

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**



**CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA**  
**MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL**

**NANCY LORENA CASTRO SÁNZ**

**Contralora Municipal**

**30 de enero de 2014**

## PRESENTACIÓN

La Contraloría Municipal de Armenia, en cabeza de la doctora Nancy Lorena Castro Sanz, es una entidad comprometida con las políticas del Gobierno colombiano representado por el doctor Juan Manuel Santos. Muestra de ello es la presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se han diseñado estrategias y programas teniendo en cuenta lo proyectado en el Plan Estratégico Institucional 2012-2015, el cual fue denominado “Moralización y Modernización del Control Fiscal”. En él se evidencian dos ejes estratégicos denominados “*Moralidad y Medidas de Anticorrupción*” y “*Participación Ciudadana*”, donde se desarrollará el programa Cultura Anticorrupción, orientado por dos subprogramas para la educación del control fiscal y la rendición de cuentas. Con respecto al segundo eje estratégico, se ejecutarán programas encaminados Hacia la Participación Ciudadana con Control Fiscal Participativo, donde se emplearan estrategias dirigidas al fortalecimiento del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 de 2012.

Consciente de las necesidades de combatir este flagelo que ataca las entidades del estado, donde se refleja el detrimento de los recursos públicos que deterioran las condiciones de vida de las comunidades, se hace pública esta declaración de voluntad política e institucional para que el presente plan sea una herramienta efectiva y contribuya al logro de los objetivos estratégicos, con los cuales todos los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Armenia deben estar comprometidos, contribuyendo además con las políticas institucionales y los fines esenciales del estado.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO LEGAL .....	7
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	8
4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	10
5. COMPONENTES.....	11
5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	11
5.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	22
5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
5.3.1. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	32
6. ANEXO 1 - PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014 .....	36

## 1. INTRODUCCIÓN

En la dinámica de la administración pública en los procesos de gestión de los recursos públicos, viene hace unos años presentándose deterioro en los indicadores de medición realizados por la Organización Transparency International (TI) en los niveles Internacional y Nacional, de ahí las diferentes crisis presentadas en cada uno de los países, Colombia no es ajena a estas situaciones donde los índices de corrupción afloran por encima de los eventos de buenas prácticas del manejo de los recursos públicos, estas situaciones han generado una alarma en la necesidad del endurecimiento de las normas y disposiciones estatales, a tal punto de que en la Ley 1474 de 2011, se incluyeron varios capítulos reformativos de normas que requerían ser fortalecidas para impedir detrimentos en los erarios públicos.

En este orden de ideas, la Ley 1474/2011 atendiendo el artículo 73 "cada entidad del Orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá 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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

La Contraloría Municipal de Armenia dando cumplimiento a estos lineamientos y a lo reglamentado en el Decreto 2641 del 2012, diseñamos esta metodología teniendo en cuenta los cuatro componentes determinados como pasos a cumplir con la incorporación de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano como instrumento de tipo preventivos para el control de la gestión.

### **NATURALEZA**

La Contraloría Municipal de Armenia , es un órgano de Control Fiscal de carácter técnico con autonomía administrativa y presupuestal, para administrar sus asuntos en los términos y en las condiciones establecidas en los artículos 267, 268 y 272 de la Constitución de 1991 y las Ley 42 de 1993, bajo la dirección y responsabilidad de un funcionario (a) denominado Contralor (a) Municipal, quien es su representante legal, elegido por el Concejo Municipal de Armenia de la manera establecida por la Constitución y las Leyes que la reglamentan.

### **OBJETO**

Las Contralorías ejercerán la vigilancia de la gestión fiscal del Estado, fundamentadas en los principios del control fiscal tales como eficiencia, economía, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales, de tal manera que permita determinar en la administración, en un período determinado, que la asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo; que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas institucionales en desarrollo de la ley 42/93 “Sobre la organización del Sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen” y en cumplimiento de los artículos 267, 268, 272 de la Constitución Política de Colombia.

## MISIÓN

Ejercer el control fiscal de los recursos públicos del Municipio de Armenia, fortaleciendo la cultura del autocontrol con fundamento en valores morales, éticos, cívicos y culturales, contribuyendo con el desarrollo económico, social-cultural, tecnológico y ambiental, con un alto grado de profesionalismo de los funcionarios de nuestra entidad, comprometidos con la responsabilidad social en beneficio de la comunidad.

## VISIÓN

Ser reconocida ante la comunidad, como una institución moderna con capacidad de liderazgo en el ejercicio del control fiscal integral, que contribuya al logro de los fines esenciales del Estado.

## PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

- + Dignidad humana
- + Autonomía y libertad
- + Objetivo e independencia
- + Justicia y equidad
- + Solidaridad
- + Diálogo
- + Respeto y tolerancia
- + Integridad y honestidad
- + Responsabilidad
- + Lealtad
- + Laboriosidad y eficiencia
- + Profesionalismo
- + Transparencia

## 2. MARCO LEGAL

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 73, determina de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual, contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, el artículo 76 de la mencionada ley, establece que en toda entidad pública, deberá 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.

Como complemento a lo anterior, el decreto 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y señala la metodología para diseñar y para hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en ambos artículos respectivamente, contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

### 3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

#### OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Estructurar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos.
  
