



**CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA**

---

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2020-2021**

---

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda*



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2020

TABLA DE CONTENIDO .....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCION .....	4
ANTECEDENTES NORMATIVOS .....	5
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.....	5
1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	7
1.1 MISIÓN .....	7
1.2 VISIÓN.....	7
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	7
1.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:: .....	7
1.5 VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES: .....	7
1.6 MAPA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA. ....	8
2. OBJETIVOS DEL PLAN.....	8
2.1 GENERAL .....	8
2.2 ESPECÍFICOS.....	8
3. METODOLOGÍA.....	9
4. COMPONENTES DEL PLAN .....	9
4.1.1 GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:...	9
4.1.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: .....	11
4.1.3 RENDICIÓN DE CUENTAS .....	11
4.3.4 ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.....	11



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

<b>4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4.1 Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano .....</b>	<b>13</b>
<b>4.4.2 Afianzar la cultura de Servicio al ciudadano en los servidores públicos .....</b>	<b>14</b>
<b>4.4.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN. ....</b>	<b>15</b>
<b>4.4.4 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. ....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION .....</b>	<b>19</b>
<b>4.6 INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>20</b>



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

### INTRODUCCION

La transparencia y la lucha contra la corrupción, son principios rectores 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 2020-2021 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 corrupción 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” establecidas en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73, la Contraloría Municipal de Pereira, mediante Resolución 072 del 30 de Abril de 2013, adoptó por primera vez, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en concordancia con el Sistema de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el cual contempla acciones que buscan desarrollar una gestión íntegra y transparente al servicio del ciudadano y de la sociedad civil.

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, relativo al plan “Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, La Contraloría Municipal de Pereira elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, bajo las disposiciones contenidas en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano Versión 2”, así mismo en virtud de esta se actualizó y continuo para la vigencia 2020



## **ANTECEDENTES NORMATIVOS**

Como antecedentes normativos se tienen los siguientes:

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**

- **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 (Sobre 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).
- 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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

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.

### - NUEVAS HERRAMIENTAS DE CONTROL Y EVALUACION

- Nueva Guía Territorial de Auditorias.
- Plan de Vigilancia de Control Fiscal Territorial.
- Nueva Metodología de Evaluación Trimestral y Certificación Anual de las Contralorías Territoriales.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### 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:** Empoderar el talento humano de la Contraloría Municipal de Pereira orientándolo a la búsqueda de la excelencia en la aplicación y cumplimiento de su cometido estatal, de conformidad con los principios del control fiscal y la administración pública, con el propósito de lograr la consolidación de un organismo de control efectivo y exitoso con resultados que colmen las expectativas de la ciudadanía Pereirana.

**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 ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:

1. Continuar el desarrollo e implementación de la Plataforma Inteligente de la Contraloría Municipal de Pereira. (Hardware/Software/Herramientas de Gestión/ Sistemas de Información).
2. Proseguir la Modernización, actualización y adaptación la estructura organizacional de la CMP a los nuevos roles que exige el Nuevo Control Fiscal Territorial y la Nueva Metodología de Evaluación Trimestral y Certificación de las Contralorías Territoriales por parte de la AGR.
3. Continuar con la Generación de Cultura de Control Social Fiscal para aumentar la participación de los ciudadanos.

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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### 1.6 MAPA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PEREIRA.



## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

**2.1 GENERAL:** Implementar para la vigencia 2020 - 2021, la estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Contraloría Municipal de Pereira, consolidando esta como un instrumento de tipo preventivo y de control a la gestión transparente de la entidad.

### 2.2 ESPECÍFICOS

- i. 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 2020.
- ii. Socializar con todo el Talento Humano 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.
- iii. 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.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

- iv. Implementar las acciones correspondientes a mejorar la Institucionalidad de atención al ciudadano.
- v. 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 2020.
- vi. 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 del documento elaborado 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 - Versión 2 ” y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, 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 seis (6) componentes que integran la estrategia, con el objetivo de hacer los respectivos seguimientos a las matrices de información ya adoptadas 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

#### 4.1.1 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, donde la metodología propuesta en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, incluye 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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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.

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 identificándolas e informando al 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 con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la vigencia 2020. Se publicara dentro de los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero.

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:

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha final	Indicador	Registro o evidencia (URL o nombre del documento con su respectiva ubicación)	Resultado %	Análisis

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 2020 - 2021, 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.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

### 4.1.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La Contraloría municipal de Pereira, facilitará a la comunidad pereirana el acceso a los servicios que presta, a través de la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, simplificando, optimizando y automatizando los trámites existentes en cada uno de los procesos.

Cada una de las dependencias responsables implementara cuando sean necesarias las acciones de racionalización de trámites de acuerdo con sus procesos en beneficio del ciudadano, aplicando la siguiente matriz:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable

### 4.1.3 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 a más tardar el 30 de junio del 2021, 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. 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.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

**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.** 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 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, con la colaboración del Profesional en Comunicaciones, 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; volantes; 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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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.

Para realizar el seguimiento de ejecución de rendición de cuentas, se realizará bajo matriz definida por Control Interno.

### 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Éste 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 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 se cuenta 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 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 de los sujetos de control está a cargo de la Dirección Operativa de Planeación y Participación Ciudadana, en cuanto a las peticiones estarán a cargo del Área competente con la coordinación de la Oficina Jurídica y bajo el seguimiento y control de la Oficina de Control Interno.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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, adicionalmente se debe poner en funcionamiento el “CHAT” institucional.

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.

### **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 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 2020, 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.

### **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.

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda*



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

- ✓ 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.

### 4.4.3 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, Twitter, Facebook, YouTube, Boletines, Prensa, “chat institucional” informes que aseguran la oportunidad, publicidad, consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano).

### 4.4.4 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.

### DEFINICIONES:

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda*



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

**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.

**ASUNTO DE POTENCIAL IMPORTANCIA (API):** Quejas verbales o escritas, publicaciones de diferentes medios de comunicación, temas de direccionamiento estratégico sobre temas de Control Fiscal a nivel municipal, las cuales se deben de sustanciar con el fin de determinar objetivos específicos del control a realizar.

**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



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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"),

<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>TÉRMINOS PARA RESOLVER</b>
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 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 avance 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

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda*



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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 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 la atención al ciudadano, estará a cargo de Oficina de Control Interno de la entidad.

Para la realización del seguimiento al proceso de Mecanismos de Atención al ciudadano se tendrá en cuenta matriz definida por Control Interno:

### 4.5 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, telefonico, 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 incluidos los medios electrónicos y redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube).

Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)

Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

- ✓ 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 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 y estos deben ser publicados en los medios oficiales.
- ✓ Utilizar todos los medios oficiales para realizar las invitaciones incluidos los medios electrónicos y redes sociales
- ✓ Publicación del informe Semestral 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 Semestral 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 la 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, matriz definida por Control Interno:

### 4.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante Resolución No 215 del 4 de septiembre del 2017 se modificó 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.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

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, dadas, 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.



## CONTRALORIA MUNICIPAL DE PEREIRA

---

**JUAN DAVID HURTADO BEDOYA**  
Contralor Municipal de Pereira.

---

*Carrera 7 No. 18-55 Palacio Municipal piso 7º. – Teléfono: 3248278 Fax: 3248299  
web: [www.contraloriapereira.gov.co](http://www.contraloriapereira.gov.co)*

*Email: [correo@contraloriapereira.gov.co](mailto:correo@contraloriapereira.gov.co)  
Pereira - Risaralda*