

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 diciembre 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 visibilización, 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 adelantadas hasta la fecha de seguimiento, el cual será publicado en la página web de la entidad en las fechas estipuladas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (agosto 31 y diciembre 31).

En el presente informe expone el segundo 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 por combatir el mal de la corrupción.

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	17
3. CONCLUSIONES	28

TABLA DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Porcentaje de cumplimiento de cada uno de los controles de los riesgos de corrupción.....	17
Gráfico 2 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia antitrámites	19
Gráfico 3 Porcentaje de cumplimiento de actividades de la rendición de cuentas	20
Gráfico 4 Porcentaje de cumplimiento de las actividades del cuarto componente	25

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 del plan, donde se establecieron por componente objetivo, estrategia, 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 diciembre, no obstante se presenta el consolidado de cumplimiento de todas las actividades propuestas en el plan.

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, ya 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

 SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					Código: FO-MM-12	
Entidad:	Contraloría Municipal de Armenia			Versión: 1		
Fecha de diligenciamiento:	13 de diciembre de 2013			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.	Para prevenir los riesgos de corrupción cada proceso ha ejecutado las acciones de control propuestas, para un total de 25 controles efectuados, cumpliendo un 100% con las actividades propuestas para este componente y un seguimiento constante con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados para la entidad.	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.	Por parte del apoyo a control interno se realizó un seguimiento al mapa de riesgos de corrupción verificando su cumplimiento y efectividad, esto se evidencia en el informe de seguimiento a los riesgos de corrupción.	Nancy Lorena Castro (Control Interno)	Se resalta que la mayoría de los controles aplicados se daban mediante auditoría por parte de control interno, para un total de 4 auditorías que contemplaban dentro de sus criterios los riesgos de corrupción.

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

Componente: Antitrámites. Estrategia: Modernización y aumento de la eficiencia de los procedimientos en la Contraloría Municipal de Armenia.	1. Registro en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIIT	Fecha de publicación	<p>Se realizó la definición de los principales servicios y trámites de la entidad, el cual será publicado en la página web, sin embargo esta pendiente el registro en el SUIIT, ya que se debe hacer una inscripción inicial y realizar un proceso de capacitación.</p>	<p>Al solicitar el soporte técnico para realizar el registro en el SUIIT se encontró que los procedimientos administrativos que realiza la contraloría se exceptúan de dicha inscripción, Sin embargo se dejó la consulta con la función pública.</p>	Henry Zuluaga Giraldo	
	2. Analizar detenidamente los trámites a intervenir	Fecha de publicación	<p>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.</p>	<p>De acuerdo a las reuniones realizadas con los procesos misionales se concluyó que los tramites y procesos administrativos que lleva la contraloría se realizan por ley y de acuerdo a la misma por lo tanto no pueden ser intervenidos ya que su modificación y/o ajuste no es viable.</p>	Henry Zuluaga Giraldo, María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia	<p>En este punto se puede decir que la entidad no va en contra de la política anti trámites, toda vez que se realiza lo estrictamente necesario y obligatorio por la ley, respetando términos y documentos necesarios para los tramites y prestación de servicios de la entidad.</p>
	3. Diligenciar la matriz de priorización de trámites	Fecha de publicación	<p>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.</p>	<p>No fue necesario diligenciar la matriz de priorización ya no se puede realizar la intervención a los trámites de la entidad, debido a que los mismos responden a leyes y normatividad que obliga a la entidad a tenerlos.</p>	Henry Zuluaga Giraldo, María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia	

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

<p>Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p>	<p>1. Elaborar informes de resultado de la gestión, logros por procesos y el consolidado de la entidad.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Al inicio del año 2013 cada proceso elaboró el informe de gestión del 2012, se hizo su respectiva consolidación y 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.</p>	<p>Para terminar el año cada proceso inició el informe de gestión, el cual será publicado y presentado en el mes de enero una vez sea consolidado por la oficina asesora de planeación.</p>	<p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	<p>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 durante el mes de enero.</p>
	<p>2. Redactar una lista de temas de interés para realizar la rendición de cuentas</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>En base a esta lista con la cual se presentó el informe de gestión 2012, se realizará igualmente para la vigencia 2013, además de acuerdo al plan de acción de la vigencia y los resultados obtenidos.</p>	<p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	<p>La evidencia de esta actividad se encuentra en la carpeta de ejecución del plan de acción, ya que ésta tiene relación con el mismo.</p>
	<p>3. Realizar una presentación audiovisual que presente los resultados de la gestión más relevantes para la comunidad y grupos de interés.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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 Concejo Municipal en el mes de junio.</p>	<p>Para el segundo semestre no se realizaron presentaciones audiovisuales, esta se dará cuando se presente el informe de gestión de la vigencia 2013, una vez sea consolidado.</p>	<p>Henry Zuluaga</p>	<p>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.</p>

