



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Contraloría Municipal de Armenia					Código: FO-MM-12	
Fecha de diligenciamiento: 28, 29 y 30 de abril de 2015					Versión: 1	
					Fecha de Elaboración: 01-08-2013	
					Fecha de revisión: 01-08-2013	
Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Apr-30	ago 31	dic 31		
Componente: Mapa de riesgos de corrupción. Objetivo: Prevenir la corrupción. Estrategia: Implementar el mapa de riesgos de corrupción en la Contraloría Municipal de Armenia, con las medidas respectivas para mitigarlos	Ejecutar las acciones de control definidas para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción	Con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción se ha iniciado la ejecución de 18 acciones de control propuestas, de las cuales 8 estan concentradas en auditorías internas y seguimiento a los procesos que se encuentran programados para el año 2014, por lo tanto las 8 acciones tienen un cumplimiento del 100%, 2 acciones cumplen un 15%, 1 acción en un 20% y 1 acción tiene porcentaje de 0%, toda vez que aun no esta en el tiempo que debe ejecutarse.			Todos los procesos (según mapa de riesgos de corrupción)	El seguimiento a las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción se puede evidenciar en el informe de seguimiento al mapa de riesgos realizado por control interno después de realizar la verificación en cada proceso y los porcentajes totales de cumplimiento en el informe consolidado del primer seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014 publicado en la página web de la entidad.

	<p>1.2. Evaluar la efectividad de los controles fijados a los riesgos de corrupción.</p>	<p>Control interno a través de un informe de seguimiento a los mapa de riesgos de corrupción revisa tanto el cumplimiento como la efectividad de las acciones propuestas por cada uno de lo procesos, este informe anteriormente se realizaba al finalizar el año, sin embargo durante el 2014 se realizaron avances de dicho informe con el fin de conocer a tiempo las desviaciones, incumplimientos o acciones de mejora que se puedan producir y para poder generar los seguimientos del plan anticorrupción y atención al ciudadano oportunamente.</p>			<p>Contralora (Control Interno)</p>	<p>El seguimiento del cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas en el mapa de riesgos de corrupción se puede evidenciar en el informe de seguimiento al mapa de riesgos realizado por control interno después de verificar en cada proceso, junto con los porcentajes totales de avance los cuales se llevan al informe de seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014.</p>
	<p>2.1. Convocar a comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites (Resolución 072 abril 16 de 2013)</p>	<p>Se convocó a comité de Gobierno en Línea y Antitrámites el día 10 de febrero de 2014, con el fin de exponer y analizar un concepto solicitado al Dafp sobre el componente antitrámites en la contraloría.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La Evidencia de ello reposa en un Acta de Reunión No. 001 de febrero 10 de 2014, en la Oficina Asesora de Planeación.</p>

<p>Componente: Antitrámites.</p> <p>Objetivo: Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.</p> <p>Estrategia: Desarrollar las fases propuestas por la DAFP para implementar la política de racionalización de trámites</p>	<p>2.2. Realizar las gestiones necesarias para hacer el registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.</p>	<p>La gestión realizada para el registro de trámites en el SUIT fue extender una consulta al DAFP sobre si las contralorías territoriales como autoridades de control fiscal debían realizar dicho registro. La respuesta del DAFP fue que después de realizar un análisis jurídico del artículo 267 de la Constitución Nacional, Artículo 2 de la Ley 962 de 2005 y del artículo 1 del decreto 267 de 2000, se concluyó que las contralorías no son receptoras de las normas antitrámites y por ende no deben registrar información en el sistema único de información SUIT.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La Evidencia de ello reposa en un Acta de Reunión No. 001 de febrero 10 de 2014, en la Oficina Asesora de Planeación y oficio de respuesta del DAFP.</p>
	<p>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.</p>	<p>A la fecha se han realizado dos visitas a comunas (comuna 7 el día 11 de abril y comuna 2 el día 24 de abril), en las cuales participa ediles de las respectivas comunas, presidentes de juntas de acción comunal y personas vecinas que componen la comuna, en ellas se dan a conocer los servicios de la Contraloría, se les explica como operan y que mecanismos utilizar y de esta forma ellos también expresan que aspectos se pueden mejorar.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidencia en Registro fotográfico y noticias sobre la visita</p>

