



**Contraloría
de Montería**
CONTROL FISCAL, COMPROMISO SOCIAL
Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2016***

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE MONTERÍA

***Dra. ANGÉLICA MARÍA GUERRA GARCÍA
Contralora Municipal de Montería***

Montería, marzo de 2016

**CONTROL FISCAL, COMPROMISO SOCIAL
Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**



CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO..... | 4 |
| 1.1. GENERAL..... | 4 |
| 1.2. ESPECÍFICOS..... | 4 |
| 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL..... | 4 |
| 2.1. RESEÑA HISTÓRICA..... | 4 |
| 2.2. MISIÓN..... | 5 |
| 2.3. VISIÓN..... | 5 |
| 2.4. PRINCIPIOS Y VALORES..... | 5 |
| 2.5. POLÍTICA DE CALIDAD | 6 |
| 3. MARCO LEGAL..... | 6 |
| 4. COMPONENTES DEL PLAN | 8 |
| 4.1 ASPECTOS GENERALES..... | 8 |
| 4.2. PRIMER COMPONENTE. “GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN”. | 10 |
| 4.3. SEGUNDO COMPONENTE | 14 |
| 4.3.1. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 14 |
| 4.4. TERCER COMPONENTE | 16 |
| 4.4.1. RENDICIÓN DE CUENTAS | 16 |
| 4.5. CUARTO COMPONENTE | 17 |
| 4.5.1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 17 |
| 4.6. QUINTO COMPONENTE | 19 |
| 4.6.1. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 19 |
| 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 19 |



INTRODUCCIÓN

La Contraloría Municipal de Montería tiene como función vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares y entidades que manejen fondos y bienes de la Nación; de conformidad con lo establecido en el inciso 3 del artículo 267 de la Constitución Política Colombiana, le corresponde a la Contraloría la vigilancia de la gestión fiscal del estado, que incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.

De acuerdo al inciso 5 del artículo 272 de la Constitución Política de Colombia los Contralores Municipales, ejercerán en el ámbito de su jurisdicción, las funciones establecidas en el artículo 268 ibídem al Contralor General de la Republica.

La Contraloría Municipal puede exigir informes sobre la gestión que realice a empleados oficiales del orden municipal y a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes del municipio y sus entidades descentralizadas.

La Contraloría Municipal de Montería se ha fijado como propósito vigilar y controlar oportuna y efectivamente los recursos públicos municipales, esto con el fin de posicionarse como órgano de control confiable, efectivo y oportuno en la fiscalización de quienes manejan los recursos públicos.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Contraloría Municipal de Montería elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2016 que hoy se presenta a la opinión pública, convencidos de los beneficios que su ejecución representará para todos los monterianos.

La Contraloría Municipal de Montería, está comprometida en hacer un control eficaz para que los recursos del Estado no sean desviados por los entes auditados; teniendo como fórmula ejercer la vigilancia en forma posterior y selectiva bajo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional.

La Participación Ciudadana debe ser traducida en generar confianza en la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.



1. OBJETIVO

1.1. GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Montería vigencia 2016, y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la Corrupción y la Atención al Ciudadano.

1.2. ESPECÍFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría Municipal de Montería y definir las medidas de mitigación, estableciendo criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos, aplicando mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia y las acciones de racionalización de trámites para la entidad, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Contraloría Municipal de Montería, mediante la organización y eficiencia de sus procedimientos.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía Monteriana, con el fin de interactuar con las diferentes partes interesadas de la entidad, en aras de garantizar la transparencia en la gestión de la administración pública y el cumplimiento de los principios del Buen Gobierno.
- Garantizar el Derecho fundamental de acceso a la información pública en posesión y el bajo control de la Contraloría de Montería.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

La Contraloría del Municipio de Montería fue creada mediante el Acuerdo Municipal No. 004 del 13 de diciembre de 1954.

La principal atribución que se le asignó fue la de vigilar y controlar la ejecución del presupuesto y de contabilizar los bienes y fondos del municipio de Montería.



