

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL	5
DIAGNÓSTICO	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
TERMINOS Y DEFINICIONES	7
MARCO ESTRATEGICO	11
Misión.....	11
Visión	11
Política de Calidad	11
MARCO FILOSOFICO	11
Principios :	11
Valores:.....	12
ELEMENTOS DEL PLAN.....	14
SEGUIMIENTO Y CONTROL:	14
ESTRATEGIA DE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	15
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	15
RENDICION DE CUENTAS	16
MECANISMOS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO	17
DERECHOS DE PETICION	20
ATENCIÓN DE PQD.....	20
ESPACIOS WEB	21
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	22
INICIATIVAS ADICIONALES	23

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JORGE ANDRES GOMEZ ESCUDERO
Contralor General de Caldas

GLORIA INES BETANCUT BEDOYA
Directora Técnica de Control Fiscal

BIBIANA MARIA SERNA GONZALEZ
Asesora Jurídica

ALBA LUCIA GIRALDO YEPES
Asesora Control Interno

PAULA ANDREA BUENO MORALES
Asesora Planeación

MARIA NORELLY RESTREPO ALVAREZ
Coordinadora Grupo de Responsabilidad Fiscal

MAGDA YADIRA GONZALEZ VILLARREAL
Coordinadora Grupo del Grupo Participación Ciudadana

DIEGO IVAN LOPEZ LARGO
Coordinador Grupo Auditor

LUZ MIRELLA GOMEZ GIRALDO
Coordinadora Grupo Proyectos Especiales

JOHANA FERNANDA HINCAPIE
Coordinadora Grupo de Gestión Humana

GLORIA AMPARO POSADA VELASCO
Coordinadora Grupo de Administración de Recursos Físicos y Financieros

ERIKA JOHANA CASTRILLON C
Comunicadora Pública

Documental Anderson Leandro León Velarde
Coordinador Grupo de Administración de Recursos Tecnológicos, Archivo y Gestión Documental.

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de Caldas, en su calidad de entidad pública del orden departamental busca definir acciones en pro del desarrollo de una gestión calificada, responsable y transparente al servicio de la comunidad por lo cual se elabora el presente documento de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2020.

Es así como la La Contraloría General de Caldas formuló para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Dicha estrategia incluirá, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, fundamentado lo anterior con base en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar El estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública, promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, su acceso a la información, a los trámites y servicios.

El presente Plan incluye cinco componentes:

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta La Contraloría General de Caldas.

Participación Ciudadana: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- Ley 610 de 2000 por la cual se establece el trámite de los procesos de Responsabilidad Fiscal de competencia de las Contralorías.
- Ley 850 de 2003 por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 4637 de 2011: Suprime un programa presidencial y crea la secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Decreto 2482 de 2012: "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- Decreto 2641 del de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Decreto Anti trámites Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites necesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1649 de 2014: Modificación de la Estructura del DAPRE, Funciones de la Secretaria de Transparencia: señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
- 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.
- Decreto 1081 de 2015: Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contrala corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
- Decreto 124 De 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- Ley 1952 del 28 de enero de 2018 por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

DIAGNÓSTICO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos, la Contraloría General de Caldas entiende que esta es la manera para lograr un estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

OBJETIVO GENERAL

Formular acciones destinadas a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012, de acuerdo a los lineamientos contenidos en el documento estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción versión 3 para la vigencia 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elevar los índices de participación de la comunidad en el Departamento de Caldas, a través de mecanismos idóneos y claros, convirtiendo al ciudadano en un aliado fundamental para combatir la corrupción.
- Identificar las causas en las que se originan los riesgos de corrupción.
- Establecer estrategias para controlar y evitar los riesgos de corrupción.
- Formular estrategias para definir y simplificar los trámites, servicios y denuncias al ciudadano, entes vigilados y partes interesadas.
- Definir estrategias para la información y la comunicación en la rendición de cuentas públicas a la ciudadanía, funcionarios, entes vigilados y grupo de interés.
- Hacer visible la gestión de la Contraloría General de Caldas a los grupos de interés

TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.
- **Audiencia pública de rendición de cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.
- **Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Control Social:** Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.
- **Información pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Innovación abierta:** Busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.
- **Lenguaje Claro:** Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- **Mapa de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Participación Ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

- Políticas de manejo del Riesgo: Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Red social: Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- Rendición de cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- Procedimiento de Peticiones, Quejas, y Denuncias: Procedimiento administrativo implementado por la Contraloría General de Caldas para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, quejas y denuncias por actos de corrupción en el departamento de Caldas en lo que tiene que ver con los dineros y bienes de los Caldenses.
- Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
- Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Conceptos de la Rendición de Cuentas:

Rendición de cuentas. De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

En el proceso de rendición de cuentas participan las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control.

Obligatoriedad de la rendición de cuentas: Están obligados a rendir cuentas a la ciudadanía las autoridades de la administración pública nacional y territorial, tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

Finalidad del proceso de rendición de cuentas. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Principios del proceso de rendición de cuentas. Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

MARCO ESTRATEGICO

Misión

Ejercer efectivo y eficiente control fiscal de manera que contribuya a una óptima gestión pública, a través de la implementación de estrategias institucionales en pro de mejorar la calidad de vida de los Caldenses y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Visión

La Contraloría General de Caldas para el año 2019, será reconocida por la comunidad Caldense y los sujetos de control como una entidad transparente, que ejerce el control fiscal de forma efectiva, oportuna y participativa, comprometida con el medio ambiente, generadora de rentabilidad social.

Política de Calidad

La Contraloría General de Caldas en el propósito del mejoramiento continuo y calidad total en su gestión, se compromete a ejercer el control fiscal y ambiental, partiendo de una planeación ajustada a las necesidades y requerimientos de las partes interesadas, al desarrollo de acciones que intervengan los factores de riesgos y el control de las condiciones de trabajo propendiendo por la integración de la ciudadanía en el ejercicio del control fiscal, el buen manejo de los recursos públicos, la sostenibilidad ambiental y un talento humano competente, dentro del marco legal que regula la función y el código ético que orienta el actuar de la entidad.

MARCO FILOSOFICO

Principios :

Para la Contraloría General de Caldas la custodia de la gestión fiscal se funda en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, además de los siguientes:

<p>Imparcialidad:</p> <p>Ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa que permitan juzgar o proceder con rectitud.</p>	<p>En la Contraloría General de Caldas nuestras actuaciones y decisiones son ajenas a juicios previos, decidimos conforme con la normatividad que rige la materia sin excepciones.</p>
---	--

<p>Colaboración: Contribuir para el logro de un fin.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas trabajamos en equipo para el logro de la misión institucional.</p>
<p>Publicidad: Dar a conocer al público y a los interesados la información concerniente a la gestión de la entidad.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas comunicamos a la comunidad en general los resultados de nuestra gestión de manera oportuna y veraz.</p>
<p>Coordinación: Combinar medios técnicos y personas y dirigir sus trabajos para llevar a cabo una acción común en procura de un resultado.</p>	<p>La Alta Dirección de la Entidad concertara sus actividades con otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.</p>

Valores:

La Contraloría General de Caldas incorpora en su actuar la probidad y disciplina que se forman en los siguientes valores:

<p>Objetividad: Capacidad para hacer juicios de valor atendiendo a los hechos verificables.</p>	<p>Las actuaciones de nuestros servidores públicos se fundamentan en datos y hechos verificables que pueden ser controvertidos por los afectados, en igualdad de condiciones frente a la Ley.</p>
<p>Justicia: Dar a cada quien lo que le corresponde, según sus características.</p>	<p>Nuestras actuaciones y decisiones son ajenas a juicios previos, reconocemos las particularidades de los entes vigilados y de los servidores públicos de la Entidad, y aplicamos las normas correspondientes sin excepciones.</p>
<p>Compromiso: Capacidad de orientar el comportamiento en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la Institución.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas hacemos propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra labor fiscalizadora, propiciando el mejoramiento continuo de cada servidor y de la entidad.</p>

