

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

LINA MARIA MATURANA MUÑOZ
CONTRALORA MUNICIPAL DE TULUÁ (E)

TULUÁ, ENERO DE 2019

INTRODUCCIÓN

El estado Colombiano ha puesto a disposición de todas sus entidades una serie de herramientas metodológicas para facilitar el análisis, la valoración, el tratamiento, la comunicación, el monitoreo, la revisión y el seguimiento a los riesgos de corrupción que puedan presentarse en la gestión pública, estas nuevas metodologías hacen especial énfasis en el impacto de estos riesgos en la consecución de los objetivos de las entidades.

La Contraloría Municipal de Tuluá como ente de Control Fiscal reconoce y valora la importancia de la gestión del riesgo de corrupción toda vez que sus actuaciones deben estar enmarcadas en una total transparencia que repercuta positivamente en la creación de un ambiente de credibilidad ante la ciudadanía Tuluéña, es por ello que desde la premisa de “ **Control, Participación y Resultados**” que resume el derrotero y direccionamiento estratégico de la actual Contraloría, se han establecido políticas enfocadas al ejercicio de un control fiscal eficiente, efectivo y eficaz, velando siempre por el vínculo con la comunidad en aras de fortalecer la defensa del patrimonio público.

El presente documento denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Vigencia 2019 tiene como base fundamental la **Guía para Gestión del Riesgo de la Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano, Acceso de la información y Transparencia** a cada uno de los cuales les corresponden herramientas que garantizan a la comunidad Tuluéña el conocimiento del accionar de la Contraloría y el enfoque de transparencia con el que se desarrolla su labor.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y la Atención al Ciudadano.

1.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el **mapa de riesgos** de corrupción de la Contraloría Municipal de Tuluá y definir las **medidas** de mitigación, estableciendo criterios generales para la

identificación y prevención de nuevos riesgos, aplicando mecanismo 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 Tuluá, mediante la implantación y eficiencia de sus procedimientos.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** a la ciudadanía Tuluéña, 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.
- Fortalecer acciones tendientes a mejorar la **atención al ciudadano**, garantizando el acceso a la información, a través de distintos canales de atención, oportunidad de respuesta, calidad, consistencia y transparencia en la prestación del servicio.

1.3. Alcance

Las diferentes estrategias, acciones y mecanismos contenidos en **el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano**, deberán ser aplicadas por cada uno de los procesos que conforman la Contraloría Municipal de Tuluá.

2. MARCO LEGAL DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente se encuentra sustentado por la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de enero de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen)

Ley 80 de octubre 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública)

Ley 87 de noviembre 29 de 1993, (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones)

Ley 190 de junio 6 de 1995, (Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)

Ley 489 de diciembre 29 de 1998, (por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)

- **Ley 599 de julio 24 de 2000**, (Por la cual se expide el Código Penal)
- **Ley 610 de agosto 15 de 2000**, (Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías)
- **Ley 678 de agosto 3 de 2001**, (Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición)
- **Ley 734 de febrero 5 de 2002** (por la cual se expide el código Disciplinario Único)
- **Ley 850 de noviembre 18 de 2003**, (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- **Ley 1150 de julio 16 de 2007**, (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos)
- **Ley 1437 de enero 18 de 2011** (por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
- **Ley 1474 de julio 12 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)
- **Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011**, (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones)
- **Decreto 0019 de enero 10 de 2012** (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- **Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012**, (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- **Decreto 2482 de diciembre 3 de 2012**, (Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión)
- **Ley 1712 de marzo 6 de 2014** (por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones)

- **Decreto 1081 de mayo 26 de 2015** (que, entre otros aspectos, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- **Ley 1757 de julio 6 de 2015**, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- **Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015** – Presidencia de la República.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto 124 del 26 de enero de 2016**, (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

Vigilar la gestión fiscal de quienes administran los recursos públicos Municipales a través del ejercicio del proceso Auditor y la participación ciudadana, con el fin de generar una rentabilidad social a la gestión pública del Municipio de Tuluá.

3.2. VISIÓN

Seremos reconocidos por trabajar con independencia en la vigilancia de gestión fiscal de los recursos públicos y posicionar el nombre de la Contraloría Municipal generando credibilidad y confianza en la ciudadanía Tuluëña.

