

 <p><b>CONTRALORÍA</b> — MUNICIPAL DE TULUÁ — <i>Justicia efectiva, incluyente y transparente.</i></p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 1 de 25	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2022**

**PAOLA MUÑOZ AGUIRRE  
CONTRALORA MUNICIPAL DE TULUÁ (E)**

**TULUÁ, ENERO DE 2022**

 <p><b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Gestión eficiente, incluyente y transparente</i></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
	<p><b>VIGENCIA 2022</b></p>	<p>Página 2 de 25</p>	

## 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 Tulúa 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, 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 2022 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.

 <b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>gestión efectiva, incluyente y transparente</i>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 3 de 25	

## 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 Tuluense, 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 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)

 <p><b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Función efectiva, incluyente y transparente</i></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
	<p><b>VIGENCIA 2022</b></p>	<p>Página 5 de 25</p>	

- **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)
- **Decreto 1499 del 01 de septiembre de 2017**, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### 3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

#### 3.1. MISIÓN

Ejercer la vigilancia fiscal de los recursos públicos municipales de manera independiente, transparente y efectiva, conforme a la normatividad, los principios legales y la aplicación de mecanismos de control social ciudadano, que contribuyan al mejoramiento continuo de las entidades públicas del Municipio de Tulúa.

 <b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Defensora efectiva, independiente y transparente</i>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 6 de 25	

### 3.2. VISIÓN

La Contraloría Municipal de Tuluá, será un órgano de control reconocido por sus buenas prácticas, el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, en la implementación del ejercicio de la vigilancia fiscal y la promoción del control social participativo, contribuyendo a una gestión pública municipal efectiva.

### 3.3. POLITICA INTEGRAL

La Contraloría Municipal de Tuluá se encuentra comprometida con la vigilancia y el control a la gestión fiscal del municipio y los sujetos de control de su jurisdicción, a través del ejercicio del control social efectivo y del fortalecimiento de nuestra gestión institucional, con el fin de alcanzar el mejoramiento continuo de nuestros procesos, la calidad y la oportunidad en la atención a la ciudadanía Tuluëña.

### 3.4. PRINCIPIOS

1. El ejercicio de la vigilancia fiscal se orienta en el uso adecuado de los recursos públicos y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
2. La promoción de mecanismos de vigilancia ciudadana de la gestión pública, es un pilar para el logro de una democracia más incluyente, efectiva e incidente en la lucha contra la corrupción.
3. El actuar de los funcionarios de la Contraloría Municipal de Tuluá se centra en la integridad y la independencia.
4. La vigilancia de la gestión fiscal ambiental, promueve la preservación de los recursos naturales y del medio ambiente para un entorno más sano y sostenible para las futuras generaciones.
5. El cumplimiento de las funciones, el buen manejo y la optimización de los recursos asignados, conllevan al logro de las metas y el fortalecimiento institucional.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>gestión eficiente, incluyente y transparente</i></p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 7 de 25	

### 3.5. VALORES INSTITUCIONALES

- **Integridad**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá debe ser ejemplo ante la ciudadanía de entereza moral, rectitud, honradez en su conducta y en sus actuaciones a razón de su cargo y sus funciones; observar y cumplir los requisitos legales y demostrar su competencia al desempeñar su trabajo de manera imparcial.

- **Transparencia**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá debe promover un entorno de confianza con la ciudadanía, en el cual se brinde información clara y veraz sobre las actuaciones y el desempeño que realicen los responsables de la gestión pública municipal, de una forma fácil y accesible.

- **Imparcialidad**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá debe contar con un criterio de justicia que se basa en decisiones tomadas con objetividad, libre de sesgo y conflicto de interés, sin dejarse influenciar por prejuicios que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

- **Compromiso**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá es consciente de la importancia que tiene de cumplir en el desarrollo de sus funciones y actividades dentro del tiempo establecido, poniendo sus capacidades y esfuerzo permanente hacia el logro de los objetivos y metas institucionales.

- **Autocontrol**

El funcionario de la Contraloría Municipal de Tuluá tiene la capacidad para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en los mandatos legales.