- ✚ Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Contraloría Municipal de Armenia, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
  
- ✚ Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Contraloría con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública.

- ✚ Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la entidad con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

#### 4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

##### PLAN ESTRATÉGICO INSITUCIONAL “MORALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL CONTROL FISCAL” 2012-2015

###### OBJETIVO GENERAL

Optimizar el ejercicio del control fiscal, los procesos de responsabilidad fiscal, la participación ciudadana y los mecanismos de lucha contra la corrupción a través del fortalecimiento de la Estructura Institucional.

EJE ESTRATÉGICO	PROGRAMA	META DE RESULTADO	SUBPROGRAMA	META DE PRODUCTO
MORALIDAD Y MEDIDAS DE ANTICORRUPCIÓN	Cultura Anticorrupción	Diseñar anualmente dos estrategias que contribuyan a la prevención de la corrupción (ley 1474 de 2011)	Educando en control fiscal	Capacitar anualmente hasta el 80% de los sujetos y puntos de control vigilados
				Implementar un plan de capacitación anual para la comunidad especialmente a los grupos legalmente organizados
				Gestionar al año como mínimo un convenio con otras instituciones con el fin de promocionar la participación ciudadana
			Rendición de Cuentas	Realizar una rendición de cuentas a la comunidad

EJE ESTRATÉGICO	PROGRAMA	META DE RESULTADO	SUBPROGRAMA	META DE PRODUCTO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Hacia la participación ciudadana	Optimizar las dos estrategias diseñadas anualmente para la participación ciudadana	Control fiscal participativo	Auditorías Express realizadas en el 100% de los casos requeridos
				Mantener el mecanismo de interacción de quejas, denuncias y reclamos con la comunidad a través de los buzones de atención instalados en cada una de las entidades fiscalizadas y la página web de la Contraloría Municipal de Armenia

## 5. COMPONENTES

### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos y controles orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la institución.

La metodología utilizada para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción en la Contraloría Municipal de Armenia es la presentada por el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” parte integral del decreto 2641 de 2012.

#### IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Los líderes de cada proceso son los responsables de la identificación, el análisis y la valoración de los riesgos de corrupción de acuerdo a lo objetivos del proceso y con asesoramiento del jefe de planeación de la entidad (quien consolida la información y elabora el mapa de riesgos de corrupción), en cumplimiento de esta función se realizaron las siguientes actividades:

-  Para la identificación de los riesgos de corrupción, se establecieron las principales causas que podrían generar una vulnerabilidad de la entidad frente a la corrupción :

**Tabla 1 Contextos que pueden generar riesgos de corrupción**

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Procesos y procedimientos	Políticos - Legislación
Personal	Económicos
Tecnología	

PROYECTO Y ELABORÓ: HENRY ZULUAGA GIRALDO  
Fuente: Contraloría Municipal Armenia

- Una vez establecidas las causas que podrían ocasionar este tipo de riesgos en la entidad, se definieron los riesgos de corrupción para cada proceso en base al objetivo del mismo, ya que se vería afectado su cumplimiento.

#### ANÁLISIS DEL RIESGO

Para el análisis del riesgo y determinación de su probabilidad de materialización, los líderes de procesos se basaron en hechos presentados en organismos similares y que por sus semejanzas podrían suceder en la entidad, también se definieron según el análisis de las causas que pueden producir actos de corrupción.

#### VALORACIÓN DEL RIESGO

La valoración del riesgo se basó en la ocurrencia de los hechos de corrupción, si los riesgos identificados ya se habían presentado se les fijaba un control correctivo, pero como los riesgos descritos nunca se habían presentado se les definió un control preventivo.

#### POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Se definieron las acciones específicas para **reducir los riesgos** de corrupción que se puedan presentar en la entidad, disminuyendo la probabilidad de su materialización, controlando las situaciones que los puedan generar. En esencia las medidas tomadas para mitigar los riesgos

son de prevención, ya que es la forma más sencilla y económica para superar las debilidades que tengan los procesos.

**•Objetivos:**

a) Evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan generar actos de corrupción.

b) Identificar oportunidades para auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, disminuyendo la probabilidad de materialización.

c) Fomentar la administración del riesgo como una actividad de autocontrol de cada proceso.

**•Estrategias:**

a) Asesoría para su elaboración por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno, con el fin de garantizar que la información diligenciada sea correcta.

c) Utilización del formato ofrecido por el DAFP para el registro de los riesgos de corrupción, su valoración, acciones de mitigación y responsables con los pasos y fórmulas necesarias para que la realización del mapa de riesgos y controles sea más rápido y sencillo.

**•Riesgos:**

Los determinados por cada proceso de acuerdo a los objetivos del proceso. Los riesgos se encuentran fijados en el mapa de riesgos de corrupción dado por la Oficina Asesora de Planeación. Se controlan todos los riesgos identificados y es responsabilidad de desarrollar el control la persona que se haya designado en el mapa de riesgos, así como el líder del proceso.

•**Acciones:**

- a) Las acciones de tratamiento de los riesgos están orientadas a atacar las causas del riesgo, con el fin de disminuir y prevenir su materialización.
- b) Las acciones son determinadas por cada proceso de acuerdo a los riesgos identificados, estos se encuentran fijadas Mapa de riesgos de corrupción.