3.3. POLITICA INTEGRAL

La Contraloría Municipal de Tuluá orientará su gestión en el fortalecimiento del control y la vigilancia del manejo de transparente de los bienes y recursos públicos municipales, a través de la implementación de políticas Institucionales de calidad con el fin de incrementar los resultados y garantizar el oportuno resarcimiento del patrimonio público.

3.4. PRINICIOS

- Énfasis en la medición permanente de los resultados e impactos producidos en el ejercicio de la función del control fiscal, el control ciudadano y el resarcimiento del patrimonio público.

- Evaluación de la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los recursos naturales y el medio ambiente.
- Análisis de costo beneficio para estudiar y evaluar el uso de gasto público maximizando los resultados, en busca de la obtención de los más altos rendimientos sociales.
- Asistencia a los sujetos auditados que contribuyan a mejorar las prácticas de una buena gerencia pública.
- Aplicación de las medidas de control establecidas por la alta dirección, orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de corrupción en la gestión pública.
- El cumplimiento de la normatividad y los principios de la ética pública deben ser el fundamento del control y la vigilancia de la gestión de los recursos públicos.

3.5. VALORES INSTITUCIONALES

➤ **Imparcialidad**

La noción de imparcialidad puede entenderse como un criterio de justicia que se basa en decisiones tomadas con objetividad. Esto quiere decir que el servidor público de la Contraloría Municipal de Tuluá a cargo de juzgar o dirimir una cuestión, debe mantener la independencia y no dejarse influir por prejuicios, presiones o intereses que lo llevan a tratar de beneficiar a una de las partes, actuando conforme con los procedimientos establecidos y los principios Constitucionales.

➤ **Integridad.**

Los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Tuluá en sus funciones misionales y de apoyo a la gestión, deben desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad; observar y cumplir los requisitos legales; demostrar su competencia al desempeñar su trabajo de manera imparcial.

➤ **Confiabilidad.**

Los funcionarios de la Contraloría deben proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información

resultante de las funciones ejercidas no debe usarse inapropiadamente para el beneficio personal o particular, de modo que perjudique el interés legítimo de las demás personas.

➤ **Transparencia.**

La gestión de los procesos y de los servidores de la Contraloría Municipal de Tuluá, debe fundamentarse en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante garantizar el acceso a la información relacionada a su ejercicio misional y administrativo, para facilitar así el control social.

➤ **Responsabilidad social.**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá debe tener la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de sus decisiones, actos u omisiones respondiendo por ellas ante los demás, aceptando el compromiso con nuestra sociedad, adoptando hábitos, estrategias y procesos que ayuden a minimizar los impactos negativos que se puedan generar en el medio ambiente y en su entorno.

3.6 OBJETIVOS CORPORATIVOS

La Contraloría Municipal de Tuluá, con el objetivo esencial de cumplir su competencia, los principios constitucionales y legales, la misión y alcanzar la visión antes descrita, ha establecido tres (3) objetivos corporativos, para el periodo constitucional 2016-2019, los cuales se constituyen en los pilares de la actuación de la entidad, direccionando los procesos misionales y las actividades de apoyo hacia el fortalecimiento y modernización de los procesos a través de la implementación de estrategias y planes de acción anuales.

OBJETIVO 1. EJERCER UN CONTROL FISCAL EFECTIVO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.

La vigilancia ejercida por la Contraloría Municipal de Tuluá, tendrá como propósito la identificación de pruebas que sirvan como soporte a nuestro proceso de Responsabilidad Fiscal, para generar actuaciones con celeridad legal y técnica en el resarcimiento efectivo del daño al patrimonio público, generando un valor agregado y una rentabilidad social a la gestión pública del Municipio de Tuluá.

Se ejecutara el PGA (Plan General de Auditoria), con el objetivo primordial de promover el mejoramiento continuo en las entidades o sujetos que administran los recursos públicos Municipales, a través del ejercicio del proceso Auditor y la aplicación de un

enfoque de investigación, recopilación y valoración, apoyado por el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el cual permitirá obtener resultados óptimos que conlleven a las entidades auditadas, a cumplir acciones para minimizar los riesgos, evitar la pérdida de los recursos públicos y disminuir los índices de corrupción, logrando con ello, mejores prácticas y un aumento en sus niveles de eficacia, eficiencia y transparencia.

OBJETIVO 2. FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, A TRAVÉS DEL EJERCICIO DEL CONTROL FISCAL PARTICIPATIVO.