<p>Componente: Antitrámites.</p> <p>Objetivo: Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.</p> <p>Estrategia: Desarrollar las fases propuestas por la DAFP para implementar la política de racionalización de trámites</p>	<p>2.4. Consolidar los resultados generados de las acciones programadas en el comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites.</p>	<p>Se realizó al DAFP la consulta sobre el componente antitrámites en la contraloría y su respuesta fue que después de realizar un análisis jurídico del artículo 267 de la Constitución Nacional, Artículo 2 de la Ley 962 de 2005 y del artículo 1 del decreto 267 de 2000, se concluyó que las contralorías no son receptoras de las normas antitrámites, a raíz de dicha respuesta no se generaron, ni se generaran acciones en el comité de Gobierno en Línea sobre racionalización de trámites aunque si se pueden proponer acciones que mejoren los servicios de la entidad.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La Evidencia de ello reposa en un Acta de Reunión No. 001 de febrero 10 de 2014, en la Oficina Asesora de Planeación y oficio de respuesta del DAFP.</p>
	<p>2.5. Diligenciar la matriz de racionalización de trámites.</p>	<p>Se realizó al DAFP la consulta sobre el componente antitrámites en la contraloría y su respuesta fue que después de realizar un análisis jurídico del artículo 267 de la Constitución Nacional, Artículo 2 de la Ley 962 de 2005 y del artículo 1 del decreto 267 de 2000, se concluyó que las contralorías no son receptoras de las normas antitrámites, debido a esto no procede diligenciar la matriz de racionalización de trámites, además que los trámites de la Contraloría se realizan conforme a las normas que dicta la legislación.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>La Evidencia de ello reposa en un Acta de Reunión No. 001 de febrero 10 de 2014, en la Oficina Asesora de Planeación y oficio de respuesta del DAFP.</p>

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.1. Elaborar informes de resultados de la gestión, logros por procesos y el consolidado de la entidad.</p>	<p>La oficina asesora de planeación consolidó los informes de gestión presentados por cada proceso, elaborando el informe de gestión 2013 de la entidad, que fue publicado en la página web de la Contraloría en enero del presente año.</p>			<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se puede evidenciar en el link control y rendición de cuentas - informes de gestión en la página web de la entidad http://www.contraloriarmenia.gov.co/files/editor/files/INFORME%20DE%20GESTI%C3%93N%20VIGENCIA%202013.pdf</p>
	<p>3.2. Realizar una presentación audiovisual que presente los resultados de la gestión más relevantes para la comunidad, grupos de interés y medios de comunicación.</p>	<p>La Contralora Municipal propuso en comité técnico de planeación del día 17 de enero de 2014 la elaboración de un video donde se muestre los datos más relevantes de la gestión 2013 presentado por cada uno de los líderes de procesos y funcionarios de la entidad.</p> <p>A la fecha se realizó el rodaje del video con cada uno de los funcionarios de la entidad, se tomaron las imagenes respectivas y se encuentra en edición, esperando que este listo para el mes de mayo con el fin de ser presentado a la comunidad y al Concejo Municipal.</p>			<p>Contralora (Comunicaciones)</p>	<p>Esta actividad debe ser cumplida antes de mitad de año.</p>

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.3. Exponer los resultados de la gestión realizada durante el año utilizando medios de difusión de rendición de cuentas.</p>	<p>El informe de gestión 2013 fue publicado en la página web de la entidad, una vez el video este terminado se difundirá en las redes sociales y los medios que disponga el área de comunicaciones.</p>			<p>Contralora y líderes de procesos</p>	<p>Esta actividad debe ser cumplida antes de mitad de año.</p>
	<p>3.4. Convocar a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la Contraloría.</p>	<p>El día 10 de febrero de 2014 se realizó una reunión con las Juntas de Acción Comunal donde la Contralora Municipal y su grupo de trabajo explicaron la dinámica y el plan de acción de participación ciudadana, y además dieron avances y resultados sobre las PQR's y denuncias interpuestas por ellos durante las visitas a las comunas.</p> <p>Adicionalmente se han realizado dos reuniones con las comunas 7 y 2 de Armenia, en donde se ofrece un espacio de dialogo entre la Contraloría y la comunidad.</p>			<p>Contralora (Comunicaciones)</p>	<p>Se evidencia en Registro fotográfico y noticias sobre la visita, listado de asistencia.</p>

