

155-22.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

OFICINA DE PLANEACIÓN

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. METODOLOGÍA .....	4
2. FUNDAMENTO LEGAL .....	5
3. OBJETIVOS .....	7
3.1. Objetivo General.....	7
3.2. Objetivos Específicos.....	7
4. COMPONENTES DEL PLAN.....	8
4.1. Riesgos de Corrupción .....	8
4.2. Estrategia Antitramites.....	9
4.3. Rendición de Cuentas.....	11
4.4. Atención al ciudadano.....	12
4.5. Transparencia y Acceso a la Información .....	12
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	13

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, ha elaborado el plan de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano enfocado en el ejercicio del control fiscal al patrimonio público vallecaucano de manera eficiente, incluyente y duradera, tal como lo expresa su Misión y el actual Plan Estratégico, fomentando igualmente la Participación Ciudadana para que la comunidad ejerza un control social participativo y oportuno.

La CDVC en cumplimiento de la mencionada ley, ha elaborado sus respectivos Planes, los cuales han sido objeto de seguimiento y evaluación por parte de la oficina de control interno, obteniendo resultados favorables en el cumplimiento de las estrategias y sus actividades asociadas, se logró una adecuada administración de los riesgos de corrupción.

En cuanto a las estrategias Antitrámites con el acompañamiento de la Oficina TIC, se logró mantener en condiciones operativas adecuadas las plataformas informáticas y herramientas que le permiten al ciudadano acceder a los servicios de la entidad con agilidad, permitiendo además una atención y respuesta oportuna por parte de la CDVC.

La rendición de cuentas constituye un elemento relevante para fortalecer la relación Contraloría – Comunidad, es así como en la entidad se realizan diversos eventos de socialización de actividades y resultados y publicación permanente de informes de gestión y auditoría.

En conclusión, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha contribuido a que los diferentes procesos de la entidad incorporen dentro de su ejercicio, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y la optimización de los servicios a la comunidad.

## **1. METODOLOGÍA**

La Oficina de Planeación, tuvo a su cargo la consolidación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual será socializado a los integrantes de todos los procesos de la Entidad.

Para su elaboración se tomaron como principales insumos:

- “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano” publicado por la Presidencia de la República, Planeación Nacional y el DAFP.
- Información suministrada por los procesos que conforman la CDVC.
- Descripción y Diagnóstico de la entidad.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

La fundamentación legal para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano está basada en:

- Constitución Política.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 80 de 1993, Estatuto Contractual.
- Ley 87 de 1993, Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 190 de 1995, se dictan normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, artículo 32, Democratización de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000, Código Penal.
- Ley 610 de 2000 establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, 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 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, reglamenta las Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007, 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 2011 Artículo 8, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, 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 2011, Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 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.
- Decreto 1494 de 2015, Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.

### **3. DESCRIPCIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD**

El Plan anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la Entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos.

#### **Misión.**

*“Contribuir a un mayor bienestar y calidad de vida de la población vallecaucana a través de un ejercicio de vigilancia y control fiscal al patrimonio público, que sea oportuno, de alto impacto, garante de los derechos de las personas y liderado por un equipo humano competente, comprometido con la calidad total y la transparencia de su gestión.”*

#### **Visión.**

*“La Contraloría Departamental del Valle del Cauca para el 2021 será vista por la ciudadanía como una institución que genera confianza, que irradia valores, cercana al ciudadano, quien la reconoce como una entidad líder, profesional, democrática, comprometida con el medio ambiente, garantizando la defensa del patrimonio de todos.”*

#### **Política de calidad**

*“La Contraloría Departamental del Valle del Cauca está comprometida con un control fiscal independiente, oportuno, técnico, objetivo, eficiente, eficaz y efectivo; con altos niveles de participación social; con funcionarios probos, capacitados y comprometidos, apoyados en modernos sistemas de información y comunicación; para una administración apropiada de lo público en beneficio de los ciudadanos, partes interesadas y su medio ambiente. Diagnostico.”*

#### **Riesgos de corrupción:**

Se cuenta con una guía metodológica de administración del riesgo, que permite identificar posibles riesgos de corrupción y obliga a la entidad a establecer los controles respectivos para su prevención y para su tratamiento en caso de ocurrir la situación.