La Contraloría Municipal de Tuluá trabajará de la mano con la comunidad, para ejercer un vigilancia efectiva a los recursos, bienes e intereses públicos municipales, mediante la creación de espacios efectivos y participativos, que propendan en el fortalecimiento de acciones orientadas a la prevención, el tratamiento y la mitigación de prácticas de corrupción, a través de la implementación de programas de participación ciudadana y de rendición de cuentas.

De igual manera, el fortalecimiento de diferentes actores y organizaciones sociales, mediante la formación de una cultura de control, que pueda brindar elementos de juicio para adelantar una vigilancia fiscal efectiva y correctiva a la gestión pública municipal.

OBJETIVO 3. FORTALECER LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL ALCANCE DE LOS RESULTADOS.

El fortalecimiento de nuestra capacidad institucional iniciara en el ejercicio de la planeación, con el fin de formular planes, programas y proyectos integrales para su ejecución, seguimiento y la verificación de los resultados obtenidos, que permitan mediante la acertada toma de decisiones, el buen funcionamiento, organización y articulación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para el logro y el cumplimiento de los objetivos establecidos, los fines del Estado y el avance a una gestión pública eficiente.

4. COMPONENTE DEL PLAN

4.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El concepto “Riesgo de Corrupción” se debe comprender como 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 una entidad y en consecuencia del Estado para obtención de un beneficio particular¹.

Para la identificación de los riesgos de corrupción se tuvieron en cuenta las situaciones que puedan generar prácticas inadecuadas y se asociaron con los diferentes procesos que desarrolla la entidad, de la misma manera se consideró conveniente realizar análisis de los riesgos presentados en entidades similares y se evaluó la posibilidad de que se presentarán en el Contraloría Municipal de Tuluá; como producto de este análisis se identificaron los siguientes riesgos de corrupción para cada proceso:

Proceso de Planeación y Gestión: Se encuentran todas las actividades relacionadas con Planeación Estratégica, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Logística, Jurídica, Financiera y Talento Humano.

Información y Comunicación: Se encuentran las actividades relacionadas con Gestión documental, Participación Ciudadana, Comunicación Pública y TIC'S

Seguimiento y Evaluación: Permite enmarcar las actividades de control tales como auditorías internas y seguimiento a planes de mejoramiento.

Este componente establece el riesgo de corrupción de la Contraloría Municipal de Tuluá, 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.

Con la participación activa en mesas de trabajo de todos los servidores públicos de la Contraloría Municipal de Tuluá, se formuló el Mapa de Riesgo de Corrupción que se anexa a este documento, el cual de acuerdo a la norma lo reglamenta y será sujeto de evaluación y 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 elimine o reduzcan las causas que originan los riesgos de corrupción. En este sentido la Contraloría Municipal publicara el seguimiento al mapa de riesgos institucional de corrupción con corte al día 30 de abril, 31 de agosto y al 31 de diciembre 2019.

¹ Guía Gubernamental Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4.2 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 servicios que brinda la administración pública.

En la Contraloría Municipal de Tuluá somos conocedores que a mayor cantidad de trámites, actuaciones, procedimientos y regulaciones innecesarios se afecta la eficiencia, eficacia y transparencia en nuestra gestión y de la atención a la ciudadanía Tuluéña, aumentando con ello la posibilidad de que se presenten hechos de corrupción, nuestro objetivo entonces es buscar facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad, mediante la identificación de estrategias que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites 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 nuestro procedimientos.

De conformidad con la preceptuado en la política anti tramites, la Contraloría Municipal de Tuluá basara sus estrategias al cumplimiento de las siguientes actividades:

Estrategias de Cumplimiento:

- 1. Realizar alianza con la Auditoria General de la Republica o con entidad pública,** con el objetivo de disponer del software para la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “PQRS”, el cual nos permitirá realizar un mejor monitoreo a los tiempos de respuesta a las diferentes.
- 2. Disposición del Link virtual de PQRS en la página Web de la Contraloría Municipal de Tuluá,** 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 info@contraloriatulua.gov.co
- 3. Rendición electrónica de cuentas de nuestro sujetos de control, a través del software “ sistema Integrado de Auditoria” SIA Contraloría,** suministrado por la Auditoria General de la Republica, permitiendo de esa manera optimizar y automatizar es tramite, en cuanto a los altos volúmenes de papel, perdida de documentos, entre otros.
- 4. Realización de pagos electrónicos y/o transferencias a nuestros acreedores y/o contratistas,** permitiendo con ello no solo autorización de este

servicio interno, sino también el cumplimiento de los términos pactados de una manera ágil y segura.