**SEGUIMIENTO**

El seguimiento a los controles a los riesgos de corrupción será realizado por la persona encargada de control interno o quien haga su veces, anexando a la matriz de mapa de riesgos casillas de seguimiento donde se pueda describir las acciones implementadas y la aplicación de los indicadores, además se adoptará en el Sistema de Gestión de Calidad el formato de seguimiento y control a las estrategias de corrupción y atención al ciudadano, el cual será publicado en la página web de la entidad en las fechas estipuladas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (Abril 30, agosto 31 y diciembre 31), en este se darán los avances tanto del componente riesgos de corrupción como de todo el plan.

Las actividades realizadas anteriormente se usaron de insumos para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría Municipal de Armenia en la matriz contenida en la metodología “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Entidad		CONTRALORÍA MUNICIPAL DE ARMENIA							
Misión		Ejercer el control fiscal de los recursos públicos del Municipio de Armenia, fortaleciendo la cultura del autocontrol con fundamento en valores morales, éticos, cívicos y culturales, contribuyendo con el desarrollo económico, social-cultural, tecnológico y ambiental, con un alto grado de profesionalismo de los funcionarios de nuestra entidad, comprometidos con la responsabilidad social en beneficio de la comunidad.							
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsables	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control	Administración del riesgo			
<b>Proceso:</b> Gestión Gerencial  <b>Objetivo:</b> Liderar la toma de decisiones de la Contraloría Municipal de Armenia	Exceso de poder o autoridad concentrado en una área, cargo o funcionario.	1	Autoridad Centralizada: Discrecionalidad y posible extralimitación de funciones.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar una supervisión por parte de control interno a la contratación realizada cuando se hacen encargos.	Contralora (control interno)	No. De supervisiones realizadas/ No. De supervisiones programadas
	Descentralización sin control: Otorgamiento de responsabilidades, autoridad y capacidad para decidir, sin criterios bien definidos y no hay rendición de cuentas.	2	Ausencia de controles.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Revisar aleatoriamente las resoluciones de encargo, determinando la legalidad y la correspondiente entrega de rendición de informes si el caso lo amerita.	Contralora (control interno)	No. Resoluciones de encargo sujetas a la norma / No. Resoluciones de encargo revisadas
	Discrecionalidad: La alta dirección tiene control excesivo en el manejo del recurso humano.	3	Intromisión de la gerencia en las funciones de otras instancias para manipular las decisiones según sus propios intereses.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Mediante auditorías o visitas temporales a los documentos y soportes de las vinculaciones y desvinculaciones de personal de la entidad, donde se establezca la justificación u objetividad de la misma.	Contralora	Desvinculaciones con justa causa/total desvinculaciones
	Falta de programas que promuevan la ética pública: La dirección no muestra interés ni responsabilidad para mantener programas a favor de la ética.	4	Cualquier comportamiento indebido puede ser tolerado, imitado o compartido.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Determinar que en el plan de capacitación existan programas dirigidos a promover la ética pública de lo contrario hacer la solicitud para incluirlos.	Contralora	Número de capacitaciones realizadas en ética pública / total capacitaciones de ética programadas

<p><b>Proceso:</b> Vigilancia de la gestión fiscal</p> <p><b>Objetivo:</b> Vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en el Municipio de Armenia</p>	Falta de ética profesional del personal que participa en los procesos auditores	5	Tráfico de influencias	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Verificar de manera periódica las actividades realizadas en los procesos de auditoría por los auditores	Directora Vigilancia Fiscal	Mesas de trabajo realizadas de procesos auditores/Mesas de trabajo programadas de procesos auditores
	Omitir información que conlleve a un presunto hallazgo fiscal	6	Intereses económicos o personales	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Autocontrol y verificación por parte de la dependencia responsable	Directora Vigilancia Fiscal	Mesas de trabajo realizadas de procesos auditores/Mesas de trabajo programadas de procesos auditores
	Informes de auditoría elaboradas por el Auditor, sin documentos soportes que demuestren su gestión, por favorecer un tercero	7	Soborno	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar seguimiento periódico de las actuaciones de funcionario competente	Directora Vigilancia Fiscal	Número traslados de hallazgos fiscales realizados/Número traslados de hallazgos fiscales definidos en auditorías

<p><b>Proceso:</b> Responsabilidad Fiscal y jurisdicción coactiva</p> <p><b>Objetivo:</b> Determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del Estado</p> <p><b>Objetivo:</b> Adelantar procesos de cobro coactivo conforme los títulos que presten mérito ejecutivo</p>	<p>Dilatación de los procesos por falta de controles</p>	<p>8</p>	<p>Prescripción en el proceso de responsabilidad fiscal</p>	<p>Posible</p>	<p>Control Preventivo</p>	<p>Reducir el Riesgo</p>	<p>Seguimiento y control de los procesos de responsabilidad fiscal a través de listas de chequeo y libros radicadores.</p>	<p>Directora Responsabilidad Fiscal</p>	<p>No. De procesos con seguimiento / Total No. De procesos</p>
---	--	----------	---	----------------	---------------------------	--------------------------	--	---	--