### 3.6 OBJETIVOS CORPORTATIVOS

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, 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- VIGILANCIA Y CONTROL FISCAL EFECTIVO PARA UN MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.**

La Vigilancia y el control fiscal ejercido por la Contraloría Municipal de Tuluá tendrá como fin evaluar la gestión fiscal del recurso público de las entidades del orden municipal y los sujetos de control de su jurisdicción, en todos los niveles administrativos, de tal manera que se promueva un mejoramiento de la gestión pública de los sujetos vigilados y se cumpla con los fines esenciales del Estado.

La Unidad de Fiscalización de la Contraloría Municipal de Tuluá enfocara su accionar aplicando las normas derivadas del Acto Legislativo 04 de 2019, el Decreto 403 de 2020 y la nueva Guía de Auditoría Territorial - GAT, que establece estándares internacionales de auditoría articulada con el control interno, en lo referente al control basado en riesgos.

#### **OBJETIVO 2 - PROMOCION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA PARA UN CONTROL SOCIAL EFECTIVO.**

La Contraloría Municipal de Tuluá de cara a la comunidad, tiene como objetivo crear un ambiente favorable para que la ciudadanía se apropie de los mecanismos creados para promover el ejercicio del control social y para ello es indispensable desarrollar estrategias de visibilización, difusión, sensibilización y pedagogía, que permitan generar condiciones para que la comunidad haga uso de su derecho a la participación ciudadana de una manera más informada y activa.

 <b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Gestión efectiva, incluyente y transparente</i>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 9 de 25	

### **OBJETIVO 3 - FORTALECIMIENTO DE LA GESTION INSTITUCIONAL PARA EL LOGRO DE RESULTADOS**

El programa de fortalecimiento de la gestión institucional de la Contraloría Municipal de Tuluá, busca la optimización de todos sus procesos hacia el mejoramiento continuo, basados en la implementación del sistema integrado de gestión SIGECOT, la adopción de políticas de desarrollo integral del talento humano, la gestión financiera y la de bienes y servicios; como también, el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de garantizar mejores e innovadoras prácticas de gestión, que conlleven a establecer una entidad ágil, dinámica y eficiente, tanto en su gestión como en el logro de los resultados.

#### **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 particular<sup>1</sup>.

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:

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

 <b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUÁ <i>Justicia, eficiencia, inclusión y transparencia</i>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>VIGENCIA 2022</b>	Página 10 de 25	

- **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 Tulúa, 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 Tulúa, 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 publicará el seguimiento al mapa de riesgos institucional de corrupción con corte al día 30 de abril, 31 de agosto y al 31 de diciembre 2022.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente /proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Presupuesto	Indicadores
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Realizar una jornada de socialización con los funcionarios de la Contraloría de Tulua con el fin de que interioricen la matriz de riesgos de corrupción.	EL 100% de los funcionarios de la Contraloría de Tulua, conozcan la matriz de riesgo	Secretario(a) General	30/06/2022	\$0	No. Jornadas realizadas de socialización de la matriz de riesgos
Subcomponente/ proceso 2 Consulta y divulgación	Enviar por correo interno dos veces en el año el mapa de riesgos de corrupción para que los funcionarios tengan conocimiento del mismo	Identificar el mapa de riesgos que los funcionarios lo conozcan y lo apliquen acorde a cada uno de los cargos	Secretario General	28/02/2022 29/07/2022	\$0	Numero de correos enviados
Subcomponente/ proceso 3 Monitorio y revisión	Remitir memorandos a los funcionarios responsables con el fin de generar advertencia frente a los riesgos detectados.	Claridad frente a los riesgo y su debida aplicación	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022	\$0	Numero de memorandos enviados
Subcomponente/ proceso 4 Seguimiento	Verificar dos veces en el año el efectivo cumplimiento a los compromisos adquiridos en el mapa de riesgos de corrupción	Cumplir con los seguimientos establecidos en el mapa de riesgos de corrupción	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	10/06/2022 19/10/2022	\$0	Numero de verificaciones enviados/ número de verificaciones programados

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

### Estrategias de Cumplimiento:

1. **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 pone en disposición el correo electrónico [info@contraloriatulua.gov.co](mailto:info@contraloriatulua.gov.co)
2. **Rendición electrónica de cuentas de nuestros 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 este trámite, en cuanto a los altos volúmenes de papel, perdida de documentos, entre otros.
3. **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 archivos organizados, de igual manera el software MIDOC permitirá un ágil manejo para la unidad de correspondencia de la Contraloría Municipal de Tuluá.