5. **Implementación de pagos electrónicos y/o transferencias a nuestros acreedores y/o contratistas**, permitiendo con ello no solo la automatización de este servicio interno, sino también el cumplimiento de los términos pactados de una manera más ágil y segura.
6. **Rendición Electrónica de la cuenta anual y de otros informes de la Contraloría Municipal de Tuluá a la Auditoría General de la Republica**, a través del aplicativo de SIA MISIONAL.
7. **Implementación del Programa de Gestión Documental y del software “MIDOC”**, a través de la adopción de este programa se pretende un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados, de igual manera el software MIDOC permitirá un ágil manejo para la unidad de correspondencia de la Contraloría Municipal de Tuluá.

4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, reconoce la rendición de cuentas como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premia un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), practicas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las practicas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último

comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

En este sentido la Contraloría Municipal de Tuluá basara su estrategia de Rendición de cuentas en el modelo vertical de nivel social a través de los tres componentes principales del concepto: Información, Dialogo e Incentivos.

Estrategias de Rendición de Cuentas

Componente Información:

La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto permite que la información generada por la Contraloría Municipal de Tuluá será de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés. En ese sentido la Contraloría Municipal de Tuluá realizara las siguientes prácticas:

1. Un aporte importante para la consolidación de las estrategias de rendición de cuentas lo tiene El programa de Gestión Documental implementado por la Contraloría Municipal de Tuluá, el cual tiene lineamientos sobre la conservación y sistemas de la información, los cuales determina cómo se debe manejar la información de manera que queden registro confiables y que esta pueda ser puesta a disposición de los ciudadanos de manera oportuna.
2. En este mismo orden de ideas. El diligenciamiento de los diferentes sistemas de información para el sector público como el SIA Misional, el SECOP, SIGEP, etc. Son fuentes 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.
3. En lo que respecta a la publicación de la información de la Contraloría Municipal de Tuluá, se implementara en su página web institucional, bajo los lineamientos del Ministerio de las TIC y su Programa Gobierno en Línea, un canal en donde se divulgará 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, interactuar y solicitar explicaciones de los mismos vía web.

4. Realizar reportes semestrales en la página web institucional del tratamiento de las DC (Denuncias Ciudadanas) QC (Quejas Ciudadanas) de las entidades sujetas de control, allegadas por la comunidad y partes interesadas de la entidad.
5. Difusión de la gestión misional e institucional a través de diferentes medios de comunicación del Municipio de Tuluá.

Componente Dialogo:

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos. En ese sentido la Contraloría Municipal de Tuluá realizara las siguientes prácticas:

1. Realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de retroalimentar aspectos relacionados con la ejecución del control y vigilancia fiscal a cargo de la Contraloría Municipal de Tuluá, en donde se entregara información sobre la gestión a los ciudadanos y estos a su vez podrán interactuar, y pedir explicaciones.
2. Elaboración y envío del informe de Gestión al Concejo Municipal de Tuluá, con el fin de difundir la gestión realizada para el control político de la entidad.

Componente de Incentivos:

El componente de Incentivos se relaciona parcialmente con temas de participación ciudadana, en el fortalecimiento de la capacidad de los ciudadanos para pedir cuentas, existen incentivos positivos en la forma de mecanismos de apoyo y formación a ciudadanos y veedores ciudadanos. En particular la Contraloría Municipal de Tuluá aplicara los siguientes:

1. Ejecutar acciones de acompañamiento con la comunidad e Instituciones Educativas en el proceso de capacitación a organismos de apoyo de control social y población líder en el Municipio de Tuluá.

Generar espacios de capacitación externa en alianza con entidades de control o la academia, para estimular la participación de la ciudadanía en el ejercicio del control fiscal social.

4.4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

La gestión del Servicio al Ciudadano al interior de la Contraloría Municipal de Tuluá 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 va mucho más allá de la atención al ciudadano. Esta última es uno de los eslabones de la cadena y se limita a la interacción entre el ciudadano y la Contraloría municipal de Tuluá para la solución de un requerimiento particular.

El servicio al ciudadano requiere de una gestión integral que asegure que esa interacción entre el 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.