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.5. 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>	<p>Se han efectuado 2 visitas a las juntas de acción comunal (comuna 7 el día 11 de abril y comuna 2 el día 24 de abril) exponiendo los servicios de la Contraloría, resaltando la importancia de la comunidad en el control social y recibiendo todas las PQR's y denuncias de los asistentes. Ha dichas reuniones han asistido 42 personas (15 personas en la comuna 2 y 27 personas en la comuna 7).</p> <p>Cabe resaltar que se tiene elaborada una programación de visitas a nueve (9) Juntas de Acción Comunal entre los meses de mayo y junio cubriendo de esta manera todas las comunas de la ciudad, todas las reuniones son presididas por la Contralora Municipal acompañada de su equipo de trabajo.</p>			<p>Participación ciudadana</p> <p>Contralora</p>	<p>En la Oficina Asesora de Planeación se encuentra la programación de visitas a las juntas de acción comunal, las convocatorias se realizan telefonicamente, por redes sociales y en la página web de la entidad.</p> <p>De las visitas ya realizadas se tiene registro fotografico, noticia de la visita y listado de asistencia.</p>
	<p>3.6. Realizar capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en cuanto al control fiscal y social (Veedurías, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal).</p>	<p>Se ha realizado una capacitación a grupos legalmente constituidos (Veedurías), el día 22 de abril donde la tematica consistió en la vigilancia a los prestadores de servicios de salud.</p>			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>Se tiene como evidencia, listados de asistencia, registro fotografico</p>

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.7. Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas de interés.</p>	<p>A la fecha se ha realizado una reunión con las Juntas de Acción Comunal para socializar el plan de acción de participación ciudadana y resultados de PQR's y denuncias. Se encuentra pendiente la audiencia para socialización del informe de gestión 2013 donde se presentará un video con los datos más relevantes.</p>			<p>Contralora y líderes de procesos</p>	<p>Esta actividad debe ser cumplida antes de mitad de año.</p>
	<p>3.8. Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría</p>	<p>fortalecimiento del control fiscal social; el primero se llama Contralor estudiantil donde se involucra a los estudiantes de los colegios grados 9, 10 y/o 11, para ejecución de este programa se ha realizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de la iniciativa a todos los estudiantes de grados 9, 10 y 11 en cada una de las instituciones educativas de la ciudad con el fin de incentivarlos para participar en dicho proyecto. 2. A la fecha cada una de las instituciones ha elegido el contralor estudiantil para lo cual se cuenta con un total de 28 elegidos. 3. La Contraloría en conjunto con la Secretaría de Educación Municipal y la Alcaldía de Armenia ha convocado al acto de posesión de los contralores estudiantiles el día 30 de abril. 4. La Contraloría en alianza con otras entidades ha realizado la gestión y planeación de un diplomado para capacitar a los contralores estudiantiles con el ánimo de fortalecer el control social fiscal y que además estos estudiantes conozcan sobre el sector público con en fin de que puedan cumplir satisfactoriamente su deberes y derechos. 			<p>Contralora Dirección de Vigilancia Fiscal Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Evidencias: Registro fotográfico, tarjeta de invitación al evento de elección, listados de asistencia al diplomado y actas de elección de cada contralor estudiantil.</p>

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.8. Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría</p>	<p>El segundo proyecto se llama auditor universitario donde se involucra a los estudiantes de pregrado y postgrado de las universidades de Armenia, a la fecha el proyecto esta socializado y con convenio oficial con la Universidad Gran Colombia. Al inicio del año se eleboró un cronograma para la implementación del proyecto, del cual se han realizado las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibimiento hojas de vida de los aspirantes 2. Selección de los aspirantes, teniendo en cuenta también los de otras universidades. 3. Inducción en cuanto a la misión de la Contraloría Municipal y la Guía de Auditoría Territorial, herramientas tecnologicas, procedimientos y formatos del proceso, por parte de una coordiadora de auditorías Sandra Arroyave. 4. Inducción a algunos de los estudiantes en el proceso de auditoría área de contratación de obra por parte del auditor ingeniero Manuel Murillo. <p>En el cronograma todavía quedan procesos de inducción y capacitación para los estudiantes, que según las fechas definidas se realizaran en los meses siguientes.</p>			<p>Contralora</p> <p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Evidencias: Registro de asistencia, acta de selección, actas de reuniones de inducción.</p>
---	--	---	--	--	--	--