<p><b>Proceso:</b> Gestión Administrativa y Financiera</p> <p><b>Objetivo:</b> Atender oportunamente los requerimientos de recursos para cumplir con la misión institucional</p>	<p>Jineteo de fondos: Los dineros recaudados pueden ser utilizados para fraudes por parte de los funcionarios responsables del manejo.</p>	9	Apropiación de dineros públicos	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar auditorías encaminadas a revisar los movimientos de fondos	Subcontralora (Control Interno)	Número de auditorías realizadas/ auditorías programadas
	<p>Falta de control sobre los bienes del Estado: La falta de control y el no acatamiento a las medidas de seguridad para su protección hacen frecuente la pérdida de bienes.</p>	10	Pérdida de inventarios.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Arqueos periódicos a los inventarios para su actualización permanente y revisiones periódicas al acatamiento de las medidas de seguridad.	Subcontralora	Número de arqueos realizados/ arqueos programados
	<p>Desarticulación de áreas genera información contable y financiera errónea: La falta de coordinación entre áreas, genera errores continuos, originando información financiera poco confiable para la toma acertada de decisiones.</p>	11	Información financiera no confiable y errores al interior de áreas financiera, presupuestal y de tesorería	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	comunicación permanente entre funcionarios que participan en el área financiera, si bien es cierto el software financiero trabaja en línea, también lo es que se requiere de permanente comunicación entre estos funcionarios	Subcontralora	Información financiera razonable
	<p>Trámites dispendiosos: El exceso de procedimientos y papeleos diluyen la responsabilidad de los funcionarios y fomentan el cobro de "peajes" para el pago de cuentas.</p>	12	Pagos dobles.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Análisis detallado de los trámites existentes en la entidad aplicando la metodología del DAFP	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	Elaboración del plan anticorrupción en el componente de racionalización de trámites

	<p>Fraccionamiento técnico: Con el fin de evadir los procesos licitatorios, el objeto contractual es fraccionado o dividido artificialmente para facilitar en esta forma la escogencia a dedo de los contratistas.</p>	13	Sobrecostos	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	<p>Revisar y confrontar la totalidad de la contratación que se efectuara por medio la modalidad de invitación pública con el fin de establecer posibles duplicidades en objetos contractuales.</p>	Laura Tabarez G.	Número de auditorías realizadas/ auditorías programadas
	<p>Monopolio de contratistas: Se han conformado grupos de contratistas considerados como los únicos capaces de ofrecer determinados productos y bienes al Estado, estableciendo una posición dominante en el mercado contractual estatal.</p>	14	Manejo el mercado en cuanto a precios, condiciones y calidad.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	<p>Realizar auditoría interna con el fin de establecer si los requisitos exigidos para un contrato son los necesarios para que el contratista cumpla con el objeto contractual.</p>	Contralora (control interno)	Numero de auditorías realizadas/ auditorías programadas
	<p>Ausencia de reglamentación para fijar precios: Al no existir límites para el Estado en cuanto a la determinación de precios y calidades, el contratista y el posible "servidor corrupto" fijan estas condiciones a su libre albedrío.</p>	15	Alto costo de productos y servicios que adquiere el Estado.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	<p>Quien elabora los estudios previos deberá realizar 2 cotizaciones durante la elaboración de los mismos con el fin de establecer el precio del mercado</p>	Laura Tabarez G.	Número de auditorías realizadas/ auditorías programadas

	<p>Compañías ficticias: Contrataciones celebradas con empresas fantasmas, que ofrecen en su objetos social una gran variedad de servicios, constituidas con capitales e infraestructura ficticias y socios que en tal calidad aparecen en varias compañías. oferentes y de la misma índole.</p>	16	Se contrata con personas no idóneas.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	El comité designado para evaluar las ofertas verifica que las empresas beneficiadas con la contratación realmente existan, a través de visitas, llamadas, verificación de cámara de comercio y demás documentación pertinente	Comité Evaluador de Ofertas	Número de auditorías realizadas/ auditorías programadas
	<p>Caos administrativo: La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del Estado, verificándose la ausencia de archivos, archivos incompletos, ausencia de soportes importantes de los contratos, contratos sin foliar y contratos sin liquidar.</p>	17	Ausencia de archivos.	Posible	Control Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar auditorías periódicas al cumplimiento de la ley 594/2000 Ley de archivos.	Contralora (control interno)	Número de auditorías realizadas/ auditorías programadas

<p><b>Proceso:</b> Medición, Análisis y mejora</p> <p><b>Objetivo:</b> Diseñar y aplicar las herramientas de control para garantizar el análisis y mejora de los procesos de la entidad.</p>	<p>Falta de controles efectivos, evaluación y seguimiento de los procedimientos.</p>	<p>18</p>	<p>Irregularidad en la ejecución de los procedimientos.</p>	<p>Posible</p>	<p>Control Preventivo</p>	<p>Reducir el Riesgo</p>	<p>Fortalecer las funciones de control interno en la entidad.</p>	<p>Contralora (control interno)</p>	<p>No. De controles realizados a los procesos/ total número de controles programados a los procesos</p>
--	--	-----------	---	----------------	---------------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	---

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción 2014 / Contraloría Municipal de Armenia

## 5.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consiste en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otro.

### IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

La entidad realizó un estudio detallado de cada uno de los procesos que conforman el modelo operacional, donde se identificaron los trámites y procedimientos administrativos que posee la cada uno.

#### MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>
	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>

<b>PROCESOS MISIONALES</b>	<b>RESPONSABILIDAD FISCAL</b>	
	1.	Recursos contra los actos administrativos
	2.	Solicitud de copias
	3.	Solicitud de pruebas
	4.	Solicitud de nulidad
	<b>ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO</b>	
	1.	Solicitud de desglose
	2.	Solicitud de pruebas
	3.	Solicitud de copias
	4.	Recurso de reposición
	<b>COBRO COACTIVO</b>	
	1.	Interposición de recurso contra auto que resuelve excepciones
	2.	Solicitud de liquidación
	3.	Solicitud acuerdo de pago
	<b>VIGILANCIA DE LA GESTIÓN FISCAL</b>	
	1.	Rendición de la cuenta
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
1.	Derecho de petición	
2.	Quejas	
3.	Reclamo	
4.	Sugerencia	
5.	Denuncia	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	
	1.	Derecho de petición solicitando información laboral
	2.	Solicitud de certificado para pensión
	3.	Solicitud certificado de ejecución de contrato
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	

PROYECTO Y ELABORÓ: HENRY ZULUAGA GIRALDO  
Fuente: Contraloría Municipal Armenia

La siguiente matriz muestra los procesos misionales: Vigilancia de la gestión fiscal y Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, identificando los trámites y la normatividad asociada a los mismos.

Procesos Misionales		Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
<b>1. Vigilancia de la Gestión Fiscal</b>	<b>1. Vigilancia de la Gestión Fiscal</b>		
	<b>1.1</b>	Rendición de la cuenta	Constitución política artículos 267, 268 y 272, ley 42/93, 330/96 y resolución 047 de febrero 27 de 2012.
	<b>2. Participación de ciudadana</b>		
	<b>2.1.</b>	Derecho de petición	La constitución política, ley 1437 de 2011 C.C.A. y procedimiento participación ciudadana
	<b>2.2.</b>	Quejas	
	<b>2.3.</b>	Reclamo	
	<b>2.4.</b>	Sugerencia	
<b>2.5.</b>	Denuncia		
<b>2. Responsabilidad Fiscal y cobro coactivo</b>	<b>1. Responsabilidad fiscal</b>		
	<b>1.1.</b>	Recursos contra los actos administrativos	Artículo 55 de la ley 610 de 2000.
	<b>1.2.</b>	Solicitud de copias	Artículo 115 del CPC y ley 1437 de 2011 C.C.A.
	<b>1.3.</b>	Solicitud de pruebas	Artículo 24 ley 650 de 2000, artículo 51 ley 650 de 2000.
	<b>1.4.</b>	Solicitud de nulidad	Artículo 38 ley 610 de 2000.
	<b>2. Administrativo Sancionatorio</b>		
	<b>2.1.</b>	Solicitud de desglose	Artículo 117 DEL CPC
	<b>2.2.</b>	Solicitud de pruebas	Artículo 24 ley 650 de 2000, artículo 51 ley 650 de 2000.
	<b>2.3</b>	Solicitud de copias	Artículo 115 del CPC y ley 1437 de 2011 C.C.A.
	<b>2.4.</b>	Recurso de reposición	Artículo 22 de la resolución 226 de 2012 y artículo 76,77 de la ley 1437 de 2011.
	<b>3. Cobro coactivo</b>		
	<b>3.1.</b>	Interposición de recurso contra auto que resuelve excepciones	Artículo 84 del estatuto tributario.

	<b>3.3.</b>	Solicitud acuerdo de pago	Artículo 814 y 841 del estatuto tributario.
--	-------------	---------------------------	---

PROYECTO Y ELABORÓ: HENRY ZULUAGA GIRALDO  
Fuente: Contraloría Municipal Armenia

**Actividad 1:** Convocar a comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites (Resolución 072 abril 16 de 2013), con el fin de determinar los trámites a racionalizar, los cuales ya fueron identificados y que requieren ser analizados para su simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización con su respectivo cronograma.

**Actividad 2:** Realizar las gestiones necesarias para hacer el registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

**Actividad 3:** En los encuentros o reuniones con los grupos de interés realizar consultas sobre aspectos que puedan mejorarse con el ánimo de que los servicios que presta la Contraloría se realicen con el mínimo de tramitología.

#### **PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR**

**Actividad 4:** Consolidar los resultados generados de las acciones programadas en el comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites.