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

Estrategia de servicio al ciudadano

1. Fortalecer el funcionamiento del área a cargo de la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos con el fin de asegurar la respuesta oportuna a la Ciudadanía
2. Velar por el adecuado funcionamiento y el fortalecimiento de la oficina para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 – artículos 13 y 31).
3. Garantizar el adecuado funcionamiento y el fortalecimiento de la línea telefónica para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 – artículo 31).
4. Elaborar informes semestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la Contraloría Municipal de Tuluá, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 – artículo 54, Decreto 2232 de 1995 – artículo 9).
5. Suministrar adecuadamente a los ciudadanos información completa y actualizada, en el sitio de atención, en la página electrónica y en lugar visible, en cuanto a:

- ✓ La normatividad vigente, los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos.
- ✓ Las funciones de las distintas áreas y los servicios que prestan.
- ✓ Los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- ✓ Horarios de atención y ubicación del punto de atención.
- ✓ Área, nombre y cargo del servicios a quien debe dirigirse en cada de una queja o un reclamo.

6. Gestionar las PQR'S de acuerdo con los términos de tiempo establecidos; hacer uso de los recursos humanos, físicos y tecnológicos adecuados, de acuerdo con las condiciones socioculturales, capacidades físicas e intelectuales de los ciudadanos o usuarios.

7. Brindar los mecanismos necesarios para la atención prioritaria a la ciudadanía:

- ✓ Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- ✓ Permitir el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- ✓ Garantizar la atención presencial al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, distribuidas en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- ✓ Garantizar la atención presencial en las instalaciones de la entidad de todas las personas que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención.

8. Capacitar permanentemente a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano.

Establecer puntos de espera con el fin de brindar comodidad a la ciudadanía al momento de la radicación de sus solicitudes o la atención por parte de algún servidor público de la entidad.

4.5 ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

El acceso a la información pública constituye un componente indispensable para la Contraloría Municipal de Tuluá en aras de garantizar credibilidad en sus acciones, es

nuestro deber ejercer defensa del principio de transparencia proporcionando y facilitando el acceso a la información en términos amplios acorde con los alcances y excepciones que establezcan la Constitución y las Leyes.

En cumplimiento de los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, la Contraloría Municipal de Tuluá ha establecido una estrategia de Derecho al acceso de la información pública que se compone de las siguientes actividades:

- Publicar en la página web de la entidad la mayor cantidad de información que sirva de consulta a los ciudadanos.
- Publicar en la página web de Colombia Compra Eficiente los informes de supervisión de los contratos ejecutados en desarrollo del objeto social de la entidad.
- Velar por el cumplimiento del principio de transparencia y los demás consignados en la Ley 1712 de 2014.
- Promover la utilización del buzón de sugerencias y socializar ante los ciudadanos los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Contraloría.
- Propender por el manejo adecuado de los Archivos de Gestión y Central de la entidad.
- Atender en el menor tiempo posible las solicitudes de información de la ciudadanía.
- Dar cumplimiento a los lineamientos del Gobierno Digital.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN

Le corresponde a la Oficina de Control interno la Verificación de la elaboración, el seguimiento y el control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de la Contraloría Municipal de Tuluá, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- ✓ Vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.
- ✓ Verificar el cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V gestión documental, en cuanto a la implementación de un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos y solicitudes de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- ✓ Elaborar informes semestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la Contraloría Municipal de Tuluá, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 – artículo 54, Decreto 2232 de 1995 – artículo 9).
- ✓ Publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano, las acciones adelantadas para el cumplimiento del Plan Anticorrupción, en las siguientes fechas 31 de enero, agosto 31 y diciembre 31.
- ✓ Contemplar iniciativas que permitan fortalecer la Estrategia de lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aprobado mediante Resolución No. 100-33.014 del 17 de enero de 2019, y fue construido y avalado por los siguientes servidores públicos que hacen parte del nivel directivo de la Contraloría Municipal de Tuluá.

LINA MARIA MATURANA MUÑOZ
Contralora Municipal (E)

FREDDY MAURICIO VELEZ OSORIO
Secretario General (E)

JORGE ELIECER BEDOYA TAMAYO
Jefe de Oficina Asesora de Control
Interno

LAURA NATALIA GIL NIÑO
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
y de procesos

VIVIANA MORALES RESTREPO
Auditor Fiscal I

Redacto: Alejandro Moreno Stuger – Técnico Administrativo
Reviso y Aprobó: Equipo Directivo