<p>Honestidad:</p> <p>Comportamiento congruente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados.</p>	<p>En la Contraloría General de Caldas utilizamos los recursos únicamente para el cumplimiento de nuestra gestión y ofrecemos garantía a la comunidad frente a la defensa de los bienes públicos, mediante el efectivo ejercicio del control fiscal.</p>
<p>Participación:</p> <p>Aportar lo que podemos dar, cuando es necesario para llegar a un fin en conjunto.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas promovemos el control fiscal, e internamente impulsamos el trabajo en equipo al igual que la distribución de las responsabilidades.</p>
<p>Respeto:</p> <p>Valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad.</p>	<p>En la Contraloría General de Caldas reconocemos el derecho de cada persona a expresar sus opiniones.</p> <p>Reconocemos los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad. El trato para con los demás es amable y digno; atendemos las indicaciones de los servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer la prestación del servicio.</p>
<p>Responsabilidad:</p> <p>Cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo, como el asumir las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría de Caldas asumimos las consecuencias de nuestras actuaciones y/u omisiones como individuos y como organización, realizando acciones de mejora que contribuyan un clima laboral óptimo en la Entidad y a la toma adecuada de decisiones en el ejercicio de la función fiscalizadora.</p>
<p>Transparencia:</p> <p>Disposición para hacer públicas las actuaciones y sus resultados.</p>	<p>En la Contraloría General de Caldas divulgamos oportunamente la estructura, los servicios, procedimientos y trámites de la entidad; comunicamos los resultados de nuestra gestión y estamos preparados al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual suministramos la información de manera oportuna, completa y veraz.</p>

	Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas con la comunidad y los sujetos de control.
<p>Solidaridad:</p> <p>Adhesión o apoyo circunstancial a la causa o el interés de otros.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas, articulamos esfuerzos y ayudamos a nuestros compañeros para el logro de las metas propuestas y de los objetivos institucionales.</p> <p>Somos conscientes de la responsabilidad social que tenemos, por eso interactuamos con la comunidad y las demás Instituciones, mejorando la gestión pública.</p>
<p>Diligencia:</p> <p>Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto.</p>	<p>Los servidores públicos de la Contraloría General de Caldas, Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</p>

ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo prescrito en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y de acuerdo a la “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, desarrolla como mínimo los siguientes elementos:

- 1) Mapa de Riesgos de Corrupción
- 2) Racionalización de trámites
- 3) Rendición de cuentas
- 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- 5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

SEGUIMIENTO Y CONTROL:

Comprende los mecanismos de seguimiento utilizados por La Contraloría General de Caldas en relación con su capacidad de autoevaluarse para detectar desviaciones, establecer directrices y generar recomendaciones que orienten acciones oportunas de mejoramiento.

El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente documento; estará a cargo de la oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos en este Plan.

Por su parte, el monitoreo estará a cargo de la Asesora de Planeación y de los responsables de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, la rendición de cuentas y atención al ciudadano se convierten en las estrategias esenciales para la lucha contra los posibles actos de corrupción.

ESTRATEGIA DE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Mapa de Riesgos de Corrupción, se define como una herramienta metodológica que permite identificar, de manera clara y sistemática, las áreas y los procesos que son más vulnerables a la revelación de hechos de corrupción y la definición de medidas para mitigarlos, identificarlos y monitorear los riesgos de corrupción al interior la Contraloría General de Caldas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Política de Administración de Riesgos	1.1	Difundir la Política de Riesgos adoptada en el Sistema Integrado de Gestión	Comunicaciones Internas (1)	Grupo de Planeación	20/02/2020	31/03/2020
			Entrega de Instructivos (1)			
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar campañas en las dependencias de la CGC sobre la gestión del riesgo de corrupción y conjuntamente realizar mesas de trabajo para la validación y/o actualización de los riesgos de corrupción definidos.	Mesas de trabajo (5)		01/04/2020	31/07/2020
	2.2	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Contraloría General de Caldas	Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 (1)		01/07/2020	30/07/2020
Consulta y divulgación	3.1.	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la CGC	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)		01/08/2020	15/08/2020
	3.2.	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción para conocimiento y control al interior de la entidad	Correo electrónico y/o Comunicaciones Internas y Comité Directivo (1)		15/08/2020	15/08/2020
Monitoreo y Revisión	4.1.	Consolidar cada tres meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Monitoreo al mapa de Riesgos de corrupción (3)		10/04/2020	31/12/2020
Seguimiento	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (4)	Oficina de Control Interno	01/01/2020	31/12/2020