Las atribuciones de la contraloría municipal eran muy limitadas, y ellas se fundamentaban en las asignadas a la Contraloría General de la República que se consignaron en la ley 42 de 1923, orgánica del control fiscal.

En el curso de los años posteriores a su creación, la función señalada a la Contraloría del Municipio ha evolucionado como resultado de ajustes efectuados al régimen de control fiscal colombiano. Esto se debe especialmente a las normas dictadas por el Contralor General de la República y en ajustes parciales realizados a la ley 42 de 1923.

La modernización de la función de las Contralorías se genera a partir de la expedición de la Constitución Política de 1991 y la Ley 42 de 1993; donde se asignan nuevas atribuciones a las contralorías, específicamente en materia de los sistemas de control, porque la nueva constitución y la ley instituyó el control posterior y selectivo, y eliminó el control previo tradicional.

Con la vigencia de estas normas el desempeño de las entidades de control fiscal ha mejorado significativamente.

2.2. MISIÓN

Ejercer vigilancia de la gestión fiscal y ambiental a sujetos de control, sus entes descentralizadas y a los particulares que manejen fondos del Estado, fomentando la participación ciudadana mediante generación de resultados confiables, transparentes y eficaces, para lograr exceder las expectativas de nuestros clientes y dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios, respaldado por un talento humano íntegros, competentes y comprometidos con el control fiscal, apoyados con tecnología de información y comunicación que permiten el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

2.3. VISIÓN

Ser una Contraloría reconocida a nivel regional y nacional por nuestra efectiva y transparente gestión en el ejercicio del Control Fiscal, apoyados en el fomento del Control Social Participativo y generando una cultura de control y mejoramiento continuo.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES

Por valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la



dignidad humana. En la Contraloría Municipal de Montería, reconocemos y actuamos bajo los siguientes valores éticos:

- Compromiso
- Confiabilidad
- Honestidad
- Justicia
- Objetividad
- Participación
- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad

2.5. POLÍTICA DE CALIDAD

La Contraloría del Municipio de Montería, como entidad pública fiscalizadora en el marco de su misión tiene el compromiso de cumplir con los requisitos del Estado, los entes sujetos de control y la comunidad mediante el seguimiento a la gestión de resultados y el buen uso de los recursos públicos en busca de la eficiencia, eficacia y efectividad, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del Estado.

3. MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011. *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos*



una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lo lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social.

Artículo 53. Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas. La autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentro presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello, para la participación ciudadana,



tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.

Las entidades propenderán por generar espacios de difusión masiva, tales como espacios en emisoras locales o nacionales o espacios televisivos que garanticen un adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general.

En el evento en que una entidad no adelante dichos espacios, estará en la obligación de realizar audiencias públicas participativas, mínimo dos veces al año, con los lineamientos que se establecen en los siguientes artículos de la presente ley.

LEY 1712 DE 2014, *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 ASPECTOS GENERALES

