

# **SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**



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

**Katheryn Tatiana Patiño Ospina**

**Apoyo Control Interno**

**31 de agosto de 2013**

## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, se elaboró el “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013*”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. A fin de dar cumplimiento al mismo se debe realizar un seguimiento y control que garantice la ejecución de las acciones propuestas.

La verificación de la elaboración, de su visibilidad, el seguimiento y control a las acciones contempladas dentro del “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013*” le corresponde a la oficina de control interno o quien haga su veces. El mecanismo de seguimiento y control del plan utilizado en la Contraloría Municipal de Armenia es un formato adoptado en el Sistema de Gestión de Calidad donde se estipulan las actividades propuestas para cada componente del plan y se mencionan las acciones de seguimiento adelantadas hasta la fecha, dicho documento será publicado en la página web de la entidad en las fechas estipuladas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (agosto 31 y diciembre 31).

El presente informe expone el primer avance de las actividades planteadas en el “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013*” para que la ciudadanía conozca la gestión y el compromiso de la entidad para combatir la corrupción.

# SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
1. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 .....	4
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013 .....	16
3. CONCLUSIONES .....	23

## TABLA DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Porcentaje de cumplimiento de cada riesgo de corrupción .....	16
Gráfico 2 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia antitrámites .....	17
Gráfico 3 Porcentaje de cumplimiento de actividades de la rendición de cuentas .....	18
Gráfico 4 Porcentaje de cumplimiento de las actividades del cuarto componente .....	21

## **SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

---

### **1. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**


El seguimiento y control del *“Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013”* se realiza de acuerdo al plan de acción definido dentro de éste, donde se establecieron por componente las estrategias, actividades, la fecha de seguimiento y los responsables de la ejecución de las acciones.

De acuerdo a lo anterior, en este informe se evidenciará el avance de las actividades estipuladas a cumplir para el mes de agosto, igualmente se presenta también los avances de las actividades a cumplir para el mes de diciembre.

A continuación se enseña el formato utilizado para el seguimiento y control del plan, con el fin de analizar las actividades ejecutadas y concluir sobre los logros y el cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo del *“Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013”*

Es pertinente aclarar que para este primer año el avance de Abril 30 no se toma en cuenta, dado a que esa fue la fecha de publicación del plan. Para el 2014 la publicación deberá hacerse en Enero y el primer avance se realizará en el mes de Abril.

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

 <b>SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
<b>Entidad:</b> Contraloría Municipal de Armenia					Código: FO-MM-12	
<b>Fecha de diligenciamiento:</b> 26 de Agosto de 2013					Versión: 1	
					Fecha de Elaboración: 01-08-2013	
					Fecha de revisión: 01-08-2013	
Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Mapa de riesgos de corrupción. Estrategia: Prevenir la corrupción.	1.Ejecutar las acciones de control definidas para reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción.	Fecha de publicación	Con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de corrupción se ha iniciado la ejecución de 11 acciones de control propuestas, y adicional a esto, la programación de ejecución de 14 acciones de control concentradas en dos (2) auditorías, un (1) seguimiento, y la definición de un criterio para las auditorías a realizar, las cuales permitirán evaluar las actividades propuestas en el mapa de corrupción, con el fin de mantener un seguimiento a los riesgos y disminuir la vulnerabilidad de la entidad frente a éstos.		Todos los procesos	La ejecución de cada una de las acciones del mapa de riesgos de corrupción se encuentra especificada en el mismo, en el ítem control, donde se presentan las acciones adelantadas, la fecha y la medición del indicador, además esto se consolida en un informe de seguimiento a los riesgos de corrupción.
	2.Evaluar la efectividad de los controles fijados a los riesgos de corrupción.	Fecha de publicación	Esta actividad se efectuará al final del año, a fin de comprobar el control de los riesgos de corrupción que enfrenta la entidad, su logro se mostrará en el segundo seguimiento con fecha de diciembre 31.		Nancy Lorena Castro (Control Interno)	En el plan de acción del plan anticorrupción se le asigno a esta actividad fecha de seguimiento en diciembre 31