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Contraloría General de Caldas da cumplimiento al componente Racionalización de Trámites estableciendo acciones para la organización de los trámites en las dependencias de la entidad que atienden

solicitudes de usuarios, clientes y partes interesadas, contemplando la organización de la información, el mejoramiento del flujo de información para el ciudadano y al interior de la Entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020						
Componente 2: Racionalización de trámites						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
1. Identificación de trámites que requieren ser racionalizados	1.1	Fortalecer la centralización de las peticiones y las denuncias que quedo a cargo del proceso de Participación Ciudadana, que fue una estrategia que sirvió para descongestionar las dependencias y prevenir el desgaste administrativo	Disminución en tiempos de respuesta	Grupo de Planeación	01/04/2020	31/12/2020
2. Obtener el listado definitivo de trámites	2.1	Consolidar el informe general de los trámites.	Datos Estadísticos	Grupos de Planeación, Participación Ciudadana, Gestión Documental y Oficina de Control Interno	01/04/2020	31/07/2020
	2.2	Definición de trámites que pueden ser objeto de mejoramiento y/o ajuste.	100%	Grupo de Planeación, Participación Ciudadana, Gestión Documental y Oficina de Control Interno	01/04/2020	31/07/2020

RENDICION DE CUENTAS

El trámite de denuncias, quejas y peticiones allegados a la Contraloría General de Caldas, así como los temas sometidos a control fiscal y la gestión en sí de la entidad serán objeto de socialización a la comunidad en general, para ello la Contraloría General de Caldas – CGC - será un organismo eficiente y eficaz, transparente y participativo como actor principal en la construcción de una mejor sociedad.

En este sentido se consolidara una base de datos única y se dará aplicación al sistema de información que la entidad tiene habilitado para tal fin, en donde se identifica cada denuncia y las actuaciones adelantadas por la entidad, buscando así perfeccionar el trámite de cada una de las denuncias quejas y peticiones.

La rendición de cuentas en el marco de la gestión pública, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos, espacio propicio para la socialización y retroalimentación entre los diversos actores de carácter público, privado, comunitario y demás partes interesadas.

Por medio de la Audiencia pública de rendición de cuentas la Contraloría General de Caldas será percibida como transparente, elevando sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana alcanzando un nivel óptimo en la gestión y direccionamiento de la entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
1. Informe de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar el informe de gestión de la Contraloría General de Caldas	Informe publicado página web	Planeación Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	01/11/2020	30/11/2020
	1.2	Actualizar constantemente los canales de información con el fin de proporcionar a la ciudadanía en general nuestras capacitaciones en temas de veedurías ciudadanas y control fiscal	Publicaciones y visitas	Control Interno Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	15/03/2020	31/12/2020
2. Diálogo permanente con los sujetos de control, veedurías, juntas de acción comunal y ciudadanía en general.	2	Promover la rendición de cuentas con campañas por la página web y capacitaciones en las subregiones.	Publicaciones y visitas	Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	02/02/2020	28/11/2020
	2	Convocar a los sujetos y puntos de control, veedurías ciudadanas, juntas de acción comunal, ciudadanía en general promocionando la rendición de cuenta	Invitación Publicación página web	Grupo de Planeación, Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	01/03/2020	30/11/2020
	2	Audiencia de Rendición de cuentas de la gestión realizada por la Contraloría General de Caldas de la vigencia 2020	Informe Final	Grupo de Planeación, Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	01/11/2020	30/12/2020
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Solicitar a los funcionarios, partes interesadas y ciudadanía en general el acompañamiento a la rendición de cuenta de la Contraloría General de Caldas	Invitación	Grupo de Planeación, Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	Fecha de realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CGC	Fecha de realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la CGC
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Informe de resultados de implementación de la estrategia	Informe realizado	Comunicación Pública y Control Interno	31/12/2020	31/12/2020
	4.2	Mediante encuesta solicitar sugerencias acerca de cómo mejorar la estrategia de la APRC a partir de los resultados en la audiencia de rendición de cuentas del año anterior	Mejoramiento de trámites	Grupo de Planeación, Comunicaciones Públicas y Participación Ciudadana	31/12/2020	31/12/2020