**Actividad 5:** Diligenciar la matriz de racionalización de trámites.

### 5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

#### 5.3.1. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

##### INSUMOS

##### Mapa de actores y caracterización de ciudadanos

-  Ciudadanos
-  Grupos legamente organizados (JAL, JAC y veedores)
-  Sujetos de control fiscal
-  Puntos de control fiscal
-  Funcionarios
-  Entidades de control (AGR, CGR, Concejo Municipal, Contaduría General de la República)
-  Medios de comunicación

## Necesidades información

- ✚ Planeación estratégica (Plan institucional, planes de acción, etc.)
- ✚ Portafolio de servicios de la entidad
- ✚ Informes de gestión
- ✚ Resultados de las auditorias (hallazgos, funciones de advertencia)
- ✚ Resultados de responsabilidad Fiscal (entidades y personas investigadas, sancionados, estado de los procesos)
- ✚ Informes de control interno
- ✚ Relación de la contratación realizada
- ✚ Reporte de los estados financieros

## Capacidad operativa y disponibilidad de recursos

- ✚ **Recursos humanos:** La entidad cuenta con una planta de personal aprobada y ocupada de 24 cargos, de este total, 1 funcionario es del periodo fijo, 4 son de libre nombramiento y remoción, 14 se encuentran nombrados en provisionalidad y 5 en carrera administrativa.
- ✚ **Recursos físicos:** Con respecto a la infraestructura de la entidad, es de mencionar que ésta funciona en los pisos 1, 2 y 6 del edificio Camacol, el cual fue dado en comodato por el Municipio de Armenia.
- ✚ **Recursos financieros:** Para la vigencia 2014, se aprobó un Presupuesto de Ingresos y Gastos por la suma de \$1.572.597.158, sin embargo es importante anotar que los recursos financieros de la entidad se han visto afectados por fallos judiciales.

## ✚ DISEÑO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### Elección de acciones para divulgar la información:

**Actividad 1:** Elaborar informes de resultados de la gestión, logros por procesos y el consolidado de la entidad.

**Actividad 2:** Realizar una presentación audiovisual que presente los resultados de la gestión más relevantes para la comunidad, grupos de interés y medios de comunicación.

**Actividad 3:** Exponer los resultados de la gestión realizada durante el año utilizando medios de difusión de rendición de cuentas como:



Fuente: Contraloría Municipal de Armenia

### **Elección de acciones para promover y realizar el diálogo**

**Actividad 4:** Convocatoria a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la Contraloría.

- Invitar a las juntas de acción comunal para dar los resultados de las denuncias realizadas en las anteriores visitas a las comunas.

**Actividad 5:** La Contraloría Municipal de Armenia realizará visitas a los presidentes de las juntas de acción comunal, sus directivas y comunidad en general para exponerles y solicitarles la generación de apoyo mutuo en la fiscalización de los recursos públicos. Durante las reuniones se escucharán los puntos de vista, preguntas y dudas de la comunidad respecto la actuación de la Contraloría y también se atenderá las inconformidades que deseen presentar (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).

**Actividad 6:** Realizar capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en cuanto al control fiscal y social (Veedurías, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal).

**Actividad 7:** Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas a los grupos de interés.

**Actividad 8:** Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría haciendo énfasis en la promoción de la participación ciudadana con la ejecución de iniciativas como el programa de Contralor Estudiantil en las instituciones educativas y el proyecto de Auditor Universitario.

### **Elección de acciones para generar incentivos**

**Actividad 9:** La entidad capacitará a sus funcionarios según el plan de capacitación en temas que permitan mejorar su desempeño como servidores públicos, de igual manera en el plan de bienestar social e incentivos se

programará acciones que conlleven a la estimulación y motivación de los funcionarios. Cabe resaltar que también se realizarán sensibilizaciones por fuera del plan de capacitaciones que complementan y fortalecen la formación de los funcionarios.

**Actividad 10:** Continuar con los mecanismos de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño.

### EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Las acciones proyectadas anteriormente se ejecutarán conforme al cronograma establecido en el plan de acción del “Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2014” en el componente rendición de cuentas, que se encuentra al final de este documento.

### EVALUACIÓN Y MONITOREO

#### **Evaluación de acciones:**

Las acciones de información se evaluarán de acuerdo al seguimiento de las metas de producto del subprograma “rendición de cuentas” contenido en el plan estratégico institucional.

Las acciones de diálogo se evaluarán con un indicador de cumplimiento:

**Programas y/o actividades realizados / programas y/o actividades  
proyectados \* 100**

Las acciones de incentivos se evaluarán con el avance del plan de capacitaciones, bienestar social e incentivos con respecto a los temas relacionados con este componente.

**Evaluación de estrategia en conjunto:**

La evaluación de la estrategia rendición de cuentas se realizará mediante la aplicación de un indicador de cumplimiento:

**Programas y/o realizados / programas y/o proyectados \* 100**

#### 5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

##### DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA SERVICIO AL CIUDADANO

**Actividad 1:** Fomentar a través del Contralor Estudiantil las herramientas que posee la Contraloría Municipal de Armenia para que los ciudadanos interpongan sus PQSRD. (Desarrollar una charla semestral con los padres de los estudiantes de determinados grados para que los contralores estudiantiles con apoyo de la of. Participación Ciudadana divulguen dichas herramientas y los servicios que ofrece la misma).

**Actividad 2:** Realizar gestiones con la Personería Municipal para realizar acciones de capacitación o socialización dirigidas a los Contralores y Personeros estudiantiles sobre temas propios de cada una de las Entidades, específicamente de la participación ciudadana, fortaleciendo el control fiscal y los Derechos Humanos.