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		PRESUPUESTO	INDICADORES
								Inicio	Fin		
1	Tramites en línea	Interno	Disminución del tiempo para que la ciudadanía envíe las peticiones a la contraloría y estas sean contestadas de forma ágil y diligente y la ciudadanía conozca el estado en que se encuentra.	En la actualidad la Contraloría cuenta con un software de gestión documental pero este no permite generar la visualización externa por parte de la ciudadanía.	Disminuir el flujo de personas que se acercan a la contraloría para evitar el desplazamiento hasta las instalaciones para radicar documentos.	Entrega oportuna de las peticiones radicadas ante la contraloría	Participación Ciudadana Tics	01/01/2022	31/12/2022	\$0	No. de solicitudes virtuales atendidas
2	Rendición electrónica de cuentas de nuestro sujetos de control, a través del software sistema Integrado de Auditoría "SIA Contraloría	externo	Utilización del software de la Auditoría General de la Republica, permitiendo de esa manera optimizar y automatizar el trámite, en cuanto a los altos volúmenes de papel, perdida de documentos, entre otros.	En la actualidad la entidad utiliza la información suministrada por los sujetos de control con el objetivo de verificar documentación previa, antes de iniciar el proceso auditor, con el objetivo de racionalizar tramites y evitar el uso del papel	Al utilizar la plataforma de forma adecuada, se evita el uso de papel y de conocimiento previo del estado en que se encuentra la entidad.	Cumplimiento de los términos en el proceso auditor.	Unidad de Fiscalización	07/02/2022	31/12/2022	\$0	Numero de rendiciones realizadas por los sujetos de control

3	implementación del Programa de Gestión Documental y del software "MIDOC"	Interno	Al utilizar las tablas de retención documental y un software de gestión documental adecuado permitirá racionalizar los trámites y prestar un mejor servicio.	En la actualidad la entidad cuenta con el programa de gestión documental pero no ha actualizado las tablas de retención documental, y el software de gestión documental no está bajo la parametrización en línea que permita a los funcionarios la asignación de documentos de forma virtual que permita un óptimo servicio y recordatorio de los trámites pendientes.	Al actualizar las tablas de retención documental y el software de gestión documental permitirá reducir los trámites y optimizar los procesos.	Mayor agilidad en los procesos	Area de Gestión Documental	01/01/2022	31/12/2022	\$12.000.000	Tabla actualizadas de software de gestión documental en funcionamiento
---	--	---------	--	--	---	--------------------------------	----------------------------	------------	------------	--------------	--

### 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 SECOPII, 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.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> — MUNICIPAL DE TULUÁ — <i>Gestión efectiva, incluyente y transparente</i></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
	<p><b>VIGENCIA 2022</b></p>	<p>Página 17 de 25</p>	

### **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.
2. 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.



**CONTRALORÍA**  
MUNICIPAL DE TULUA

*Oficina principal, organizada y transparente*

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022

Página 18 de 25



### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Presupuesto	indicadores
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Establecer un lineamiento claro para que la comunidad comprenda la información que entrega la Contraloría	Contar con un documento claro que sea de fácil entendimiento para la comunidad.	Contralor, Auditor II	marzo a diciembre de 2022	\$0	No. Documentos institucionales elaborados
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar jornadas presenciales y/o virtuales con la ciudadanía, con el objetivo que la comunidad interactúe con la Contraloría.	Realizar 1 jornada con la comunidad en general como parte de la rendición de cuentas a la ciudadanía	Contralor y Auditor Fiscal II.	abril a diciembre de 2022	\$0	Número de jornadas realizadas
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Generar a través de los medios de comunicación boletines informativos a través de los diferentes canales de comunicación, dispuestos por la CMT, con el fin de impulsar a la ciudadanía a ejercer el control social participativo	Asistencia de la ciudadanía a la jornada de rendición de cuentas.	Contralor y Auditor Fiscal II.	Abril a diciembre de 2022	\$0	Número de asistentes a rendición de cuentas
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Crear un documento que recopile la gestión institucional de la vigencia 2022	Contar con un documento donde se refleje la gestión de la vigencia 2022	Contralor y Auditor Fiscal II.	diciembre de 2022	\$0	Informe de Gestión Institucional