Se cuenta con una política adecuada de riesgos, que da las directrices necesarias para el tratamiento de los mismos según el nivel de exposición de la entidad.

En el mapa de riesgos se establece el punto o evento que materializa el riesgo, esto con el fin de facilitar su seguimiento.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento periódico a los riesgos institucionales, y los responsables de cada proceso le hacen monitoreo permanente a aquellos riesgos que se encuentran en las zonas alta y extrema.

***Estrategia antitramites:***

El volumen de trámites que la comunidad o partes interesadas realizan en la entidad no son muchos, no obstante se cuenta con canales adecuados de comunicación que simplifican los tiempos de atención a las necesidades del usuario. Trámites como los certificados laborales y tiempos de servicio solicitados por exfuncionarios, son atendidos con diligencia y oportunidad donde el usuario solo debe diligenciar la solicitud y anexar estampillas cuando estas son requeridas, y este puede ser reclamado en la entidad o la entidad lo envía por correo certificado al solicitante.

***Rendición de cuentas:***

La Contraloría realiza una rendición oficial de cuentas al año en evento público y de transmisión en el canal regional, para garantizar que todos los vallecaucanos se enteren de la gestión de la entidad, no obstante cuando se requiere la rendición se realiza en varios eventos públicos en diferentes municipios del Valle, con lo que se amplía la cobertura en cuanto a la presencia de la comunidad en la rendición pública de cuentas.

***Atención al ciudadano:***

Se dispone de canales adecuados de atención, como línea telefónica directa para la recepción de quejas y denuncias, atención personalizada en cada una de nuestras oficinas: Cali sede principal y los Cercofis de Palmira, Tuluá y Cartago.

***Transparencia y acceso a la información:***

La entidad da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, y dispone en la página web de un vínculo que le permite al ciudadano conocer toda la información institucional relacionada con Estructura organizacional, Bienestar institucional, Presupuestos y balances, Normograma, Contratación, Planes, Procedimientos, informes, Participación ciudadana, Capacitación y ofertas de empleo.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio a fin de controlarlos y evitarlos.

- Garantizar el fácil acceso de los ciudadanos y/o partes interesadas a los servicios que ofrece la CDVC y una oportuna atención de sus requerimientos y necesidades
- Lograr mecanismos efectivos para que los ciudadanos y partes interesadas puedan ser parte activa del control social, generando aportes que permitan una retroalimentación continua sobre la labor de la entidad.
- Establecer los canales de atención adecuados que permitan brindar a la comunidad información consistente y oportuna.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1. Riesgos de Corrupción

Una vez revisado el Mapa de Riesgos Institucional que contiene los riesgos de corrupción identificados por los 11 procesos, se determina la continuidad de los mismos, y de sus controles.

La identificación, evaluación, definición de controles y valoración de estos riesgos se desarrolló según los criterios contenidos en la Guía de Administración del Riesgo en la CDVC, dispuesta en el Sistema Integrado de Gestión.

Anexo 01. Mapa de Riesgos.

### Estrategias y Actividades 2020

<i>Estrategia</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsables</i>
Revisar el nivel y variación de los Riesgos de Corrupción, cuatrimestralmente.	Identificar para cada proceso los posibles riesgos de corrupción que los puedan afectar.	Responsables de proceso Representante de la Dirección  Oficina de Planeación
	Realizar seguimiento y control al comportamiento de los riesgos de corrupción al interior de la entidad.	Oficina de Control Interno
Fomentar la interiorización de los principios y valores éticos de la entidad	Realizar charlas mediante conferencia de la importancia de los valores y principios éticos	Oficina de Control Interno Disciplinario
	Difundir en boletín interno y otros medios disponibles, la necesidad de actuar siempre en concordancia con los principios y valores éticos.	Profesional Universitario  Oficina de Control Interno Disciplinario



## 5.2. Estrategia Antitramites

La Entidad cuenta con los siguientes procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión, ejecutados por el Proceso de Participación Ciudadana y buscan simplificar y optimizar los trámites y servicios que presta la Contraloría Departamental del Valle, facilitando el acceso del cliente y partes interesadas.

PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Recepción y trámite de Quejas y Denuncias	Tramitar y/o direccionar las Quejas y Denuncias que la ciudadanía interpone ante la Entidad y dar respuesta oportuna al ciudadano
Enlace con la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones	Facilitar a la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones, el ejercicio del derecho Constitucional de participar en la vigilancia de la gestión pública y el uso de los recursos del estado
Capacitación externa	Capacitar a los clientes y partes interesadas en la Gestión Pública y Control Social
Convenios de cooperación	Establecer el procedimiento para suscribir convenios entre la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y diferentes Instituciones con el propósito de lograr cooperación en procura de metas afines
Medición de la satisfacción y retroalimentación del cliente	Medir el grado de satisfacción del cliente a través de la aplicación de encuestas, y dar a conocer sus resultados para retroalimentación
Seguimiento a Derechos de Petición	Recepcionar y realizar seguimiento a los derechos de Petición que llegan dirigidos a la entidad o copias de derechos de petición presentados ante otras entidades, con el fin de tramitarlos dentro de los términos establecidos por la Ley

### Sistemas de Información:

La Contraloría Departamental del Valle de Cauca, cuenta con herramientas que ayudan a fomentar el uso de Sistemas de Información que se adaptan a las necesidades de la Ciudadanía, siendo coherentes con la estrategia nacional de Gobierno en Línea.

El aprovechamiento de las TIC ha sido efectivo en las acciones de racionalización de trámites, atención efectiva al ciudadano y soporte al interior de la entidad, siendo el caso del software de rendición de cuentas en línea RCL, cuyo objetivo es recepcionar la rendición de la cuenta que hacen los sujetos de control a través de esta plataforma, generando agilidad en el trámite, ahorro de papel y desplazamientos.

De la misma forma se tiene implementada en la página web de la entidad el Sistema de registro de Peticiones, Quejas y Denuncias (PQD), que le permiten al ciudadano acercarse a la entidad y expresar sus inquietudes.

### Estrategias y Actividades

<i>Estrategia</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsables</i>
Mantener actualizados y en lugar visible de nuestro portal, los vínculos que le permitan al ciudadano acceder a nuestros servicios en línea.	Mantener siempre en funcionamiento el portal web	Oficina TIC
	Mantener en lugar visible los enlaces al ciudadano y partes interesadas	Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC
Realizar audiencias verbales	Mantener en condiciones adecuadas de funcionamiento la sala de audiencias verbales.	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Subdirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros Oficina de TIC
	Determinar desde responsabilidad fiscal los procesos que se adelantarán mediante audiencia verbal	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Subdirección Operativa de Investigaciones Fiscales
Rendición de cuentas en línea RCL	Optimizar las condiciones operativas del portal de rendición en línea RCL	Oficina de TIC
	Mantener actualizada la resolución de rendición de cuentas en línea RCL	Dirección Operativa de Control Fiscal Oficina de Planeación
	Capacitar y dar soporte a los sujetos de control sobre el funcionamiento del portal	Subdirección Escuela de Capacitación Dirección Operativa de Control Fiscal Oficina de Planeación Oficina de TIC

### 5.3. Rendición de Cuentas

El Proceso de Comunicación Pública de la CDVC, tiene como objetivo presentar públicamente el balance de la gestión adelantada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en el ejercicio del Control Fiscal, en cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia destinados a generar confianza en la vigilancia de la gestión fiscal, en consecuencia es el encargado de liderar la estrategia de rendición de cuentas, que permita dar a conocer a la comunidad nuestra labor, acciones y resultados.

Con el cumplimiento de esta actividad informativa, se fortalece la imagen y posicionamiento de la Entidad frente a la sociedad vallecaucana y demás partes interesadas. El Informe de Rendición de Cuentas de cada periodo, se presenta en acto público con la presencia de autoridades departamentales y municipales, sujetos de control, gremios, comunidad organizada y medios de comunicación.