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
<p>Componente: Antitrámites. Estrategia: Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.</p>	1. Registro en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT	Fecha de publicación	Se realizó la definición de los principales servicios y trámites de la entidad, el cual será adoptado por resolución, sin embargo esta pendiente el registro en el SUIT, ya que se debe hacer una inscripción inicial y realizar un proceso de capacitación.		Henry Zuluaga Giraldo	
	2. Analizar detenidamente los trámites a intervenir	Fecha de publicación	El análisis de los trámites a intervenir requiere de diferentes mesas de trabajo con los procesos misionales de la entidad, pues la intervención de los mismos requiere de un análisis individual con cada proceso a fin de determinar la estrategia a utilizar, por lo tanto la medición de esta actividad se evidenciará en el segundo seguimiento.		Henry Zuluaga Giraldo, María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia	El plan de acción del plan anticorrupción, asignó a esta actividad fecha de seguimiento en diciembre 31
	3. Diligenciar la matriz de priorización de trámites	Fecha de publicación	El diligenciamiento de la matriz de priorización de trámites se realizará una vez se definan las intervenciones a realizar, por lo tanto su ejecución se evaluará en la siguiente medición de plan.		Henry Zuluaga Giraldo, María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia	El plan de acción del plan anticorrupción, asignó a esta actividad fecha de seguimiento en diciembre 31

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.	1. Elaborar informes de resultado de la gestión, logros por procesos y el consolidado de la entidad.	Fecha de publicación	Al inicio del año 2013 cada proceso elaboró el informe de gestión del 2012, se hizo su respectiva consolidación presentación. Igualmente para el primer semestre cada proceso elaboró el informe de gestión , donde dan a conocer las actividades realizadas, logros y resultados obtenidos y de acuerdo a lo anterior la oficina asesora de planeación elaboró el consolidado de la entidad.		Henry Zuluaga Giraldo	La evidencia de la primera parte de esta actividad se encuentra en la carpeta de ejecución del plan de acción, ya que tiene relación con el mismo y el informe de gestión 2012 se encuentra publicado en la página web de la entidad. En cuanto a la segunda parte, la evidencia queda en archivo digital ya que es un insumo para el informe de gestión del año, el cual es publicado en la página web de la entidad.
	2. Redactar una lista de temas de interés para realizar la rendición de cuentas	Fecha de publicación	Se redactó una lista con los temas más relevantes para la rendición de cuentas a la comunidad, a fin de resaltar los de mayor interés para la ciudadanía. Entre los temas que se definieron podemos destacar: medidas administrativas para luchar contra la corrupción, ejecución del Plan General de Auditorías, hallazgos de las auditorías, beneficios del control fiscal, funciones de advertencia, participación ciudadana, entre otros.		Henry Zuluaga Giraldo	La evidencia de esta actividad se encuentra en la carpeta de ejecución del plan de acción, ya que ésta tiene relación con el mismo.
	3. Realizar una presentación audiovisual que presente los resultados de la gestión más relevantes para la comunidad y grupos de interés.	Fecha de publicación	Se realizó una presentación del informe de gestión 2012 para la comunidad en general y medios de comunicación en el mes de febrero. También se elaboró una presentación audiovisual para que el mismo fuera expuesto ante el Consejo Municipal en el mes de junio.		Henry Zuluaga Giraldo	Ambas presentaciones audiovisuales se encuentran en el archivo digital de la Oficina Asesora de planeación, se tiene el listado de asistencia y se tiene el oficio de entrega del informe al Concejo Municipal.