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Objetivo: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p>Estrategia: Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p>3.9. 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>	<p>El plan de capacitación esta conformado por todos los temas donde la entidad detectó necesidades en sus funcionarios, estos temas deben cumplir con los objetivos específicos del programa de capacitación y entre ellos se encuentra el de promover el desarrollo integral del recurso humano y así afianzar la ética del servicio público, así como facilitar la preparación permanente de los servidores públicos, con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral e incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa. A la fecha se elaboró el plan de capacitación adoptado mediante resolución No. 071 de 2014 y de una programación total de 10 capacitaciones se han ejecutado dos (2)</p>			Subcontralora	<p>Evidencias: Plan de capacitaciones 2014 publicado en página web, resolución de adopción, registro de asistencia, registro fotográfico de las capacitaciones realizadas.</p>
	<p>3.10. Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño</p>	<p>A la fecha se ha elaborado el Plan de Bienestar Social e Incentivos donde uno de sus objetivos es realizar estímulos e incentivos donde el funcionario vea resaltada su labor con reconocimientos por el desempeño en su labor institucional.</p> <p>Esta adoptado mediante resolución No. 071 de 2014, donde se determinan tres modalidades de reconocimiento que se realizan en el momento que se presenten. Sin embargo, cabe destacar que la alta dirección puede efectuar otros estímulos e incentivos que crea convenientes durante el año, así no esten contenidos en el plan.</p>			<p>Contralora Subcontralora</p>	<p>Evidencias: Plan de bienestar social e incentivos 2014 publicado en la página web de la entidad, resolución de adopción.</p>

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.1. Fomentar a través del contralor estudiantil las herramientas que posee la Contraloría Municipal de Armenia para que los ciudadanos interpongan sus PQRS.</p>	<p>Aunque esta actividad tiene fecha de medición en el segundo seguimiento es pertinente mencionar que se inició la ejecución de un diplomado para los contralores estudiantiles donde se les dará a conocer además de la conceptualización del Estado, las herramientas que posee la Contraloría como mecanismos de participación ciudadana para que las comunidades interpongan los requerimientos necesarios.</p>			<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Evidencias: Registro de Asistencia al diplomado.</p>
	<p>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.</p>	<p>La Contraloría Municipal inició las gestiones necesarias para realizar jornadas de capacitación a los contralores estudiantiles con el fin de brindarles el conocimiento adecuado para efectuar sus deberes y derechos. Para esto se efectuó una alianza con la Edeq y se está realizando un diplomado en formación humana y valores cívicos que tiene como principal fin la formación de líderes estudiantiles en las competencias del SER, SABER, HACER y CONVIVIR en el ejercicio ciudadano. El diplomado se realizará durante el resto de año con una programación de 14 fechas, donde por parte de funcionarios de la contraloría participarán en temas propios de la entidad que serán desarrollados en tres fechas.</p>			<p>Participación ciudadana</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Evidencias: registro de asistencia de contralores estudiantiles al diplomado.</p>

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.3. Ejecutar informes realizando un comparativo con la vigencia 2013, para 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.</p>	<p>A la fecha el área de participación ciudadana esta en construcción de un informe de las PQRSD del trimestre, toda vez que por suspensión de términos de semana santa se estan adelantando todos los requerimientos que se encuentran en proceso y recolectando la información del 2013 que se necesita como insumo para realizar el comparativo, ya que este no es un informe habitual sino que por el contrario es una propuesta nueva del proceso para tener mejores estadísticas.</p>			<p>Participación Ciudadana</p>	<p>El informe debe ser presentado a la Dirección de Vigilancia Fiscal en el mes de mayo.</p>
	<p>4.4. Implementar el manual del usuario del aplicativo (página web) de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.</p>	<p>El manual de usuario se formalizó en el Sistema de Gestión de Calidad el día 28 de febrero de 2014 para consulta de todos los funcionarios, igualmente se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link de participación ciudadana, dicho manual de usuario contiene los mecanismos de participación ciudadana, la forma de entrar al aplicativo para colocar cualquier requerimiento y a la vez muestra como se puede consultar en línea el estado de la PQRSD interpuestas.</p>			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>El manual de usuario se puede consultar en el siguiente link http://www.contraloriarmenia.gov.co/files/editor/files/MA-VF-01%20MANUAL%20DE%20USUARIO%20APLICATIVO%20PQDR%20%281%29.pdf</p>