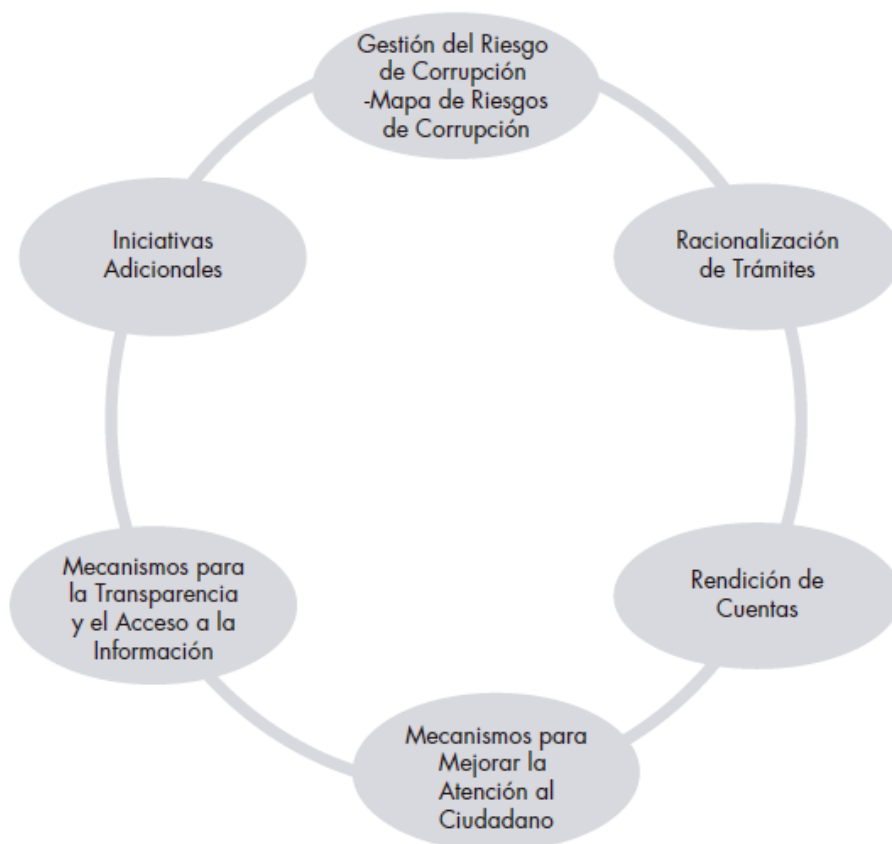
Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado Colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la Atención al Ciudadano por parte de las mismas, como lo es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente.



El gobierno nacional ha estado en un permanente proceso de aprendizaje que le ha permitido detectar los problemas más recurrentes y los beneficios generados en las entidades del estado en torno a la lucha contra la corrupción.

Conscientes de las dificultades operativas que día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, expidieron la versión 2 de la metodología para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; el cual se ha tomado como referencia para la elaboración de dicho plan en nuestra entidad; que nos permita asumir el reto de manera individual en la lucha contra la corrupción.

En este marco, la Contraloría Municipal de Montería, para el año 2016 elaboró y construyó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:



1. **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.** Herramienta que nos permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos



generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

2. **Racionalización de Trámites.** Facilita el acceso a los servicios que brinda nuestra entidad y nos permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
3. **Rendición de cuentas.** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Se busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – Entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.
4. **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad de servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
5. **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de la entidad, excepto información y los documentos considerados legalmente reservados.

4.2. PRIMER COMPONENTE. “GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN”.

Este componente establece los riesgos de corrupción de la Contraloría Municipal de Montería, entendiéndose por *Riesgo de Corrupción* la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; generando a su vez las alarmas y la identificación de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos en cada uno de los procesos de la entidad.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la



Contraloría Municipal de Montería lo constituye la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción” expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Este primer componente se convierte en una Herramienta que nos permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos. Fue desarrollado teniendo en cuenta los siguientes procesos:

- Política de Administración de Riesgos.
- Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción
- Consulta y Divulgación
- Monitoreo y Revisión
- Seguimiento