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.	4. Convocar a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la contraloría.	Fecha de publicación	A través de comunicaciones se realizó la convocatoria a la comunidad y grupos de interés (medios de comunicación, concejales, sujetos y puntos de control, funcionarios) para asistir a la presentación del informe de gestión 2012, esto se hizo a través de la página web de la entidad, redes sociales, tarjetas de invitación, periódico local, emisoras de radio y correo electrónico. Es de resaltar que la Contraloría Municipal de Armenia en lo corrido del año ha abierto espacios de diálogo desde las juntas de acción comunal de la ciudad. hasta el momento se han realizado tres reuniones con buenos resultados que podrán apreciarse en el componente número 4.		Nancy Lorena Castro (Comunicacion es)	La evidencia de esta actividad se encuentra en la carpeta de ejecución del plan de acción ya que tiene relación con el mismo. Respecto a las convocatorias para las visitas a los grupos legalmente constituidos, éstas se realizan por vía telefónica, página web, cronograma de la entidad, boletín de prensa y redes sociales.
	5. Exponer los resultados de la gestión utilizando los medios de difusión de rendición de cuenta.	Fecha de publicación	Los resultados de la gestión se presentan continuamente a la comunidad y grupos de interés a través de entrevistas dadas por la Contralora Municipal a diferentes medios de comunicación como radio (9), televisión (5) y prensa (2). También se han elaborado boletines de prensa (18), artículos de noticias en página web y redes sociales; todo lo anterior con el fin de rendir cuentas permanentemente para que se conozca la gestión de la Contraloría Municipal de Armenia en el cumplimiento del objeto misional.		Nancy Lorena Castro (Comunicacion es)	El área de comunicaciones es quien maneja toda la evidencia de la información presentada a medios de comunicación (archivos fotográficos digital, página web y redes de sociales)



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.	6. 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.	Fecha de publicación	Aunque la medición de esta actividad se realizará en diciembre, es importante mencionar que se ha logrado diferentes avances y resultados en su aplicación. A la fecha se han realizado tres (3) visitas a los presidentes de las juntas de acción comunal, sus directivas y comunidad en general, el desarrollo de las reuniones ha girado entorno a exponer la labor misional de la entidad, la recepción de PQR's y denuncias de la ciudadanía, escuchando sus inquietudes y sus inconformidades e invitándolos a ejercer control social apoyando a la entidad en la fiscalización de los recursos públicos municipales.		Participación Ciudadana  Nancy Lorena Castro	Como evidencias de esta actividad se tienen: listados de asistencia, PQR's recepcionadas, convocatorias, boletines de prensa sobre las visitas, (lo anterior se aplicó en las tres comunas), dichas evidencias reposan en la oficina de participación ciudadana y página web de la entidad.
	7. Realizar capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en cuanto al control fiscal y social (veedurías, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal.	Fecha de publicación	Los avances en cuanto a esta actividad a la fecha es la realización de tres capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en temas de : presupuesto participativo, control social, COVI, comparendo ambiental. Es de mencionar que en estas actividades se ha contado con una amplia participación.		Participación Ciudadana  Nancy Lorena Castro	Como evidencias de esta actividad se tienen: listados de asistencia, convocatorias, artículos de noticias sobre las capacitaciones, (Esto se aplicó en las tres capacitaciones), dichas evidencias reposan en la Dirección de vigilancia fiscal en el área de participación ciudadana y página web de la entidad.

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.	8. Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas de interés.	Fecha de publicación	Se realizó una audiencia pública para la presentación del informe de gestión 2012 para la comunidad en general y medios de comunicación en el mes de febrero. También pueden ser consideradas como audiencias públicas las visitas realizadas a las juntas de acción comunal.		Nancy Lorena Castro	Las evidencias de estas actividades reposan en la página web de la entidad, redes sociales y archivo fotográfico de comunicaciones.
	9. Fortalecer el control fiscal social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la contraloría.	Fecha de publicación	Se diseñaron, elaboraron, y socializaron los proyectos Contralor Estudiantil y Auditor Universitario con el fin de fortalecer el control social fiscal, los mismos se encuentran pendientes de adopción e implementación a través de resolución.		Nancy Lorena Castro	Las evidencias son el proyecto Contralor estudiantil, Auditor Universitario y socializaciones realizadas.
	10. Capacitar a los funcionarios según el plan de capacitación en temas que permitan mejorar el desempeño como servidores públicos y programar acciones que conlleven a la estimulación y motivación de los funcionarios.	Fecha de publicación	En lo corrido del año se han realizado 13 capacitaciones que permiten el crecimiento profesional y personal de los funcionarios de la entidad, teniendo un porcentaje de cumplimiento por encima del 80% y la ejecución del plan de bienestar social que permite estimular y motivar a los funcionarios.		Luz Elena Ramírez Velasco	Las evidencias de las capacitaciones son archivadas por el proceso de Gestión Administrativa y Financiera (listas de asistencia, memorias), y el área de comunicaciones con el archivo fotográfico
	11. Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por la buena atención al ciudadano.	Fecha de publicación	Esta actividad tiene medición al final del año, sin embargo se puede considerar como avance el plan de estímulos e incentivos adoptado en la entidad mediante resolución.		Luz Elena Ramírez Velasco	Las evidencias de esta actividad se encuentran en el proceso de Gestión Administrativa y Financiera

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>1. Identificar el portafolio de servicios que ofrece la entidad, en mesa de trabajo con los responsables de cada proceso.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Se identificaron los servicios y trámites de la entidad y a partir de ello se generó un portafolio de servicios que será difundido a la ciudadanía por medio de la página web y en la cartelera de la entidad.</p>		<p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	
	<p>2. Realizar visitas a las JAC, JAL y veedurías con el fin de socializar el portafolio de servicios de la entidad y así mismo difundir los mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>En las visitas que se han realizado hasta el momento en las JAC, JAL y veedurías se socializó los servicios de la entidad, sin embargo no se presentó el portafolio ya que éste aun no se había adoptado por medio de resolución.</p>		<p>Participación Ciudadana  Nancy Lorena Castro</p>	
	<p>3. Examinar la encuesta de satisfacción al cliente externo, en especial al ciudadano que recurre a la oficina de participación ciudadana.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Esta actividad será medida en el segundo seguimiento porque durante la formulación del plan ya se habían aplicado algunas de las encuestas para cliente externo, por lo tanto no era conveniente realizar cambios. No obstante, el proceso de Vigilancia de la Gestión Fiscal creó una encuesta para la satisfacción de cliente externo- sujetos de control, de esta manera quedaron dos (2) encuestas en el proceso una especialmente para los ciudadanos y la otra para los sujetos.</p>		<p>María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia</p>	<p>La aplicación de encuestas en el segundo semestre se realizará con los formatos revisados y ajustados en el SIG.</p>

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.	4. La entidad diseñará y pondrá a disposición de la ciudadanía un manual del usuario.	Fecha de publicación	La entidad diseñó y elaboró un manual de usuario como orientación a la ciudadanía acerca de los mecanismos de participación ciudadana y el procedimiento para cada uno. Éste, aun no ha sido adoptado por resolución, pero es de mencionar que ya tiene aprobación por la alta dirección para ser implementado, y será publicado en la página web de la entidad.		Henry Zuluaga Giraldo	
	5. Revisión de las rutas de acceso a la oficina de participación ciudadana.	Fecha de publicación	Se revisaron las rutas de acceso a la oficina de participación ciudadana concluyendo que la infraestructura, muebles y espacios son adecuados para la atención de los clientes, sin embargo se quiso resaltar la ubicación de la oficina con flechas que guíen la ruta de la misma, y además se usó a manera de cartelera, conceptos sobre los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de brindarles una orientación adicional en cuanto al tipo de requerimiento que se quiere interponer.		Participación Ciudadana  Nancy Lorena Castro	

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>6. Fortalecer el link de la página web institucional dispuesto para niños y niñas.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Para el link dispuesto para niños y niñas en la página web de la entidad, se realizaron diferentes actividades con mecanismos didácticos basados en herramientas tecnológicas con un lenguaje apropiado para su edad como: Rompecabezas e imagenes para colorear con el logo institucional de la entidad con el fin de generar recordación de marca, además se creó una mascota llamada "contralorito" con la cual se señalan los links de niños y niñas, se hicieron unas entradillas sobre que es la contraloria en forma didáctica y con una imagen más fresca y adecuada para los niños.</p>		<p>Nancy Lorena Castro (Comunicacion es)</p>	<p>Todo esto se puede apreciar en el link de niños y niñas de la página web de la entidad.</p>
	<p>7. Programar talleres y capacitaciones para promover la vocación del buen servicio en las conductas del funcionario público.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>En la ejecución del plan de capacitación se ha venido desarrollando temas donde se promueve los principios de la administración pública.</p>		<p>Luz Elena Ramírez Velasco</p>	

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.</p> <p>Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>8. Revisar los canales de operación y comunicación de atención al ciudadano, a fin de diseñar e implementar acciones de mejora</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Se revisaron los canales de operación y comunicación de atención al ciudadano, y las acciones de mejora realizadas consistieron en aumentar el personal disponible para la oficina de participación ciudadana como el apoyo jurídico, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia de las funciones. Se trabajó también en la actualización de la resolución y procedimiento del área para responder eficazmente a las expectativas y necesidades de los clientes.</p>		<p>Participación Ciudadana</p> <p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	
	<p>9. Formular estrategias que fomenten la participación ciudadana y aumenten la buena percepción sobre las entidades públicas.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>A través de los proyectos de Contralor estudiantil y Auditor universitario se pretende mejorar el conocimiento y percepción de los ciudadanos con las entidades públicas involucrando a las juventudes en el proceso. Otra de las estrategias diseñadas es la "Toma de Ciudad" ; actividad en la cual la Contraloría Municipal busca un acercamiento con la ciudadanía para mejorar las relaciones entre el sector público y el ciudadano.</p>		<p>Participación Ciudadana</p> <p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	<p>La "Toma de Ciudad" esta programada para el día 24 de septiembre del presente año.</p>

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Componente Estrategia.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.	10. Diseñar estrategias para fortalecer la interacción con el ciudadano.	Fecha de publicación	Creación del formato seguimiento petición, denuncia o queja, con el fin de llevar un proceso en todo el trámite del requerimiento y dar responsabilidad al director(a) de vigilancia fiscal y persona encargada del seguimiento y archivo de la PQRs y/o denuncia recepcionada, a fin de mejorar la atención ordenada, eficiente y eficaz de los requerimientos de los ciudadanos.		Participación ciudadana  Henry Zuluaga Giraldo	
	11. Realizar seguimientos periódicos, verificando la efectiva integración y articulación de los canales de información (página web, redes sociales, carteleras, artículos y notas periodísticas, entre otros.	Fecha de publicación	La persona encargada de comunicaciones en la entidad coordina el manejo de la información institucional para el exterior, por lo tanto ante la publicación de una noticia ésta se difunde por todos los medios disponibles por la entidad, a fin de asegurar la uniformidad y confiabilidad de la información dada a los ciudadanos.		Nancy Lorena Castro (comunicaciones)	
<b>Consolidación del documento</b>	<b>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.</b> <b>Nombre: Henry Zuluaga Giraldo.</b> Firma: _____					
<b>Seguimiento de la estrategia</b>	<b>Apoyo a Control Interno</b> <b>Nombre: Katheryn Tatiana Patiño Ospina</b> Firma: _____					

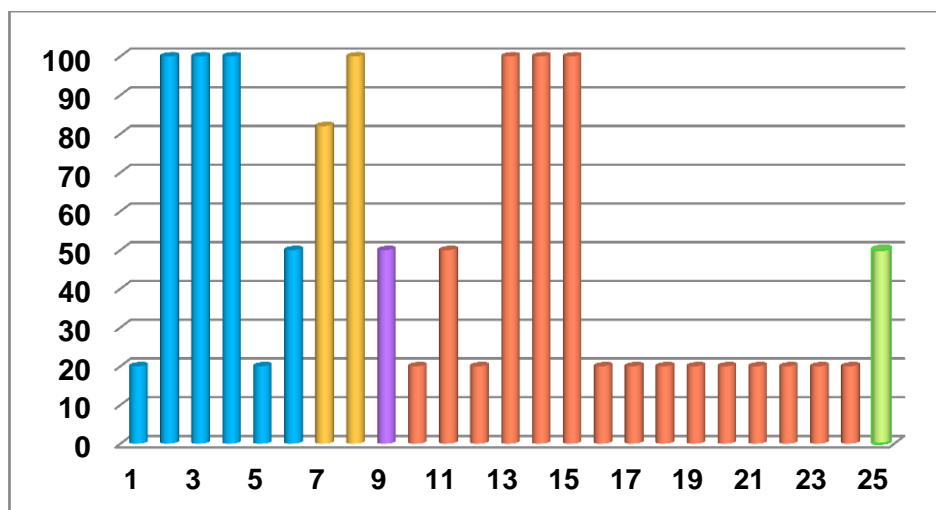
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS  
ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2013

✚ **Componente identificación de riesgos de corrupción y acciones  
para su manejo**

Para el primer componente “Mapa de riesgos de corrupción” se tiene como resultado la iniciación de 11 actividades propuestas para el control de las situaciones que pueden presentar riesgo de corrupción en la entidad, también se programaron dos (2) auditorías, un seguimiento y se definió un criterio que debe tenerse en cuenta para las auditorías a realizar, todo lo anterior permitirá hacer seguimiento a 14 de las acciones propuestas relacionadas con la contratación, el área financiera y el manejo y archivo de documentos en la entidad.

De esta manera el cumplimiento del primer componente y el mapa de riesgos de corrupción son de un 50%. Siendo así, se tienen los siguientes resultados por riesgo de corrupción:

**Gráfico 1 Porcentaje de Cumplimiento de las acciones de cada riesgo de  
corrupción identificado**



Fuente: Informe de seguimiento mapa de riesgos de corrupción



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

- Riesgos del proceso de Gestión Gerencial
- Riesgos del proceso de Vigilancia de la Gestión Fiscal
- Riesgos del proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
- Riesgos del proceso de Gestión Administrativa y Financiera
- Riesgos del proceso de Medición, Análisis y Mejora

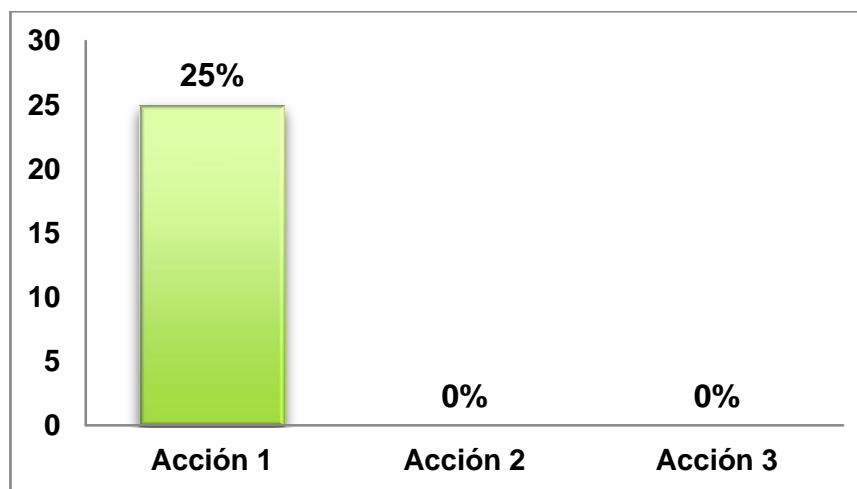
El 32% de las acciones propuestas para cada riesgo de corrupción tienen un porcentaje de cumplimiento entre el 80 y 100%; y el 68% de las actividades cuentan con un avance entre 20 y 50%.

Las acciones ejecutadas con un porcentaje de cumplimiento entre el 80% y el 100% tendrán un segundo seguimiento para garantizar su efectividad total y generar el avance de cumplimiento de diciembre 31, las acciones que tienen un porcentaje entre 20% y 50% que no han sido efectuadas completamente deberán cumplirse antes de terminar el año.

### + Estrategia Antitrámites

Para el segundo componente “Estrategia Antitrámites” se plantearon tres (3) actividades con el fin de modernizar y aumentar la eficiencia de los procedimientos de la entidad, se tiene un porcentaje de cumplimiento del 25%.

**Gráfico 2 : Porcentaje de cumplimiento de la estrategia antitrámites**



**Fuente:** Formato de seguimiento a las estrategias del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013”

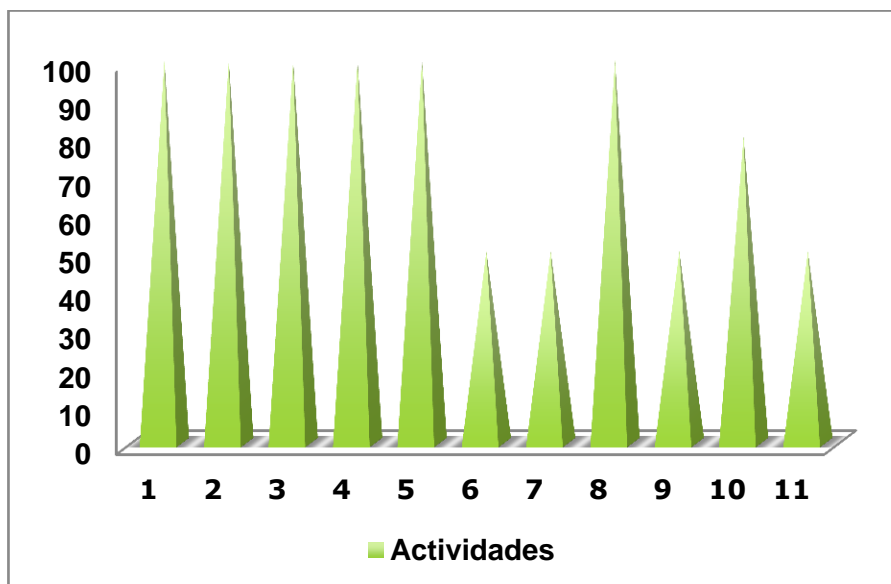
## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Las acción No.1 cuenta con un avance del 25%, no se ha cumplido en su totalidad debido a que depende de la habilitación de la entidad en el SUIT y las dos (2) actividades restantes tienen una fecha de seguimiento a 31 de diciembre, ya que necesitan del cumplimiento de la actividad No.1 para ser realizadas, por lo tanto tienen un 0% de avance.

### Rendición de cuentas

Para el tercer componente se propuso el desarrollo de once (11) actividades enfocadas en crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía. De acuerdo a la medición realizada en el formato “*seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2013*” se tiene un porcentaje de cumplimiento del 80%. En la siguiente gráfica se muestra el avance de cada actividad:

**Gráfico 3 Porcentaje de cumplimiento de actividades de la rendición de cuentas**



**Fuente:** Formato de seguimiento a las estrategias del “*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013*”

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

---

El 55% de las actividades propuestas en el componente tienen un porcentaje de cumplimiento del 100%, a su vez el 45% de las acciones restantes poseen una ejecución entre el 50 y 80%. Estos indicadores demuestran que la entidad está comprometida con mostrar su gestión permanente a las comunidades, formando una imagen de transparencia y confiabilidad hacia el ente de control.

Adicional al seguimiento de las acciones por medio del formato mencionado, en el plan se establecieron dos (2) indicadores para este componente con el fin de evaluar y monitorear la ejecución de sus actividades.

### 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.

La medición de dichas metas de producto se realizarán durante los primeros cinco (5) días del mes de septiembre, cuando se efectuó la autoevaluación de los procesos para el segundo cuatrimestre del año.

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

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

$$1/4*100=25\%$$

Se han iniciado todos los programas y/o actividades proyectados en el componente, no obstante tres (3) de las cuatro (4) programadas tienen una ejecución del 50% y una de un 100%, lo que indica que las acciones han

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

---

tenido un buen desarrollo y su probabilidad de cumplimiento total es alta, esta se evidenciará en el segundo informe de seguimiento del plan.

- ✚ 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.

La medición de dichos planes se realizarán durante los primeros cinco (5) días del mes de septiembre, cuando se efectúe la autoevaluación de los procesos para el segundo cuatrimestre del año.

### **Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 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**

$$7/11*100= 64\%$$

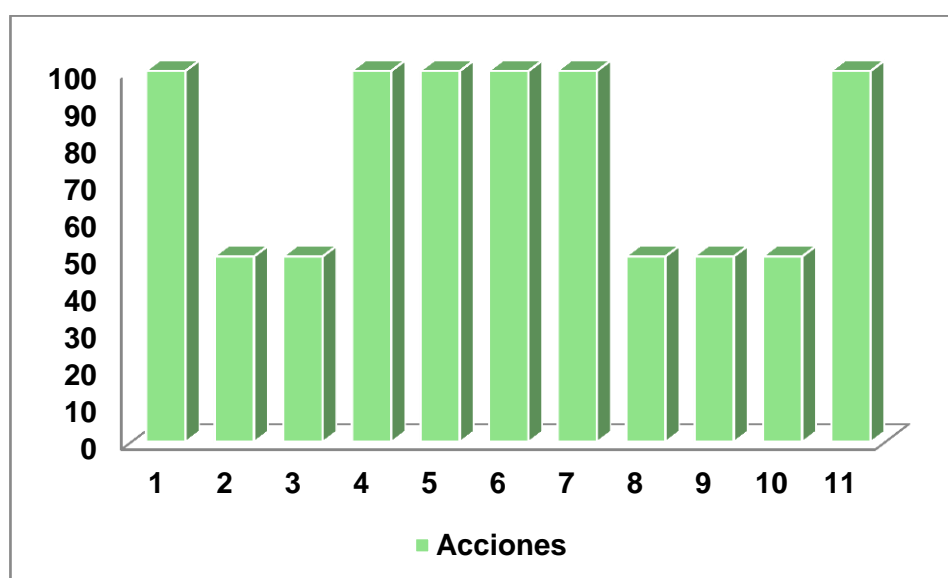
Se han iniciado todos los programas y/o actividades proyectadas en el componente, sin embargo, cuatro (4) de las once (11) programadas tienen una ejecución del 50% y siete de un 100%, lo que indica que las acciones han tenido un progreso notorio y su probabilidad de cumplimiento total es alta, ésta se evidenciará en el segundo informe de seguimiento del plan.

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

### ✚ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para el cuarto componente se proyectaron 11 actividades, entorno a satisfacer las necesidades de los ciudadanos mejorando su participación en el control social y fiscal, dando acceso a los servicios de la entidad. El porcentaje de avance de este componente es de un 68%, la gráfica muestra los porcentajes de cumplimiento de cada una de las acciones propuestas en el plan:

**Gráfico 4 Porcentaje de cumplimiento de las actividades del cuarto componente**



**Fuente:** Formato de seguimiento a las estrategias del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013”

El 55% de las actividades propuestas en el cuarto componente del plan tienen un cumplimiento del 100%, a su vez, cinco acciones que representan el 45% del componente cuentan con un avance del 50%, lo anterior posibilita el cumplimiento total de la estrategia de atención al ciudadano, lo que va permitir mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

## **SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

---

Las actividades realizadas en este componente han sido significativas para la entidad, debido a que ha sido visible el incremento de la participación ciudadana en el control social y fiscal de los recursos públicos del municipio. Entre las actividades más destacadas se encuentran las visitas a las juntas de acción comunal que han sido denominadas “Contraloría en el barrio”, en estas se ha socializado con la ciudadanía la labor de la Contraloría, los mecanismos de participación y como uno de los puntos de mayor interés la atención de inquietudes e inconformidades de las personas en lo relacionado con la administración de los recursos públicos, esta actividad ha permitido el incremento de un 50% en las PQR’s y denuncias recepcionadas en la entidad con respecto a los periodos en los que no se aplicaba esta estrategia. Adicional a lo anterior, es importante destacar que se ha tenido una buena aceptación y acogida por parte de la comunidad, evidenciado en la asistencia de personas a las reuniones.

### **3. CONCLUSIONES**

- ✚ El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 tiene en total un cumplimiento del 56%, lo que demuestra el compromiso de la alta dirección y los funcionarios de la Contraloría Municipal de Armenia por prevenir y combatir los hechos de corrupción a los que se encuentra expuesta la entidad. Adicional a esto, el interés y la responsabilidad de brindar al ciudadano, el cliente más importante, la confianza, transparencia, accesibilidad y participación en el desarrollo de la gestión de los procesos que se llevan a cabo la entidad.
- ✚ A pesar que la medición del plan arroja un avance positivo en su ejecución, todas las actividades serán evaluadas al final del año para verificar además de su total cumplimiento la efectividad de las mismas, es decir, que todas las acciones deben contribuir al cumplimiento de objetivos trazados por la entidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013, y deben verse reflejados en una gestión sólida contra la corrupción y en la mejora del servicio brindado al ciudadano.
- ✚ El componente con el porcentaje de ejecución y cumplimiento más bajo es la estrategia antitrámites con un 25%, principalmente porque depende en su etapa inicial de entes externos para la realización de las actividades propuestas en éste, no obstante, es importante prestar especial atención a este componente e iniciar la gestión de las herramientas que se requieren para lograr cumplir las acciones y el objetivo propuesto.

**KATHERYN TATIANA PATIÑO OSPINA  
CONTRATISTA /APOYO A CONTROL INTERNO**