MECANISMOS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO

La Contraloría General de Caldas, está realizando grandes esfuerzos por cumplir con la normativa, lineamientos y políticas asociadas al tema Servicio al Ciudadano, la Contraloría está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y Carta de trato Digno, nos comprometemos a brindar a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La Contraloría General de Caldas proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y se cumple los tiempos de respuesta. Los canales de atención más utilizados son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

En el 2019 se fortaleció el equipo de Participación Ciudadana para mejorar la prestación del servicio, así mismo al interior de la entidad se han adelantado diferentes actividades en busca de mejorar la calidad y acceso a los trámites y servicios, a través de campañas informativas, articulación de las dependencias al interior de la entidad.

Se actualizó el proceso de atención a peticiones, quejas y denuncias de la CGC siendo más claro para su implementación por parte de funcionarios, el cual está publicado.

Se realizó la adecuación de los espacios físicos para optimizar la atención, personalizada. En el Plan Capacitaciones Institucional se incluyeron capacitaciones relacionadas con los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano algunos de los temas fueron: Gestión del riesgo de corrupción, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y lenguaje claro, Participación Ciudadana, Gestión documental, Cultura de servicio, Transparencia y Participación Ciudadana. Se realizó la actualización de la sección de Servicio al Ciudadano mejorando el acceso a la información más consultada del Portal web Oficial.

Para el año 2020, se continuarán las acciones dirigidas al fortalecimiento de la Atención al ciudadano, participación ciudadana, y los demás componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

De acuerdo a lo establecido en “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020”, y teniendo en cuenta que la CGC, está comprometida en garantizar el fortalecimiento institucional y el derecho de acceso de la información de los grupos de interés, el cual está regulado por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos estratégicos en los planes de acción de la CGC, la articulación de las dependencias, la integración de normativas, políticas y lineamientos para el cumplimiento de los compromisos establecidos en este componente.

DIAGNÓSTICO Durante el 2019 la entidad realizó diferentes actividades relacionadas con Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las cuales quedaron incluidas en el Plan de acción de las respectivas dependencias, los cuales se encuentran publicados en la página web de la organización. Lo anterior con el fin de fortalecer la estrategia de Transparencia Institucional.

La Contraloría General de Caldas integra en las diferentes actividades de participación ciudadana, principalmente a la ciudadanía, grupos de interés, Veedurías ciudadanas a través de la interacción ejercida por los diferentes canales de comunicación.

La respuesta oportuna y eficaz a quienes acuden a la Contraloría General de Caldas a través de derechos de petición, quejas y denuncias, obedece a un continuo seguimiento y supervisión a cada una de las dependencias competentes en darle trámite y respuesta dentro de término a cada uno de estos mecanismos de participación ciudadana.

Así mismo daremos continuidad a las visitas a los municipios con el fin de realizar las jornadas de formación ciudadana coordinadas por las administraciones locales y personerías municipales y la asistencia de veedores ciudadanos, presidentes de juntas de acción comunal y concejales.

La CGC consiente en que la Participación Ciudadana en su doble connotación de derecho y deber, comprende la formación de nuevos ciudadanos en mecanismos de participación, instrumentos de control, y en especial la vinculación de diferentes actores sociales como defensores del patrimonio público caldense, continúa con la apuesta en transformar a la ciudadanía en un actor más en el proceso de transformación que se viene dando en el Departamento de Caldas.

Son sujetos de especial atención, en el que hacer de la Contraloría General de Caldas, los veedores ciudadanos y de manera general cualquier ciudadano interesado en los temas de control fiscal; siendo fundamental la visitar los municipios, realización de jornadas presenciales o virtuales de deliberación, seminarios, conversatorios y/o congresos para las entidades sometidas al control fiscal, como espacios de innovación y acompañamiento en procesos que conlleven a la responsabilidad social y fiscal de todos y cada uno de los actores que conforman el universo fiscal en el departamento de Caldas, por ello adquiere especial relevancia las siguientes acciones:

- El Sitio Web www.contraoriageneraldecaldas.gov.co con actualización permanente, ágil, dinámica y didáctica; llamativa y visualmente impactante, en aras multiplicar el número de visitas, siendo un instrumento de amplia divulgación.
- Participación Ciudadana con su procedimiento de Control Ciudadano serán los encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial y virtual creando conductos idóneos de comunicación, fortaleciendo la imagen de la Contraloría General de Caldas.
- Recepción de consultas, quejas y reclamos, a través del Sitio Web, en el link de Atención al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Denuncias (PQD); donde pueden formular sus requerimientos y hacer su correspondiente seguimiento.

- Agresiva estrategia de medios, incluyendo el manejo de plataformas de la información, en especial las redes sociales.
- Jornadas de capacitación con ciudadanos, veedores, estudiantes y comunidad en general. En esta ardua tarea esperamos, que el mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría General de Caldas, se convierte en documento guía de propios y extraños, que cada riesgo, causa y probabilidad, sea elementos precisos, a fin de evitar prácticas nefastas que afectan el desarrollo y progreso de cientos de ciudadanos, cuando unos pocos abusan de su condición social y malgastan los recursos del Estado y después por inoperancia de los organismos de Control, terminan haciendo apología a la corrupción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Caracterización de usuario	Una Estrategia de fortalecimiento institucional de servicio al ciudadano, diseñada	Planeación y Comité Gobierno Digital	09/01/2020	31/03/2020
Fortalecimiento de los canales de atención	Identificar los grupos de interés sus necesidades y hacer recomendar mejoras en los diferentes canales de atención.		Planeación y Grupo de Participación Ciudadana	02/02/2020	21/12/2020
Talento Humano	Identificar dependencias, temáticas, servidores y características para la atención de los grupos de interés y generar recomendaciones			04/06/2020	30/11/2020
Normatividad	Identificar el estado de gestión normativa, de acuerdo con los Lineamientos de Atención al Ciudadano			09/01/2020	30/05/2020
Relacionamiento con el ciudadano	Desarrollar actividades orientadas a la promoción y evaluación de los servicios de cara al ciudadano.			02/04/2020	30/11/2020

DERECHOS DE PETICION

El propósito de la Contraloría General de Caldas es que los usuarios tengan acceso a la información que requieran dentro de los parámetros que la ley define y que esta se profiera dentro de términos y en condiciones plenamente satisfactorias para la ciudadanía. Por tanto, la entidad para dar un trámite efectivo y oportuno a las peticiones y que estas siempre sean gestionadas por el funcionario competente se ciñe a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, ruta previamente establecida que define el manejo.

ATENCIÓN DE PQD

La Contraloría General de Caldas ha implementado el sistema de atención de PQD a través de la página web institucional www.contraloriageneraldecaldas.gov.co donde se recibe de acuerdo a un formato electrónico establecido y con la posibilidad de que los usuarios le den trazabilidad a su Petición, Queja o Denuncia.