Teniendo en cuenta la importancia del proceso misional de Control Fiscal, encargado de vigilar el patrimonio público en el Valle del Cauca a través de los procesos auditores, se desarrolló el software llamado “**Observatorio**”, herramienta que está a disposición de la ciudadanía y por medio de la cual la comunidad tiene la oportunidad de consultar en tiempo real las actividades del ejercicio auditor, que van desde la definición del Plan General de Auditorias - PGA, hasta la publicación de cada Informe Final, con la posibilidad de realizar sugerencias que retroalimenten el proceso.

#### Estrategias y Actividades

<i>Estrategia</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsables</i>
Mantener disponible para la comunidad, la información actualizada de la gestión de la entidad.	Realizar audiencias públicas que le permitan a la comunidad conocer los resultados de las labores realizadas por la CDVC	Contralor Departamental y/o su Delegado.
		Dirección Operativa de Participación Ciudadana.
		Dirección Operativa de Control Fiscal
	Realizar rendición publica de cuentas	Contralor Departamental y/o su Delegado.
		Proceso de Comunicación Pública Oficina de TIC
	Divulgar los pronunciamientos e informes de resultados de la gestión.	Contralor Departamental y/o su Delegado
		Proceso de Comunicación Pública Oficina de TIC

#### 5.4. Atención al ciudadano

La CDVC tiene a disposición de la comunidad distintos canales de comunicación y atención, por medio de los cuales se contribuye a mejorar el contacto con el ciudadano y su participación activa en el ejercicio de la labor Institucional:

- Cercofis: Cali, Palmira, Tuluá y Cartago
- CACCI - Ventanilla única.
- Página WEB.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.
- Línea celular de recepción de denuncias.
- Redes sociales de la CDVC.
- Aplicación para teléfono móvil "Valle denuncia"
- Chat de soporte, Sistema de Rendición en Línea – RCL.
- Atención personalizada en las oficinas de la Entidad.

#### Estrategias y Actividades

<i>Estrategia</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsables</i>
Vincular a la comunidad en el ejercicio del control fiscal.	Realizar auditorías articuladas, de acuerdo al PGA.	Dirección Operativa de Control Fiscal
		Dirección Operativa de Participación Ciudadana
Garantizar la atención oportuna a la comunidad y clientes de la entidad	Capacitar a los funcionarios en atención a los usuarios de los servicios de la entidad.	Subdirección Escuela de Capacitación
		Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera
	Realizar encuestas de medición de satisfacción externas	Dirección Operativa de Participación Ciudadana
		Secretaría General
	Socializar con la comunidad los resultados de las encuestas de satisfacción	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Proceso de Comunicación Pública. Oficina TIC.
	Mantener la certificación en la norma ISO 9001	Contralor Departamental Representante de la Dirección Responsables de proceso

### 5.5. Transparencia y Acceso a la Información

La CDVC tiene a disposición de la comunidad a través de su página web la información necesaria sobre los resultados de las auditorías, trámite de quejas y demás actividades relacionadas con su misión; las estrategias para el desarrollo de este elemento son:

<i>Estrategia</i>	<i>Actividad</i>	<i>Responsables</i>
Mantener actualizada en la página web los informes finales de las auditorías	Publicar en el portal web los Informes Finales de Auditoría	Proceso de Comunicación pública
		Oficina de TIC
Verificación de publicación de la información que exige la ley 1712	El representante de cada proceso ante el comité, verificará que la información de la competencia de su proceso este publicada	Comité de Comunicación Pública
Actualizar el observatorio	Mantener el software "Observatorio" con la información actualizada del avance de las auditorías en ejecución y ejecutadas.	Dirección Operativa de Control Fiscal y Subdirecciones adscritas.
Resultados del trámite de denuncias en la web	Publicar los informes de respuesta de fondo a las denuncias ciudadanas.	Director de Participación Ciudadana y Oficina TIC

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La verificación de la elaboración, socialización, seguimiento y control de las acciones contempladas en el presente Plan, corresponde a la Oficina de Control Interno.