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

<p>Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p>	<p>4. Convocar a la comunidad y grupos de interés para asistir a los diferentes espacios de diálogo que brindará la contraloría.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>En este punto se puede además decir que la Contraloría brindó diferentes capacitaciones a los grupos de interés en donde se generan igualmente espacios de discusión, debate y solución de inquietudes que permitan fortalecer el control social.</p>	<p>Nancy Lorena Castro (Comunicaciones)</p>	<p>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.</p>
	<p>5. Exponer los resultados de la gestión utilizando los medios de difusión de rendición de cuenta.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Los resultados de la gestión se presentan continuamente a la comunidad y grupos de interés a través de entrevistas dadas por la Contraloría 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.</p>	<p>La Contraloría Municipal continuando con su exposición de resultados, gestión y rendición de cuentas a la comunidad mediante los diferentes medios de difusión, continuó con la presentación en emisoras, televisión y prensa, además un total de 29 boletines de prensa, una constante publicación de noticias y artículos de interés sobre la gestión de la entidad, esto se publica tanto en la página web como redes sociales.</p>	<p>Nancy Lorena Castro (Comunicaciones)</p>	<p>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)</p>

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

<p>Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p>	<p>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.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>Aunque la medición de esta actividad se realizará en diciembre, es importante mencionar que se han 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 (5, 2, 6), 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.</p>	<p>Además de las visitas a las juntas de acción comunal, se realizó una actividad que involucró toda la entidad llamada "TOMA DE CIUDAD", la cual se tomó las principales vías de la ciudad con el fin de contar a la ciudadanía el objeto misional de la contraloría e invitándolos a ejercer control social apoyando a la entidad en la fiscalización de los recursos públicos municipales.</p>	<p>Participación Ciudadana Nancy Lorena Castro</p>	<p>Como evidencias de esta actividad se tienen: listados de asistencia, PQR's recepcionadas, convocatorias, boletines de prensa sobre las visitas, archivo fotográfico (lo anterior se aplicó en las tres comunas y toma de ciudad), dichas evidencias reposan en la oficina de participación ciudadana y página web de la entidad.</p>
	<p>7. Realizar capacitaciones a los grupos legalmente constituidos en cuanto al control fiscal y social (veedurías, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>Se ofrecieron en total 5 capacitaciones, de las cuales 4 (mayo, junio, julio y septiembre) fueron para las juntas de acción comunal en presupuesto participativo, control social, COVI y comparendo ambiental, además la Red Institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas de la cual es parte la Contraloría realizaron una capacitación a veedores y ediles de la ciudad en contratación.</p>	<p>Participación Ciudadana Nancy Lorena Castro</p>	<p>Como evidencias de esta actividad se tienen: listados de asistencia, convocatorias, artículos de noticias sobre las capacitaciones, (Esto se aplicó en las cinco capacitaciones), dichas evidencias reposan en la Dirección de vigilancia fiscal en el área de participación ciudadana y página web de la entidad.</p>

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

<p>Componente: Rendición de Cuentas. Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p>	<p>8. Realizar audiencias públicas para socializar los resultados de la gestión, planes y programas de interés.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>No se realizaron más audiencias públicas ya que a la fecha ya se había presentado el informe de gestión de la vigencia anterior, la próxima se realizará cuando se consolide el informe de gestión 2013.</p>	<p>Nancy Lorena Castro</p>	<p>Las evidencias de estas actividades reposan en la página web de la entidad, redes sociales y archivo fotográfico de comunicaciones.</p>
	<p>9. Fortalecer el control fiscal social involucrando a las organizaciones sociales con el objeto misional de la contraloría.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>Mediante resolución No. 177 de 18 de octubre de 2013 se adoptó la figura de auditor universitario y se establece su reglamento interno en la Contraloría Municipal, se encuentran realizando los convenios pertinentes para que en la próxima vigencia inicie su aplicación. Y mediante resolución No. 169 de 07 de octubre de 2013 por medio de la cual se crea la figura de contralor estudiantil en las instituciones educativas del municipio de Armenia.</p>	<p>Nancy Lorena Castro</p>	<p>Las evidencias son el proyecto Contralor estudiantil, Auditor Universitario y socializaciones realizadas y resoluciones publicadas en página web.</p>

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

<p>Componente: Rendición de Cuentas.</p> <p>Estrategia: Crear una relación abierta y transparente con la ciudadanía.</p>	<p>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.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>El plan de capacitaciones se cumplió en un 100%, al igual que el plan de bienestar e incentivos, lo anterior demuestra el compromiso de la entidad por ayudar a sus funcionarios a crecer profesionalmente mejorando su desempeño y estimulando su bienestar.</p>	<p>Luz Elena Ramírez Velasco</p>	<p>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</p>
	<p>11. Generar un mecanismo de reconocimiento para exaltar a aquellos funcionarios que se destaquen por la buena atención al ciudadano.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>La entidad realizó dos reconocimientos donde se exaltaron diferentes funcionarios: el primer reconocimiento se hizo a dos funcionarias por sus 20 años al servicio del control fiscal y el segundo se realizó a 8 funcionarios destacando su excelente desempeño. Ambas exaltaciones se realizaron en el auditorio de la entidad en presencia de todos los funcionarios.</p>	<p>Luz Elena Ramírez Velasco</p>	<p>Las evidencias de esta actividad se encuentran en el proceso de Gestión Administrativa y Financiera y el material fotográfico.</p>

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

Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.	1. Identificar el portafolio de servicios que ofrece la entidad, en mesa de trabajo con los responsables de cada proceso.	Fecha de publicación	Se identificaron los servicios y trámites de la entidad y a partir de ello se generó un portafolio de servicios.	Se elaboró el portafolio de servicios por parte de la oficina asesora de planeación, el cual fue aprobado por todos los líderes de procesos y el mismo será publicado en la página web de la entidad.	Henry Zuluaga Giraldo	
	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.	Fecha de publicación	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.	El portafolio de servicios se difundió a toda la ciudadanía a través de la "TOMA DE CIUDAD" donde se contó a todos los ciudadanos interesados los servicios de la entidad.	Participación Ciudadana Nancy Lorena Castro	
	3. Examinar la encuesta de satisfacción al cliente externo, en especial al ciudadano que recurre a la oficina de participación ciudadana.	Fecha de publicación	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.	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, lo que permite medir más objetivamente ya que se caracterizaron de manera diferente. Estas encuestas fueron enviadas con los informes finales de las auditorías.	María Elena Álvarez y Olga Patricia Valencia	La aplicación de encuestas en el segundo semestre se realizará con los formatos revisados y ajustados en el SIG.

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

<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>4. La entidad diseñará y pondrá a disposición de la ciudadanía un manual del usuario.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>Esta actividad fue cumplida en el primer seguimiento, aunque el manual de usuario debió ser ajustado de acuerdo a las modificaciones realizadas al procedimiento de participación ciudadana por lo tanto debe publicarse actualizado.</p>	<p>Henry Zuluaga Giraldo</p>	
	<p>5. Revisión de las rutas de acceso a la oficina de participación ciudadana.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>El área de participación ciudadana sigue resaltada con flechas y carteles de orientación al ciudadano, además de encontrarse en la entrada de la entidad lo que facilita el acceso de los ciudadanos, además se dispuso de un televisor en el área de participación ciudadana para dar a conocer a todas las personas que lleguen allí o pasen las finalidades de la entidad y los trámites y servicios que se ofrecen.</p>	<p>Participación Ciudadana Nancy Lorena Castro</p>	

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

<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 imágenes 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 contraloría en forma didáctica y con una imagen más fresca y adecuada para los niños.</p>	<p>Todas los mecanismos y herramientas creadas para que los niños y niñas conozcan la labor de la entidad se pueden apreciar en el link de niños y niñas de la página web de la Contraloría Municipal.</p>	<p>Nancy Lorena Castro (Comunicaciones)</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>Hasta la fecha no se han realizado talleres o capacitaciones para promover la vocación del buen servicio en las conductas del funcionario público, ya que esta actividad tiene fecha de medición a diciembre 31 de 2013.</p>	<p>Durante la ejecución del plan de capacitaciones se han desarrollaron temas donde se promueven y anteponen en todas las actividades 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

<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. 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>El procedimiento de participación ciudadana fue actualizado y mediante resolución se adoptaron todos los procedimientos de la entidad. El área de participación ciudadana pudo responder con eficacia los requerimientos de la ciudadanía gracias a que contó con el personal para ello.</p>	<p>Participación Ciudadana 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>Los proyectos Auditor Universitario y Contralor Estudiantil se elaboraron y fueron adoptados mediante resolución para ser puestos en marcha durante la vigencia 2014, la TOMA DE CIUDAD se realizó el día 24 de septiembre con resultados positivos gracias a que la actividad fue acogida por la ciudadanía.</p>	<p>Participación Ciudadana Henry Zuluaga Giraldo</p>	

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

<p>Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano. Estrategia: Mejorar el servicio de atención al ciudadano</p>	<p>10. Diseñar estrategias para fortalecer la interacción con el ciudadano.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>Además del formato creado para el seguimiento a las PQR's y denuncias, se adoptó un formato de orientación al ciudadano, con el fin de mejorar el proceso en la recepción y trámite de los requerimientos interpuestos por los ciudadanos, con el fin de que estos sean eficientes, eficaces y oportunos.</p>	<p>Participación ciudadana Henry Zuluaga Giraldo</p>	
	<p>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.</p>	<p>Fecha de publicación</p>	<p>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.</p>	<p>Comunicaciones continuó con el proceso de buen manejo de información externa, informando y publicando toda la información de interés para la comunidad, la cual es publicada tanto en página web como en redes sociales, lo anterior asegura que la información sea confiable, directa desde la entidad y haya una uniformidad.</p>	<p>Nancy Lorena Castro (comunicaciones)</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>Apoyo a Control Interno Nombre: Katheryn Tatiana Patiño Ospina Firma: _____</p>					

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

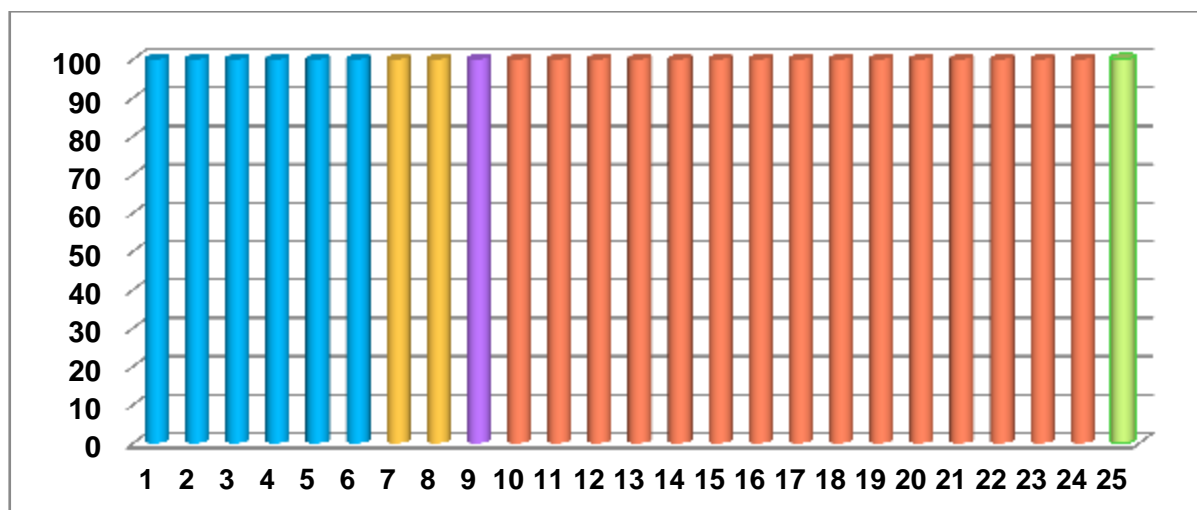
✚ **Componente identificación de riesgos de corrupción y acciones
para su manejo**

Para el primer componente “Mapa de riesgos de corrupción” se tiene como resultado la ejecución de 25 actividades propuestas para el control de las situaciones que pueden presentar riesgos de corrupción en la entidad.

Se resalta que la mayoría de los controles aplicados se daban mediante auditoría por parte de control interno, para un total de 4 auditorías que contemplaban dentro de sus criterios los riesgos de corrupción.






De esta manera el cumplimiento del primer componente y el mapa de riesgos de corrupción son de un 100%. Siendo así, se tienen los siguientes resultados por riesgo de corrupción:

Gráfico 1 Porcentaje de Cumplimiento de cada uno de los controles de los riesgos de corrupción



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 100% de las acciones propuestas para cada riesgo de corrupción tienen un porcentaje de cumplimiento del 100%, lo que evidencia el compromiso de la entidad en el control de situaciones que puedan generar hechos de corrupción en la Contraloría Municipal.

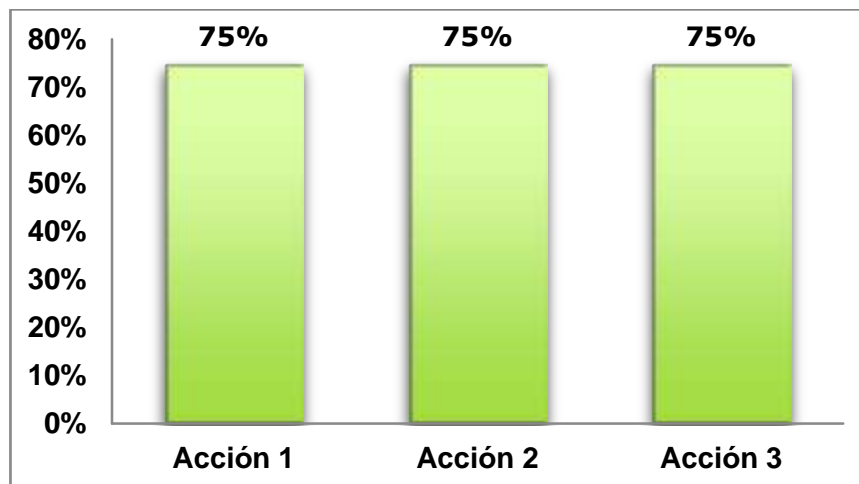
La ejecución de cada una de las acciones del mapa de riesgos de corrupción se encuentra especificada en el mismo, en el ítem control, donde se presentan las acciones adelantadas, la fecha y la medición del indicador, además esto se consolida en un informe de seguimiento a los riesgos de corrupción.

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

✚ 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 75%.

Gráfico 2 Porcentaje de cumplimiento de la estrategia antitrámites



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

Las tres acciones tienen un avance del 75%, no se han cumplido en su totalidad debido a que se tiene una consulta pendiente ante el Dapf sobre los trámites que maneja la entidad de acuerdo a su naturaleza como órgano de control. De acuerdo a las reuniones realizadas con los procesos misionales se concluyó que los tramites y procesos administrativos que lleva la contraloría se realizan por ley y de acuerdo a la misma por lo tanto no pueden ser intervenidos ya que su modificación y/o ajuste no es viable, de igual manera se espera la respuesta de la función pública.

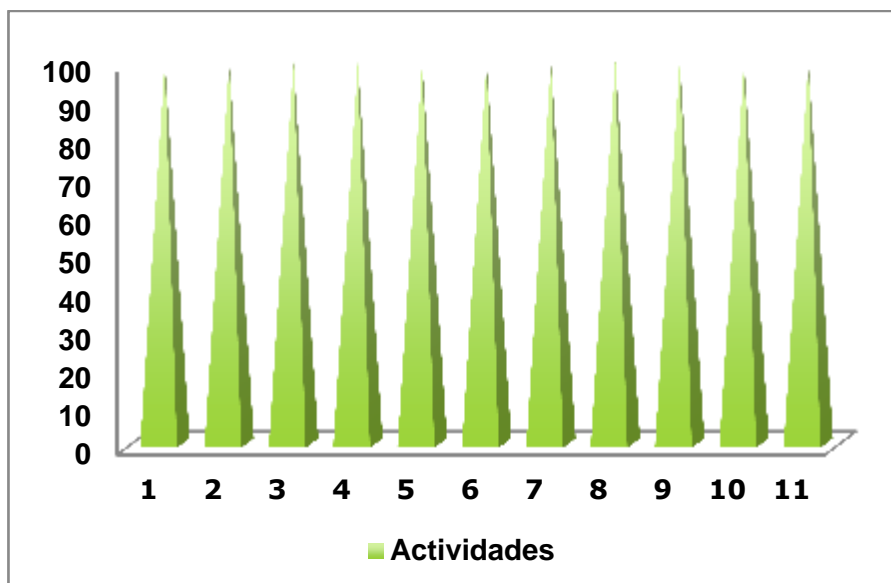
En este punto se puede decir que la entidad no va en contra de la política anti trámites, toda vez que se realiza lo estrictamente necesario y obligatorio por la ley, respetando términos y documentos necesarios para los trámites y prestación de servicios de la entidad.

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

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 100% del componente. 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*”

El 100% de las actividades propuestas en el componente tienen un porcentaje de cumplimiento del 100%, demostrando el interés de la entidad por difundir sus resultados y su gestión, además de hacer partícipe a la comunidad en las actividades de la Contraloría Municipal. Además estos indicadores muestran que la entidad está permanente formando una imagen de transparencia y confiabilidad de las personas hacia el ente de control.

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

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 evaluaron 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 realizaron durante los primeros cinco (5) días del mes de septiembre, cuando se efectuó la autoevaluación de los procesos para el segundo cuatrimestre del año, obteniendo un cumplimiento del 100%, toda vez que se realizó la rendición de cuentas y se evaluó mediante una encuesta la cual fue consolidada en un informe e incluida en el informe de encuestas semestral.



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

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

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

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

Se han iniciado todos los programas y/o actividades proyectados en el componente, cuatro (4) de las cuatro (4) programadas tienen una ejecución del 100%, lo que indica que las acciones tuvieron un buen desarrollo y su cumplimiento fue total.



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



- ✚ Las acciones de incentivos se evaluaron 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 dio como resultado el 100% de su ejecución por ende se cumplió en un 100% con las acciones de incentivos propuestas por la entidad.

Evaluación de 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:

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

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

7/11*100= 64%

Se han iniciado todos los programas y/o actividades proyectados 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, esta se evidenciará en el segundo informe de seguimiento del plan.



La contralora municipal de Armenia Nancy Lorena Castro Sanz, al centro, entregó un reconocimiento a las funcionarias Luz Elena Ramírez Velasco y Luz Stella Jiménez Cruz por sus 20 años al servicio del control fiscal.



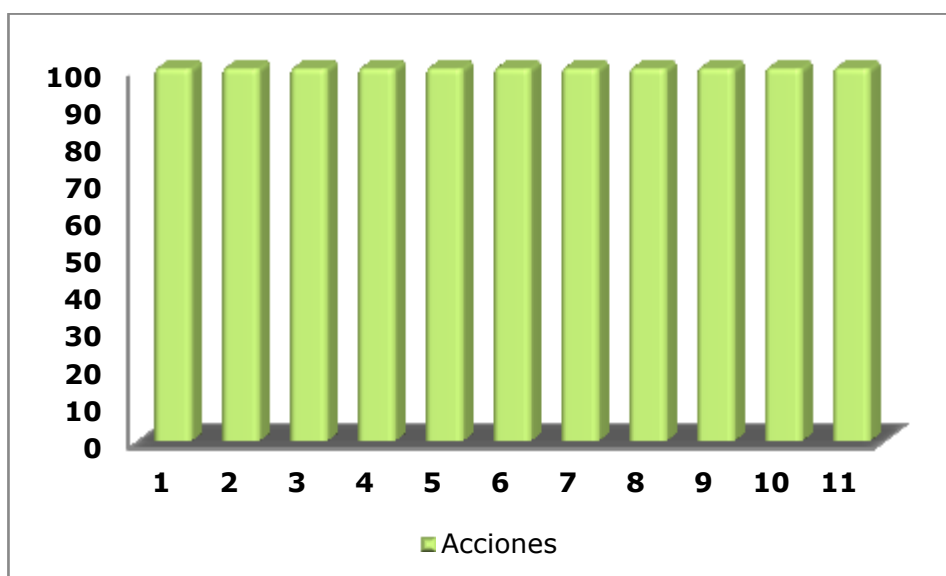
Reconocimiento

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 100%, 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 100% de las actividades propuestas en el cuarto componente del plan tienen un cumplimiento del 100%, lo anterior significa el cumplimiento total de la estrategia de atención al ciudadano, lo que permite 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



3. CONCLUSIONES

- ✚ El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 tiene en total un cumplimiento del 94%, 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.

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