**Actividad 3:** Trabajar la medición ya sea con los buzones o denuncias interpuestas a través del correo electrónico, haciendo un comparativo con la vigencia 2013, ya que si se ha incrementado las denuncias a través del medio elegido se tendrá como resultado que el ciudadano si cree en esta Entidad, si está satisfecho con el servicio prestado. (La medición se puede realizar trimestralmente)

**Actividad 4:** Implementar el manual del usuario del aplicativo (página web) de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, el cual tendrá como objetivos:

- Que haya un mayor control de la gestión pública por parte de la comunidad.
- La aplicación del gobierno en línea el cual pretende un gobierno transparente y participativo mediante las TIC.
- Fomentar la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción y vigilancia de la gestión pública.
- Mejorar el acceso a la información de los particulares a través de este medio y disminuir internamente los costos de la administración asociados a la tramitología en la utilización del papel.

**Actividad 5:** Aprovechar la concurrencia de los ciudadanos a la entidad para mantener en medios visuales, el cual proyectará un video que donde se encuentre información actualizada para la comunidad buscando con ello generar interés en el ciudadano y al mismo tiempo asesoramiento por parte de la oficina de Participación Ciudadana ante las posibles preguntas generadas de lo que informa el video proyectado.

**Actividad 6:** Adelantar las gestiones para acondicionar la entrada a la oficina de participación ciudadana, a fin de que aquellas personas en situación de discapacidad puedan ingresar sin que su silla tropiece con el modulo allí instalado.

**Actividad 7:** Brindar un espacio de diálogo entre la Contraloría y las JAC y Veedurías.

## **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

**Actividad 8:** Sensibilizar a los funcionarios en general de la Contraloría Municipal de qué es la participación ciudadana, que herramientas posee la Entidad para que el ciudadano interponga su manifestación; además de realizar talleres para fortalecer sus conocimientos al momento de visitar a los grupos legalmente constituidos y comunas, y de esta forma obtener mejores resultados de fortaleza y credibilidad para la institución.

**Actividad 9:** Promover la vocación del buen servicio en las conductas del funcionario público de la Contraloría Municipal de Armenia, mediante la programación de talleres y capacitaciones (en temas como ética pública, servicio al ciudadano, buen gobierno y transparencia institucional). Además, la entidad deberá generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño en la atención al ciudadano, la vocación del buen servicio implica demostrar en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos, con altos niveles de eficiencia y eficacia en la atención y calidad del servicio.

## **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

**Actividad 10:** Implementar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de algunas Entidades Educativas como una manera de mejorar nuestra acción fiscal con la ayuda de la comunidad estudiantil y de los representantes de cada uno de ellos.

**Actividad 11:** Adecuar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de las Curadurías Urbanas, teniendo en cuenta que las mismas no tienen competencia en la constatación de supuestos daños o perjuicios causados a los vecinos por el desarrollo de las obras o por el uso no autorizado de las construcciones, pero que si son competencia de la Alcaldía Municipal; prestando un servicio así a la comunidad afectada.

**Actividad 12:** Registrar y llevar un diagnóstico de las Interactuaciones realizadas por la comunidad a través de las cuentas de facebook y Twitter, ya que las mismas deben tener como objetivo que los ciudadanos participen con sus comentarios los cuales enriquecerán nuestra labor fiscal; así mismo que la comunidad conozca las actividades realizadas por el Ente de Control.

**Actividad 13:** Apoyar la conformación de veedurías ciudadanas con la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías y Promoción al control Social de la Gestión Pública, de manera oportuna y efectiva.

**Actividad 14:** Ejecutar las estrategias diseñadas para fomentar la participación ciudadana y aumentar la buena percepción sobre las entidades públicas, particularmente de los organismos de control (Proyectos Contralor Estudiantil y Auditor Universitario)



NANCY LORENA CASTRO SÁENZ  
Contralora Municipal

6. ANEXO 1 - PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014							
#	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	FECHA DE SEGUIMIENTO			RESPONSABLES
				Abril 30	Agos.31	Dic.31	
1	Prevenir la corrupción	Implementar el mapa de riesgos de corrupción en la Contraloría Municipal de Armenia, con las medidas respectivas para mitigarlos	1.1. Ejecutar las acciones de control definidas para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción.	x	x	x	Según el mapa de riesgos
			1.2. Evaluar la efectividad de los controles fijados a los riesgos de corrupción.	x	x	x	Contralora (Control Interno)
2	Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia	Desarrollar las fases propuestas por la DAFP para implementar la política de racionalización de trámites	2.1. Convocar a comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites (Resolución 072 abril 16 de 2013)	x			Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
			2.2. Realizar las gestiones necesarias para hacer el registro de trámites en el Sistema Único de		x		Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

			Información de Trámites – SUIT.				
			2.3.En los encuentros o reuniones con los grupos de interés realizar consultas sobre aspectos que puedan mejorarse con el ánimo de que los servicios que presta la Contraloría se realicen con el mínimo de tramitología.	x	x		Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
			2.4.Consolidar los resultados generados de las acciones programadas en el comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites.		x		Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
			2.5.Diligenciar la matriz de racionalización de trámites.			x	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
			3.1. Elaborar informes de resultados de la gestión,	x	x		Jefe de la Oficina