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.5. 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.</p>	<p>La sala de espera del área de participación ciudadana que es el lugar de la entidad donde se atiende los requerimientos de la ciudadanía dispone de una televisor que proyecta información sobre la entidad como: direccionamiento estratégico, imágenes de capacitaciones, mensajes que incentiven a la denuncia de actos de corrupción y muestra los medios disponibles en la entidad para interponer un requerimiento.</p>			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>Evidencias: video que se proyecta y registro fotográfico.</p>
	<p>4.6. 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.</p>	<p>La fecha de medición de esta actividad esta programada para el segundo seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014, cabe resaltar que en general el lugar donde se encuentra ubicada el área de participación ciudadana es fácilmente accequible y amplía para la atención del público que tenga condiciones especiales, sin embargo en lo siguientes meses se verificará el espacio con la normatividad actual con el fin de que se cumplan con todos los criterios y de lo contrario tomar las acciones necesarias para brindar un servicio completo e integral a toda la población.</p>			<p>Participación Ciudadana</p>	

	<p>4.7. Brindar un espacio de diálogo entre la Contraloría y las JAC y Veedurías.</p>	<p>Como se expuso ya en otro punto de este informe el día 10 de febrero de 2014 se realizó una reunión con las Juntas de Acción Comunal donde la Contralora Municipal y su grupo de trabajo explicaron la dinámica y el plan de acción de participación ciudadana, y además dieron avances y resultados sobre las PQR's y denuncias interpuestas por ellos durante las visitas a las comunas.</p> <p>Adicionalmente se han realizado dos reuniones con las comunas 7 y 2 de Armenia, en donde se ofrece un espacio de dialogo entre la Contraloría y la comunidad, mostrando los servicios existentes y ofreciendo el momento para las dudas, inquietudes, inconformidades y recepción de requerimientos que tengan los ciudadanos</p>			<p>Contralora</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	
--	---	--	--	--	--	--

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.8. 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.</p>	<p>La capacitación formal para todo el personal de la entidad no se ha realizado, sin embargo es necesario aclarar que se han realizado unas actividades previas para fortalecer los conocimientos de los funcionarios y estos manejen la misma información a la hora de visitar las comunas. Las actividades realizadas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La funcionaria encargada del área de participación ciudadana realizó una reunión con las personas que normalmente reciben PQRSD (sistemas, secretarías) por correo, página web y escritas con el fin de socializarles los cambios en el procedimiento de participación ciudadana en cuanto a los medios de presentación. 2. La Dirección de Vigilancia Fiscal ha realizado dos reuniones con el personal auditor con el fin de explicarle y aclararles cambios en el procedimiento y formatos de participación ciudadana y sensibilizándolos sobre el sistema de gestión de calidad donde encuentran para consulta dicho procedimiento. 3. Como ya se han realizado dos (2) visitas a comunas antes de desplazarse al sitio de reunión se le da a los funcionarios que asistirán una corta repetición de cómo diligenciar los formatos para recibir las PQRSD y todo lo que deben conocer para comunicar a la ciudadanía. <p>Por lo tanto la Dirección se encuentra programando la fecha para realizar la capacitación tanto al personal auditor como al resto de funcionarios de planta de la entidad ya que dichas</p>			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>Evidencias: acta de reunión No. 08 participación ciudadana, acta de reunión del 30 de enero y de 11 de marzo de la Dirección de Vigilancia Fiscal. Acta de reunión de Dirección de Vigilancia Fiscal marzo 11 y enero 30 de 2014, registro de asistencia.</p> <p>Esta actividad debe quedar programada en el mes de mayo.</p>
---	--	---	--	--	--	--

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.9. 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. 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.</p>	<p>Aunque esta actividad no tiene medición en este seguimiento podemos decir como ya se había mencionado en otros puntos del presente informe a la fecha se elaboró el plan de capacitación adoptado mediante resolución No. 071 de 2014 y de una programación total de 10 capacitaciones se han ejecutado dos (2).</p> <p>A la fecha se ha elaborado el Plan de Bienestar Social e Incentivos donde uno de sus objetivos es realizar estímulos e incentivos donde el funcionario vea resaltada su labor con reconocimientos por el desempeño en su labor institucional.</p> <p>Esta adoptado mediante resolución No. 071 de 2014, donde se determinan tres modalidades de reconocimiento que se realizan en el momento que se presenten. Sin embargo, cabe destacar que la alta dirección puede efectuar otros estímulos e incentivos que crea convenientes durante el año, así no estén contenidos en el plan</p>			<p>Contralora</p> <p>Subcontralora</p>	<p>Evidencias: Plan de capacitaciones 2014 publicado en página web, resolución de adopción, registro de asistencia, registro fotográfico de las capacitaciones realizadas.</p> <p>Plan de bienestar social e incentivos 2014 publicado en la página web de la entidad, resolución de adopción.</p>
	<p>4.10. Implementar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de algunas Entidades Educativas.</p>	<p>Esta actividad se encuentra programada para el segundo y tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014.</p>			<p>Participación Ciudadana</p> <p>Contralora</p>	

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.11. Adecuar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de las Curadurías Urbanas.</p>	<p>Esta actividad se encuentra programada para el segundo y tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 .</p>			<p>Participación Ciudadana</p> <p>Contralora</p>	
	<p>4.12. Registrar y llevar un diagnóstico de las Interactuaciones realizadas por la comunidad a través de las cuentas de facebook y Twiter.</p>	<p>Esta actividad se encuentra programada para el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 .</p>			<p>Participación Ciudadana</p>	
	<p>4.13. Apoyar la conformación de veedurías ciudadanas con la Red Departamental de Apoyo a las Veedurías y Promoción al control Social de la Gestión Pública.</p>	<p>Esta actividad se encuentra programada para el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 . Sin embargo es pertinente mencionar que la funcionaria encargada del área de participación ciudadana ha asistido a xx reuniones con la Red Departamental de Veedurías Ciudadanas, haciendo parte de los temas y debates que allí se discuten.</p>			<p>Participación Ciudadana</p>	

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.14.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)</p>	<p>Como ya se mencionó anteriormente en otros puntos de este informe, la ejecución de las estrategias diseñadas para fomentar la participación ciudadana se encuentra de la siguiente manera:</p> <p>La contraloría tiene dos proyectos para el fortalecimiento del control fiscal social; el primero se llama Contralor estudiantil donde se involucra a los estudiantes de los colegios grados 9, 10 y/o 11, para ejecución de este programa se ha realizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización de la iniciativa a todos los estudiantes de grados 9, 10 y 11 en cada una de las instituciones educativas de la ciudad con el fin de incentivarlos para participar en dicho proyecto. 2. A la fecha cada una de las instituciones ha elegido el contralor estudiantil para lo cual se cuenta con un total de 28 elegidos. 3. La Contraloría en conjunto con la Secretaría de Educación Municipal y la Alcaldía de Armenia ha convocado al acto de posesión de los contralores estudiantiles el día 30 de abril. 4. La Contraloría en alianza con otras entidades ha realizado la gestión y planeación de un diplomado para capacitar a los contralores estudiantiles con el ánimo de fortalecer el control social fiscal y que además estos estudiantes conozcan sobre el sector público con en fin de que puedan cumplir satisfactoriamente su deberes y derechos. 			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Evidencias: Registro fotográfico, tarjeta de invitación al evento de elección, listados de asistencia al diplomado y actas de elección de cada contralor estudiantil.</p>
---	--	---	--	--	--	--

<p>Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Objetivo: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal dando acceso a los servicios de la entidad.</p>	<p>4.14.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)</p>	<p>El segundo proyecto se llama auditor universitario donde se involucra a los estudiantes de pregrado y postgrado de las universidades de Armenia, a la fecha el proyecto esta socializado y con convenio oficial con la Universidad Gran Colombia. Al inicio del año se elaboró un cronograma para la implementación del proyecto, del cual se han realizado las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibimiento hojas de vida de los aspirantes 2. Selección de los aspirantes, teniendo en cuenta también los de otras universidades. 3. Inducción en cuanto a la misión de la Contraloría Municipal y la Guía de Auditoría Territorial, herramientas tecnológicas, procedimientos y formatos del proceso, por parte de una coordiadora de auditorías Sandra Arroyave. 4. Inducción a algunos de los estudiantes en el proceso de auditoría área de contratación de obra por parte del auditor ingeniero Manuel Murillo. <p>En el cronograma todavía quedan procesos de</p>			<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Evidencias: Registro de asistencia, acta de selección, actas de reuniones de inducción.</p>
<p>Consolidación del documento</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. Nombre: HENRY ZULUAGA GIRALDO Firma: _____</p>					
<p>Seguimiento de la estrategia</p>	<p>Control Interno Nombre: KATHERYN TATIANA PATIÑO OSPINA /CONTRATISTA DE APOYO Firma: _____</p>					