ESPACIOS WEB

La Contraloría General de Caldas cuenta con un portal web cuya dirección es www.contraloriageneraldecaldas.gov.co el cual está dotado con una serie de vínculos en los cuales el ciudadano interesado en contactar a la entidad o alguna de sus dependencias lo pueden hacer, adicionalmente y con el fin de prestarle un mejor servicio, también existe un sistema de gestión documental que genera el seguimiento correspondiente a cada solicitud ya que le es asignado un número único que puede ser usado para hacer la trazabilidad y verificar en qué dirección se encuentra en proceso.

La Entidad cuenta con un directorio por dependencias donde el usuario, si lo desea, podrá dirigir directamente su petición a la especialidad que el considere.

Directivos	Nombre	Número telefónico ext.	Correo electrónico
Contralor General de Caldas	Jorge Andrés Gómez Escudero	8831229 1101	jagomeze@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Subcontralor		8831229 Ext 1102	
Directora Técnica Fiscal	Gloria Inés Betancur Bedoya	8831229 Ext 1114	gibetancurb@contraloriageneraldecaldas.gov.co

Proceso	Líder a cargo	Número telefónico ext.	Correo electrónico
Responsabilidad Fiscal	María Nhorelly Restrepo Álvarez	8831229 Ext 1131	mnrestrepa@contraloriageneraldecaldas
Auditorias	Diego Iván López Largo	8831229 Ext 1111	dilopezl@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Proyectos Especiales	Luz Mirella Gómez Giraldo	8831229 Ext 1116	imgomezg@contraloriageneraldecaldas.gov.co

Participación Ciudadana	Magda Yadira Gonzalez V	8831229 Ext 1122	mygonzalezv@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Grupo Elite de Reacción Inmediata	Gloria Ines Betancur Bedoya	8831229 Ext 1114	gibetancurb@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Gestión Jurídica	Bibiana María Serna González	8831229 Ext 1152	oficinajuridica@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Control Interno	Alba Lucia Giraldo Yepes	8831229 Ext 1181	gibetancurb@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Planeación	Paula Andrea Bueno Morales	8831229 Ext 1182	pabuenom@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Comunicación Pública	Erika Johana Castrillón C	8831229 Ext 1183	comunicaciones@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Gestión Humana	Johana Fernanda Hincapié	8831229 Ext 573	marboledao@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Administración de Recursos Físicos y Financieros	Gloria Amparo Posada Velasco	8831229 Ext 1172	gaposadav@contraloriageneraldecaldas.gov.co
Administración de Recursos Tocológicos – Archivo y Gestión Documental.	Anderson Leandro León Velarde	8831229 Ext 1143	rdjaramillo@contraloriageneraldecaldas.gov.co

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la

cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la Ley.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
1. Lineamientos de la transparencia activa	Realizar diagnóstico de la información para completar la implementación de la Ley 1712 de 2014.	Diagnostico	Comité de Gobierno Digital	30/04/2020	30/07/2020
	Completar la Implementación del componente de la Ley 1712 de 2014 de acuerdo al diagnóstico.	No Componentes Implementados		30/04/2020	30/07/2020
2. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Activos y esquema de información que genera la entidad.	Documento	Comité de Gobierno Digital y Líderes de todos los procesos	30/06/2020	30/11/2020
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Actualización de la Información en la página web institucional	Página web actualizada	Líderes de Recursos Tecnológicos, Comunicación Pública y Control Interno	30/06/2020	30/11/2020
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Consolidación de los Derechos de Peticiones, Quejas y Denuncias Ciudadanas	Informe Consolidado de los PQDs	Participación Ciudadana y Control Interno	30/06/2020	31/12/2020

INICIATIVAS ADICIONALES

La Contraloría General de Caldas dentro de éste componente, incluye el Código de Ética y Buen Gobierno, adoptados mediante Resolución No. 0063 del 14 de febrero de 2017 donde adquiere especial preponderancia en el fortalecimiento del talento humano a través de la ejecución de los planes de capacitación y bienestar y en general todas aquellas actividades que busquen dotar de las competencias necesarias a los funcionarios de la Contraloría General de Caldas en el ejercicio del Control Fiscal.


JORGE ANDRES GÓMEZ ESCUDERO
Contralor General de Caldas