3	<b>Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía</b>	Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.	logros por procesos y el consolidado de la entidad.				Asesora de Planeación
			<b>3.2.</b> Realizar una presentación audiovisual que presente los resultados de la gestión más relevantes para la comunidad, grupos de interés y medios de comunicación.	x	x		Contralora (Comunicaciones)
			<b>3.3.</b> Exponer los resultados de la gestión realizada durante el año utilizando medios de difusión de rendición de cuentas.	x	x	x	Contralora y líderes de procesos
			<b>3.4.</b> Convocar a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la Contraloría.	x			Contralora (Comunicaciones)

			<p><b>3.5.</b> Realizar visitas a los presidentes de las juntas de acción comunal, sus directivas y comunidad en general para exponerles y solicitarles la generación de apoyo mutuo en la fiscalización de los recursos públicos.</p>	x	x	x	<p>Participación Ciudadana</p> <p>Contralora</p>
			<p><b>3.6.</b> Realizar capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en cuanto al control fiscal y social (Veedurías, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal).</p>		x	x	<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>
			<p><b>3.7.</b> Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas de interés.</p>	x			<p>Contralora y líderes de procesos</p>

			<p><b>3.8.</b> Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría</p>	x	x	x	<p>Contralora</p> <p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>
			<p><b>3.9.</b> Capacitar a los funcionarios según el plan de capacitación en temas que permitan mejorar su desempeño como servidores públicos y programar acciones que conlleven a la estimulación y motivación de los funcionarios.</p>			x	<p>Subcontralora</p>
			<p><b>3.10.</b> Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se</p>			x	<p>Contralora</p> <p>Subcontralora</p>

			destaquen por su buen desempeño.				
4	Mejorar el servicio de atención al ciudadano	Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.	4.1. Fomentar a través del contralor estudiantil las herramientas que posee la Contraloría Municipal de Armenia para que los ciudadanos interpongan sus PQSRD.		x	x	Oficina Asesora de Planeación
			4.2. Realizar gestiones con la Personería Municipal para realizar acciones de capacitación o socialización dirigidas a los Contralores y Personeros estudiantiles sobre temas propios de cada una de las Entidades, específicamente de la participación ciudadana, fortaleciendo el control fiscal y los Derechos Humanos.		x	x	Participación Ciudadana  Oficina Asesora de Planeación
			4.3. Ejecutar informes realizando un comparativo con la vigencia 2013, para	x	x	x	Participación Ciudadana

			constatar si se ha incrementado las denuncias a través del medio elegido (correo electrónico y buzones), ya que se tendrá como resultado que el ciudadano si cree en esta Entidad, si está satisfecho con el servicio prestado				
			<b>4.4.</b> Implementar el manual del usuario del aplicativo (página web) de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.	x			Dirección de Vigilancia Fiscal Participación Ciudadana
			<b>4.5.</b> Aprovechar la concurrencia de los ciudadanos a la entidad para mantener en medios visuales, el cual proyectará un video que donde se encuentre información actualizada para la comunidad.	x	x	x	Dirección de Vigilancia Fiscal Participación Ciudadana

			<p><b>4.6.</b> Adelantar las gestiones para acondicionar la entrada a la oficina de participación ciudadana, a fin de que aquellas personas en situación de discapacidad puedan ingresar sin que su silla tropiece con el modulo allí instalado.</p>		x		Participación Ciudadana
			<p><b>4.7.</b> Brindar un espacio de diálogo entre la Contraloría y las JAC y Veedurías.</p>	x			<p>Contralora</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>
			<p><b>4.8.</b> Sensibilizar a los funcionarios en general de la Contraloría Municipal de qué es la participación ciudadana, que herramientas posee la Entidad para que el ciudadano interponga su manifestación; además de</p>	x	x		<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>

			realizar talleres para fortalecer sus conocimientos al momento de visitar a los grupos legalmente constituidos y comunas.				
			<b>4.9.</b> Promover la vocación del buen servicio en las conductas del funcionario público de la Contraloría Municipal de Armenia, mediante la programación de talleres y capacitaciones. Además, la entidad deberá generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño en la atención al ciudadano.		x	x	Contralora Subcontralora
			<b>4.10.</b> Implementar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de algunas Entidades Educativas.		x	x	Participación Ciudadana Contralora
			<b>4.11.</b> Adecuar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro		x	x	Participación Ciudadana

		de las Curadurías Urbanas.					Contralora
		<b>4.12.</b> Registrar y llevar un diagnóstico de las Interactuaciones realizadas por la comunidad a través de las cuentas de facebook y Twiter.				x	Participación Ciudadana
		<b>4.13.</b> Apoyar la conformación de veedurías ciudadanas con la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías y Promoción al control Social de la Gestión Pública.				x	Participación Ciudadana
		<b>4.14.</b> Ejecutar las estrategias diseñadas para fomentar la participación ciudadana y aumentar la buena percepción sobre las entidades públicas, particularmente de los organismos de control (Proyectos Contralor Estudiantil y Auditor Universitario)	x	x		x	Dirección de Vigilancia Fiscal Participación Ciudadana Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

PROYECTO Y ELABORÓ: HENRY ZULUAGA GIRALDO  
Fuente: Contraloría Municipal Armenia