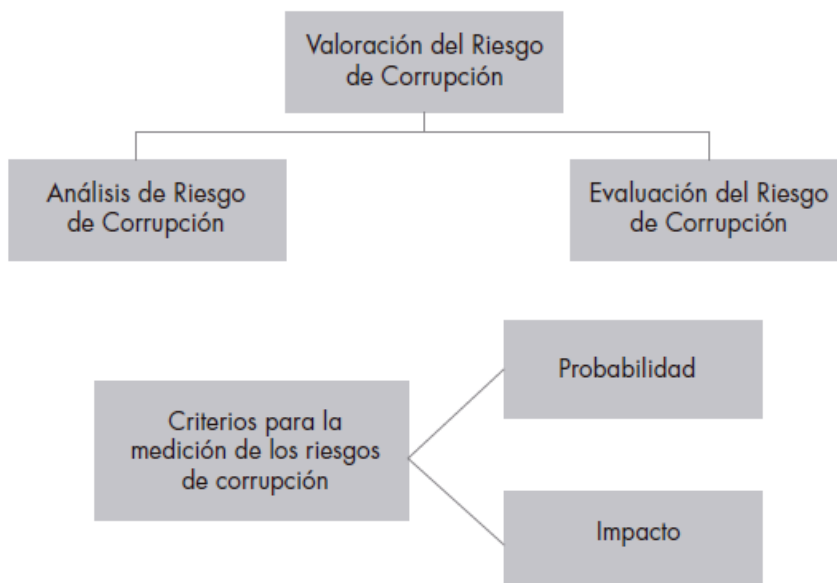
Con el diligenciamiento de encuestas y la participación activa de todos los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Montería, se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción que se presenta a continuación, el cual de acuerdo a la norma que lo reglamenta será sujeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a través de los indicadores de gestión, que medirán los avances respectivos, verificando que las acciones contempladas eliminen o reduzcan las causas que originan los riesgos de corrupción. En este sentido la Contraloría Municipal publicará el seguimiento al mapa de riesgos institucional de corrupción trimestralmente, es decir, como mínimo 3 veces durante el año.

Para la comprensión de la matriz, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El mapa de riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos de la entidad, en este sentido se tienen en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
- ✓ A partir de factores internos o externos se determinan los agentes generadores del riesgo, es decir sus causas.
- ✓ El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa, que no se confunda con la casusa generadora del mismo.
- ✓ Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: Acción u Omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.
- ✓ Las consecuencias son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Puede ser una perdida, un daño, un perjuicio o un detrimento.



- ✓ La Etapa de Valoración del riesgo de corrupción tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente; es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.



Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (# de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

| Medición del riesgo de Corrupción - Probabilidad | | | |
|--|---|---|-------|
| Descriptor | Descripción | Frecuencia | Nivel |
| Rara vez | Excepcional (Ocurre en excepcionales) | No se ha presentado en los últimos 5 años | 1 |
| Improbable | improbable (puede ocurrir) | Se presentó una vez en los últimos 5 años | 2 |
| Posible | posible (Es posible que suceda) | Se presentó una vez en los últimos 2 años | 3 |
| Probable | Es probable (Ocurre en la mayoría de los casos) | Se presentó una vez en el último año | 4 |



| | | | |
|-------------|---|--|---|
| Casi seguro | Es muy seguro (El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente. | Se ha presentado más de una vez al año | 5 |
|-------------|---|--|---|

Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

| Medición del Riesgo de Corrupción - Impacto | | |
|---|--|-------|
| Descriptor | Descripción | Nivel |
| Moderado | Afectación parcial al proceso y a la dependencia (genera medianas consecuencias para la entidad) | 5 |
| Mayor | Impacto negativo de la entidad (Genera altas consecuencias para la entidad) | 10 |
| Catastrófico | Consecuencias desastrosas sobre el sector (Genera consecuencias desastrosas para la entidad). | 20 |

| Resultado de la calificación del Riesgo de Corrupción | | | | | |
|---|----------------|---------|---------------------|----------------|----------------|
| PROBABILIDAD | Probabilidad | Puntaje | Zonas de corrupción | | |
| | Casi seguro | 2 | 25 Moderada | 50 Alta | 100 Extrema |
| | Probable | 4 | 20 Moderada | 40 Alta | 80 Extrema |
| | Posible | 3 | 15 Moderada | 30 Alta | 60 Extrema |
| | Improbable | 2 | 10 Baja | 20 Moderada | 40 Alta |
| | Rara vez | 1 | 5 Baja | 10 Maja | 20 Moderada |
| | Impacto | | Moderado | Mayor | Catastrófico |
| Puntaje | | 5 | 10 | 20 | |

← IMPACTO →

- ✓ **Riesgo Inherente.** Corresponde a la primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción y se realiza a través del cruce de los resultados obtenidos de la



probabilidad y del impacto y su resultado (puntaje del descriptor de la probabilidad por el puntaje del descriptor del impacto). Su resultado nos sirve para ubicar la zona de riesgo, de acuerdo a la tabla anterior.