 <p><b>CONTRALORÍA</b> — MUNICIPAL DE TULUÁ — <i>Justicia efectiva, incluyente y transparente</i></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
	<p><b>VIGENCIA 2022</b></p>	<p>Página 19 de 25</p>	

#### **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).

 <p><b>CONTRALORÍA</b> MUNICIPAL DE TULUA <i>Defensora de la transparencia, integridad y desarrollo</i></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>		
	<p><b>VIGENCIA 2022</b></p>	<p>Página 20 de 25</p>	

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.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Presupuesto	Indicador
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Asegurar que todos los medios o herramientas utilizadas para el contacto con el usuario, cuenten con lo exigido en la Ley 1581 de 2012 (protección de datos)	Contar con los formatos donde los usuarios autoricen la utilización de los datos.	Auxiliar Administrativa (ventanilla Única)	Noviembre de 2022	\$0	Número de formatos realizados
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar una encuesta a los usuarios con el fin de medir el nivel de percepción	Informe de percepción de los usuarios que atienden directamente al usuario	Auxiliar Administrativa (ventanilla Única)	agosto de 2022	\$0	Número de encuestas realizada
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer al equipo de funcionarios y de apoyo de la Contraloría Municipal de Tulúa en los valores institucionales y principal que adopto en este organismo de control fiscal	Aplicabilidad de los valores y principios institucionales a las funciones que ejercen los funcionarios públicos de la Contraloría Municipal de Tulúa	Secretaria(o) General	Septiembre de 2022	\$0	Número de funcionarios capacitados/ número de funcionarios existentes.

#### 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.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Presupuesto	Indicador
Subcomponente 1 de Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener información actualizada relacionada con "Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Contraloría de Tulua".	Mantener la información actualizada de acuerdo a la normatividad.-	Área Tics	Permanente	\$0	Numero de tramite actualizados/ número de tramite modificado
Subcomponente 2 de Lineamientos de Transparencia Pasiva	Divulgar los canales de acceso a la información con la que cuenta la Contraloría de Tulua	Conocimiento por parte de la ciudadanía de los canales con los que cuenta la Contraloría	Área Tics	Permanente	\$0	Número de canales promocionados / número de medios de comunicaciones utilizados
Subcomponente 3 de Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Implementación del PETI	Continuar con la implementación del PETI	Área Tics	diciembre de 2022	\$0	% de avance de implementación de PETI
Subcomponente 4 Criterio de Diferencial de Accesibilidad	Implementación del canal de niños y niñas y adolescentes en la página web	Enlace en página web para el acceso de niños y niñas y adolescentes	Área Tics	Julio de 2022	\$0	Enlace en página web en funcionamiento
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento a las sugerencias establecidas por la ciudadanía a través de los canales de acceso a la información de la CMT	Informe de resultados obtenidos	Área Tics	Semestral	\$0	Numero de informe realizado /número de informes programados

#### 4.6. INICIATIVA ADICIONAL CODIGO DE INTEGRIDAD.

- Socialización del Código de Integridad en las jornadas de inducción y reintroducción del personal de la Contraloría Municipal de Tuluá.
- Implementación de las actividades con los servidores públicos de la entidad, habilitando espacios presenciales y virtuales para dicho aprendizaje.
- Análisis de los resultados obtenidos en la implementación de las acciones del Código de Integridad.

#### 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 de 2022

- ✓ 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. 100-33.008 del día 3 de enero de 2022.



**PAOLA ANDREA MUÑOZ AGUIRRE**  
Contralora Municipal (E)

Redacto: Lina Maria Maturana- Secretaria General

