



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

<b>Entidad:</b> Contraloría Municipal de Armenia					Código: FO-MM-12	
<b>Fecha de diligenciamiento:</b> 02, 03 y 04 de septiembre de 2014					Versión: 1	
					Fecha de Elaboración: 01-08-2013	
					Fecha de revisión: 01-08-2013	
Componente  Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr	ago 31	dic		
<b>Componente:</b> Mapa de riesgos de corrupción.  <b>Objetivo:</b> Prevenir la corrupción.  <b>Estrategia:</b> Implementar el mapa de riesgos de corrupción en la Contraloría Municipal de Armenia, con las medidas respectivas para mitigarlos	<b>1.1.</b> Evaluar las acciones de control definidas para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción		Con el fin de prevenir la ocurrencia de los riesgos de corrupción se ha iniciado la ejecución de 18 acciones de control propuestas, de las cuales 8 están concentradas en auditorías internas y seguimiento a los procesos. Los porcentajes de cumplimiento están así: 15 acciones tienen un cumplimiento de 100%, 1 acción 45,5%, 1 acción 50% y 1 acción 40%. Para un total de 90,86%. Se tendrá un cumplimiento total a diciembre de 2014.		Todos los procesos (Según el mapa de riesgos)	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 segundo seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014 publicado en la página web de la entidad.

<p><b>Componente:</b> Mapa de riesgos de corrupción.</p> <p><b>Objetivo:</b> Prevenir la corrupción.</p> <p><b>Estrategia:</b> Implementar el mapa de riesgos de corrupción en la Contraloría Municipal de Armenia, con las medidas respectivas para mitigarlos</p>	<p><b>1.2.</b> 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.</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><b>2.1.</b> Convocar a comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites (Resolución 072 abril 16 de 2013)</p>		<p>Se cambio la resolución del comité de Gobierno en Línea (Resolución No. 0154 del 23 de julio de 2014), la cual modifica la periodicidad de las reuniones y se realizó reunión para mejorar las publicaciones en página web de acuerdo con un hallazgo de la Auditoría General de la República.</p>		<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidencia en el acta de reunión No.03 de agosto 11 de 2014</p>

<p><b>Componente:</b> Antitrámites.</p> <p><b>Objetivo:</b> Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.</p> <p><b>Estrategia:</b> Desarrollar las fases propuestas por la DAFP para implementar la política de racionalización de trámites</p>	<p><b>2.2.</b> 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><b>2.3.</b> 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 cuatro visitas a comunas (comuna 7 el día 11 de abril , comuna 2 el día 24 de abril, comuna 4 el 30 de abril y comuna 5 el 19 de mayo), en las cuales participa ediles de las respectivas comunas, presidentes de juntas de acción comunal y personas vecinos 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><b>Componente:</b> Antitrámites.</p> <p><b>Objetivo:</b> Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.</p> <p><b>Estrategia:</b> Desarrollar las fases propuestas por la DAFP para implementar la política de racionalización de trámites</p>	<p><b>2.4.</b> Consolidar los resultados generados de las acciones programadas en el comité de gobierno en línea – GEL y antitrámites.</p>	<p>En el último comité de gobierno en línea se generaron acciones para la mejora de la página web de la entidad, donde se programó una revisión de los links y una mejora de los contenidos a partir de dichos resultados con el fin de dar cumplimiento tanto a un plan de mejoramiento externo a la Auditoría General de la República, a la actualización del Modelo Estándar de Control Interno y como preparación para la aplicación de la ley 1712 de 2014 la cual entra en vigencia para el año 2015, además de facilitar el conocimiento de la entidad y facilidad de acceso por los ciudadanos.</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidencia en el acta de reunión No.03 de agosto 11 de 2014</p>
	<p><b>2.5.</b> 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><b>3.1.</b> Elaborar informes de resultados de la gestión, logros por procesos y el consolidado de la entidad.</p>	<p>Cada proceso de la entidad realizó el informe de gestión del primer semestre y la oficina asesora de planeación elaboró el informe consolidado de gestión primer semestre 2014.</p>	<p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Se evidencia en el informe de gestión consolidado del primer semestre de 2014.</p>

<p><b>Componente:</b> Rendición de Cuentas.</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p><b>Estrategia:</b> Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p><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.</p>		<p>Se elaboró un video con los resultados más relevantes de la gestión institucional realizada en el 2013, igualmente para el 2014 se realizo un video clip de las imágenes que reflejan las acciones de la contraloría en cabeza de la Contralora Municipal y una presentación en diapositivas con los resultados del primer semestre de 2014.</p>		<p>Contralora (Comunicaciones)</p>	<p>Se tiene como evidencia el video, el video clip y la presentación de diapositivas.</p>
	<p><b>3.3.</b> 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, al igual que el video de gestión 2013 y fue difundió en los medios de comunicación de la ciudad.</p> <p>Además se presentó en el mes de junio ante el Honorable Concejo Municipal de Armenia.</p> <p>El día 06 de agosto se llevo acabo en la instalaciones de la Contraloría Municipal de Armenia la presentación del informe de gestión 2013 a través de un video con los resultados más relevantes de cada proceso, igualmente se dieron los resultados del primer semestre de 2014 expuesto por cada uno de los líderes de proceso. Lo anterior, fue presentado a la comunidad en general, veedores, contralores estudiantiles y medios de comunicación.</p>		<p>Contralora y líderes de procesos</p>	<p>link página web de la entidad <a href="http://www.contraloriarmenia.gov.co/main-pagina-id-102.htm">http://www.contraloriarmenia.gov.co/main-pagina-id-102.htm</a></p> <p>listados de asistencia, fotos, video, boletines de prensa y diapositivas</p>

	<p><b>3.4.</b> Convocar a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la Contraloría.</p>		<p>Se realizó la convocatoria a la comunidad y grupos de interés, es decir, se invitó a los contralores estudiantiles, veedores, medios de comunicación y comunidad en general para asistir a la presentación del informe de gestión 2013 y primer semestre 2014, la convocatoria se realizó por correos electrónicos, página web, redes sociales, telefónicamente y medios de comunicación.</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 cuatro reuniones con las comunas 7, 2, 4, 5 de Armenia, en donde se ofrece un espacio de dialogo entre la Contraloría y la comunidad, este programa se llama Contraloría en el Barrio.</p>		<p>Contralora (Comunicaciones)</p>	<p>Las evidencias reposan en las carpetas de ejecución del plan de acción 2014 y en el archivo de vigilancia fiscal.</p>
--	---	--	--	--	--	--

<p><b>Componente:</b> Rendición de Cuentas.</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p><b>Estrategia:</b> Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<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>		<p>Se han efectuado 4 visitas a las juntas de acción comunal (comuna 7 el día 11 de abril , comuna 2 el día 24 de abril, comuna 4 el 30 de abril y comuna 5 el 19 de mayo) 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 63 personas (15 personas en la comuna 2 y 27 personas en la comuna 7, 15 en la comuna 4 y 6 en la comuna 5).</p>		<p>Participación ciudadana</p> <p>Contralora</p>	<p>Se evidencia en los listados de asistencia, fotografías y boletines de prensa.</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>		<p>Se ha realizado una capacitación a grupos legalmente constituidos (Veedurías), el día 22 de abril de 2014, donde la temática consistió en la vigilancia a los prestadores de servicios de salud.</p> <p>Para el segundo cuatrimestre se realizó capacitación a Veedores en Estatuto Anticorrupción el día 29 de agosto de 2014.</p>		<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>Listados de asistencia y registro fotográfico.</p>

<p><b>Componente:</b> Rendición de Cuentas.</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p><b>Estrategia:</b> Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p><b>3.7.</b> Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas de interés.</p>		<p>A la fecha se ha realizado reunión con las Juntas de Acción Comunal para socializar el plan de acción de participación ciudadana y resultados de PQR's y denuncias.</p> <p>Se socializó el proyecto de contralor estudiantil con todos los estudiantes de las instituciones educativas y auditor universitario con estudiantes de la Gran Colombia.</p> <p>Se presento en el mes junio ante el concejo municipal el informe de gestión 2014.</p> <p>El día 06 de agosto se llevo acabo en la instalaciones de la Contraloría Municipal de Armenia la presentación del informe de gestión 2013 a través de un video con los resultados más relevantes de cada proceso, igualmente se dieron los resultados del primer semestre de 2014 expuesto por cada uno de los líderes de proceso. Lo anterior, fue presentado a la comunidad en general, veedores, contralores estudiantiles y medios de comunicación.</p>		<p>Contralora y líderes de procesos</p>	<p>Registro fotográfico, boletines de prensa, registros de asistencia, diapositivas, video.</p>
---	--	--	--	--	---	---

	<p><b>3.8. Fortalecer el Control Fiscal Social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la Contraloría</b></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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. La Contraloría en alianza con otras entidades ha realizado la gestión de un diplomado para capacitar a los contralores estudiantiles con el ánimo de fortalecer el control social fiscal y que estos estudiantes puedan cumplir satisfactoriamente su deberes y derechos.</li> </ol> <p>Para el segundo cuatrimestre se tienen los siguientes avances:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. A la fecha se han realizado 11 clases del diplomando en los cuales la Contraloría a estado a cargo de dos(2) clases, en los temas de estructura del estado y control fiscal y participación ciudadana.</li> <li>6. El día 06 de agosto después de el informe de gestión dado por la Contraloría, se realizó una reunión con los contralores estudiantiles resolviendo sus inquietudes y posteriormente se les enseñó a utilizar la página web de la entidad y la plataforma COVI.</li> </ol>		<p>Contralora Dirección de Vigilancia Fiscal Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Registro fotográfico de las clases del diplomado y reunión con la contralora, listados de asistencia.</p>
--	--	---	--	--	--

<p><b>Componente:</b> Rendición de Cuentas.</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p><b>Estrategia:</b> Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</p>	<p><b>3.8.</b> 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 elaboró un cronograma para la implementación del proyecto, del cual se han realizado las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibimiento hojas de vida de los aspirantes</li> <li>2. Selección de los aspirantes, teniendo en cuenta también los de otras universidades.</li> <li>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 coordinadora de auditorías Sandra Arroyabe.</li> <li>4. Inducción a algunos de los estudiantes en el proceso de auditoría área de contratación de obra por parte del auditor ingeniero Manuel Murillo.</li> </ol> <p>Para este seguimiento los avances son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Se realizaron 2 inducciones a los auditores universitarios.</li> <li>6. Ingresaron a este programa 26 personas, todos fueron involucrados a través de memorandos modificatorios a las auditorías que estaban en ejecución y a través de memorandos en nuevas auditorías.</li> <li>7. Se realizó una ceremonia de certificación dándoles el nombre de auditores universitarios.</li> </ol>		<p>Contralora</p> <p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Certificaciones auditores universitarios, convenios legalizados con la universidad, registro fotográfico, boletines de prensa y memorandos de asignación de auditorías a todos los auditores universitarios.</p>
---	--	---	--	--	---

<p><b>Componente:</b> Rendición de Cuentas.</p> <p><b>Objetivo:</b> Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p> <p><b>Estrategia:</b> Informar y explicar a la ciudadanía por medio de una amplia difusión sus actuaciones y los resultados de la gestión.</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>	<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 cinco (5), con un porcentaje de cumplimiento del 45,5%.</p>	Subcontralora	Listados de asistencia
	<p><b>3.10.</b> Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por su buen desempeño</p>	<p>Existe 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.</p> <p>Durante el año se generaron estímulos a 2 empleados que obtuvieron un nivel de desempeño sobresaliente en su evaluación de desempeño institucional y se reconoció igualmente incentivo a 2 empleados de carrera por cumplimiento de veinte años en la entidad.</p>	<p>Contralora Subcontralora</p>	<p>Resoluciones donde se reconocen los estímulos e incentivos.</p>

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><b>4.1.</b> Fomentar a través del contralor estudiantil las herramientas que posee la Contraloría Municipal de Armenia para que los ciudadanos interpongan sus PQRSD.</p>		<p>Los Contralores estudiantiles actualmente se encuentran realizando el diplomado, el cual ha tenido 11 clases con diferentes temas de interés que permiten igualmente que conozcan los mecanismos de participación ciudadana, los temas a cargo de la contraloría han sido estructura del estado y control fiscal y participación ciudadana.</p> <p>El día 06 de agosto después de el informe de gestión dado por la Contraloría, se realizó una reunión con los contralores estudiantiles resolviendo sus inquietudes y posteriormente se les enseñó a utilizar la página web de la entidad y la plataforma COVI.</p>		<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Registro fotográfico de las clases del diplomado y reunión con la contralora, listados de asistencia.</p>
---	--	--	--	--	--------------------------------------	--

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><b>4.2.</b> 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 se encuentra ejecutando 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, ya que no pudo realizarse con la Personería por recursos económicos. 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>Actualmente se han dictado 11 fechas, de las cuales la Contraloría ha estado a cargo de dos (2) temas, estructura del estado, control fiscal y participación ciudadana.</p>		<p>Participación ciudadana</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Registro fotográfico del diplomado, programa de capacitaciones.</p>
---	--	--	--	--	---	--

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><b>4.3.</b>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>Para el segundo seguimiento se han presentado los informes trimestrales del estado de las denuncias, derechos de petición, quejas y sugerencias en la página web de la entidad, y se presento para el primer semestre un comparativo de las PQRS recibidas por buzón y página web del 2013 y 2014.</p>	<p>Participación Ciudadana</p>	<p>Informes realizados</p>
	<p><b>4.4.</b> 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>Manual del usuario publicado en la página web de la entidad y en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><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.</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>Videos que se visualizan en el proyector de la sala de participación ciudadana.</p>
	<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>		<p>El lugar donde se encuentra ubicada el área de participación ciudadana es fácilmente accesible 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><b>4.7.</b> 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 cuatro reuniones con las comunas 7, 2, 4, 5 de Armenia, en donde se ofrece un espacio de dialogo entre la Contraloría y la comunidad, el nombre de este programa es Contraloría en el barrio.</p>		<p>Contralora</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Boletines de prensa, fotografías, listados de asistencia.</p>
--	--	--	--	--	--	--

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><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 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"> <li>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.</li> <li>2. La Dirección de Vigilancia Fiscal ha realizado dos reuniones con el personal auditor con el fin de explicarles 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.</li> <li>3. Como ya se han realizado cuatro (4) visitas a comunas antes de desplazarse al sitio de reunión se le da a los funcionarios que asistirán una corta repetición de como diligenciar los formatos para recibir las PQRSD y todo lo que deben conocer para comunicar a la ciudadanía.</li> </ol> <p>Se convocó a toda la institución a una capacitación sobre el procedimiento de participación ciudadana de la cual existe un listado de asistencia, sin embargo como ya se dijo antes de cada visita a las comunas se explica brevemente el procedimiento y se resuelven las inquietudes de los funcionarios que participan en esta actividad y no son del área.</p>		<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p>	<p>Actas de reunión, listados de asistencia</p>
---	--	--	--	--	---

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><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.</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 cinco (5).</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>Plan de bienestar social e incentivos, plan de capacitación</p>
	<p><b>4.10.</b> Implementar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de algunas Entidades Educativas.</p>	<p>Se envió a una de las instituciones educativas más grandes de la ciudad el INEM oficio de solicitud el día 17 de julio de 2014 para instalar un buzón dentro del centro educativo. Sin embargo, este no ha sido instalado debido a que se tiene una estrategia para realizar una campaña atractiva con todos los buzones, la cual esta en construcción.</p>		<p>Participación Ciudadana</p> <p>Contralora</p>	<p>Oficio de solicitud el 17 de julio a la institución educativa el INEM.</p>

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><b>4.11.</b> Adecuar el Buzón de Quejas y Sugerencias dentro de las Curadurías Urbanas.</p>	<p>Se realizó gestión con la curaduría urbana No. 2 el día 10 de junio de 2014 oficio 1007, solicitando la disposición de un espacio para colocar el buzón, a la cual dieron una respuesta positiva, sin embargo no se ha instalado debido a que se tiene una estrategia para realizar una campaña atractiva con todos los buzones, la cual esta en construcción.</p> <p>Igualmente por disposiciones de la Contralora se decidió instalar un buzón también en la Secretaría de Tránsito de Armenia, por lo tanto se envió oficio el 18 de julio de 2014, sin embargo no se ha instalado debido a que se tiene una estrategia para realizar una campaña atractiva con todos los buzones, la cual esta en construcción.</p>	<p>Participación Ciudadana</p> <p>Contralora</p>	<p>Oficio 1007 de solicitud el día 10 de junio de 2014 enviado a curaduría urbana 2 y oficio del 18 de julio enviado a la Secretaría de Tránsito de Armenia.</p>
	<p><b>4.12.</b> Registrar y llevar un diagnóstico de las Interactuaciones realizadas por la comunidad.</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><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.</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 6 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>Actas de reunión, expediente red departamental de veedurías</p>

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><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)</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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. La Contraloría en alianza con otras entidades ha realizado la gestión de un diplomado para capacitar a los contralores estudiantiles con el ánimo de fortalecer el control social fiscal y que estos estudiantes puedan cumplir satisfactoriamente su deberes y derechos.</li> </ol> <p>Para el segundo cuatrimestre se tienen los siguientes avances:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. A la fecha se han realizado 11 clases del diplomando en los cuales la Contraloría a estado a cargo de dos(2) clases, en los temas de estructura del estado y control fiscal y participación ciudadana.</li> <li>6. El día 06 de agosto después de el informe de gestión dado por la Contraloría, se realizó una reunión con los contralores estudiantiles resolviendo sus inquietudes y posteriormente se les enseñó a utilizar la página web de la entidad y la plataforma COVI.</li> </ol>		<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Expediente contralor estudiantil, boletines de prensa, fotografías, listados de asistencia, correos electrónicos.</p>
---	--	---	--	--	--

<p><b>Componente:</b> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p><b>Objetivo:</b> Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p> <p><b>Estrategia:</b> 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><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)</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"> <li>1. Recibimiento hojas de vida de los aspirantes</li> <li>2. Selección de los aspirantes, teniendo en cuenta también los de otras universidades.</li> <li>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 coordinadora de auditorías Sandra Arroyabe.</li> <li>4. Inducción a algunos de los estudiantes en el proceso de auditoría área de contratación de obra por parte del auditor ingeniero Manuel Murillo.</li> </ol> <p>Para este seguimiento los avances son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Se realizaron 2 inducciones a los auditores universitarios.</li> <li>6. Ingresaron a este programa 26 personas, todos fueron involucrados a través de memorandos modificatorios a las auditorías que estaban en ejecución y a través de memorandos en nuevas auditorías.</li> <li>7. Se realizó una ceremonia de certificación dándoles el nombre de auditores universitarios.</li> </ol>		<p>Dirección de Vigilancia Fiscal</p> <p>Participación Ciudadana</p> <p>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Expediente auditor universitario, convenios, inducciones, listados de asistencia, boletines de prensa, fotografías.</p>
---	--	---	--	--	--

<b>Consolidación del documento</b>	<b>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</b>
	<b>Nombre:</b>
	<b>Firma:</b> _____
<b>Seguimiento de la estrategia</b>	<b>Control Interno</b>
	<b>Nombre:</b>
	<b>Firma:</b> _____