- ✓ **Riesgo Residual.** Es el riesgo resultante después de los controles.

(Ver matriz adjunta)

4.3. SEGUNDO COMPONENTE

4.3.1. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, este segundo componente busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública.

En la Contraloría Municipal de Montería somos conocedores que a mayor cantidad de trámites, actuaciones, procedimientos y regulaciones innecesarios se afecta la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión y de la atención a la ciudadanía Monteriana, aumentando con ello la posibilidad de que se presenten hechos de corrupción, nuestro objetivo entonces es buscar facilitar el acceso a los servicios y trámites que brinda la entidad, mediante la identificación de estrategias que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como mejorar la Participación Ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, acercando al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

De conformidad con lo preceptuado en la Política Antitrámites, la Contraloría Municipal de Montería basará sus estrategias al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones



de confianza en el uso de las TIC.

- Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos.
- Promover la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO:

- 1. Actualización del Sistema Integrado de Gestión de la Contraloría Municipal de Montería;** el cual nos permitirá simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar, a través de la aplicación de estrategias de racionalización de procedimientos internos, con el fin de mejorar continuamente la gestión pública de nuestra entidad y la atención al ciudadano.
- 2. Realizar Gestión para suscribir convenio Interinstitucional,** con el objetivo de disponer del software para la atención a los Derechos de Petición, consultas, Quejas Reclamos y Sugerencias “PQRS”, el cual nos permitirá realizar un mejor monitoreo a los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes instauradas por la ciudadanía y partes interesadas de la Contraloría Municipal de Montería.
- 3. Socializar e informar sobre el link virtual de PQRS en la página web de la Contraloría Municipal de Montería** con el fin de que la ciudadanía pueda radicar por este medio sus diferentes solicitudes, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de igual manera se pondrá en disposición el correo electrónico contacto@contraloriamonteria.gov.co
- 4. Fortalecer a través de capacitaciones la Rendición electrónica de cuentas de nuestros sujetos de control, a través del software “Sistema Integrado de Auditoría” SIA Misional,** suministrado por la Auditoría General de la República y los formatos establecidos por la Contraloría General de la República, permitiendo de esta manera optimizar y automatizar este trámite, en cuanto a los altos volúmenes de papel, pérdida de documentos, entre otros.
- 5. Fortalecer las estrategias que conlleven al cumplimiento de la Política Nacional “Cero Papel”,** como iniciativa ecológica en el ahorro y la eficiencia de la entidad con el uso mínimo de papel.
- 6. Rendición Electrónica de la cuenta anual y de otros informes de la Contraloría**



Municipal de Montería a la Auditoría General de la República.

(Ver matriz adjunta)

4.4. TERCER COMPONENTE

4.4.1. RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 se entiende por rendición de cuentas el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Más allá de una práctica periódica de audiencias públicas, la Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo en nuestra entidad y los ciudadanos sobre los asuntos que nos compete, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que la visibilidad y transparencia de la Contraloría Municipal de Montería dentro del proceso de democratización de la administración pública, se materializa presentándole y exponiéndole en forma clara y concreta a la ciudadanía monteriana, el alcance de la gestión, el nivel de desarrollo y su proyección, haciendo uso de este mecanismo de Rendición de Cuentas, y en el caso nuestro, no solo por darle cumplimiento a los requerimientos de ley, sino porque al interior de la entidad existe un compromiso moral y ético acompañado de un profundo deseo de mejoramiento continuo orientado a prestarle al municipio un servicio con calidad, oportunidad y efectividad.



Partiendo del objetivo de Garantizar la transmisión de información de las actividades que se desarrollan en la Contraloría municipal a toda la ciudadanía Monteriana, se desarrollarán las siguientes actividades:

ACCIONES DE CUMPLIMIENTO

1. El diligenciamiento de los diferentes sistemas de información para el sector público como el SIA Misional, el SECOP, SUIT, SIGEP, etc. son fuente de información valiosa para la rendición de cuentas tanto interna como social, en la medida en que permite el control de la gestión pública. La publicación y difusión de la información tanto de seguimiento y de evaluación es útil para la ciudadanía y fomenta la cultura de transparencia y la rendición de cuentas permanente.
2. Publicación de la información de la Contraloría Municipal de Montería, en la página web institucional, bajo los lineamientos del Ministerio de las TIC y su Programa Gobierno en Línea, donde se divulgue la gestión institucional y los resultados del ejercicio del control y vigilancia fiscal de los sujetos de control y la responsabilidad fiscal, para que la comunidad pueda conocer e interactuar con la entidad.
3. Realizar reportes semestrales en la página web institucional del tratamiento de las PQRS de las entidades sujetas de control, allegadas por la comunidad y partes interesadas de la entidad.
4. Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación del control y vigilancia fiscal a cargo de la Contraloría Municipal de Montería, en donde se entregará información sobre la gestión a los ciudadanos y estos a su vez podrán pedir explicaciones e interactuar.
5. Ejecución de la rendición de cuentas al Concejo Municipal de Montería, con el fin de difundir la gestión realizada para el control político de la entidad.

(Ver matriz adjunta)

4.5. CUARTO COMPONENTE

4.5.1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La gestión del Servicio al Ciudadano al interior de la Contraloría Municipal de Montería requiere de la integración de los diferentes procesos con el fin de



satisfacer las necesidades de los ciudadanos que interactúan con la entidad para cumplir con sus obligaciones y acceder a sus derechos. El Servicio al Ciudadano requiere de una gestión integral que asegure que esa interacción entre el ciudadano y nuestra entidad sea oportuna y de calidad y garantice el goce de sus derechos.

Así las cosas, el diseño de una estrategia de servicio debe partir de un juicioso ejercicio de direccionamiento estratégico que contemple, como mínimo, la optimización de los procedimientos internos que soportan la entrega oportuna de trámites y servicios, el fortalecimiento de los canales de atención a través de los cuales el ciudadano interactúa con nuestra entidad, la implementación de una cultura de Servicio al Ciudadano en todos los niveles de la entidad, el fortalecimiento de la presencia institucional en el nivel territorial, y la definición de procedimientos de atención prioritaria a grupos poblaciones vulnerables.

A continuación, se presentan las principales estrategias encaminadas al mejoramiento de la atención al ciudadano al interior de la Contraloría Municipal de Montería, y un listado de actividades propuestas para su implementación:

- Darle cumplimiento al Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos, adoptado por la Contraloría Municipal de Montería y asegurar la respuesta oportuna a la ciudadanía.
- Divulgar el número de la línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía.
- Capacitar a los funcionarios de la Contraloría de Montería, en la orientación y atención al ciudadano.
- Completa actualización de la información en la página web sobre los procedimientos y actividades que ejecuta la Contraloría de Montería.
- Implementación de buzón de sugerencias con el objetivo de facilitar la opinión de la ciudadanía frente al desarrollo diario del desempeño funcional de los funcionarios y de los servicios prestados por la entidad.

(Ver matriz adjunta)



4.6. QUINTO COMPONENTE

4.6.1. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del Derecho Fundamental de acceso a la información pública regulado por la ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Entendiendo por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Es importante tener en cuenta que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que la entidad vaya más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determine en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la entidad se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

(Ver matriz adjunta)

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para lograr el cumplimiento de las acciones propuestas en el presente documento, se requiere el compromiso de todos en asumir las responsabilidades necesarias para que las propuestas se hagan efectivas y se logre el propósito de mejorar el nivel de eficiencia de la Gestión Pública al interior de la Contraloría de Montería.

La verificación de la elaboración, su visibilización, el seguimiento y el Control de las acciones y actividades contempladas, le corresponderán principalmente al Área de Control Interno o quien haga sus veces.

El funcionario encargado del área de Control Interno realizará seguimiento (tres) 03 veces al año, así:

