

Código: F-PL-I-025
Versión:01

CUADRO MANDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



COMPONENTE	OBJETIVO	PROYECTO	INDUCTOR	META	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	Garantizar una gestión eficaz de los riesgos institucionales incluidos los de corrupción a través de su identificación, análisis, valoración, evaluación, seguimiento permanente de los mismos y la implementación oportuna de actividades concretas tendientes a reducirlos, evitarlos y prevenir que afecten el logro de los objetivos de los procesos institucionales.	Proyecto 1. Gestión y manejo eficaz de los riesgos institucionales incluyendo los de corrupción.	Ind.1. - Mantener para el Sistema Integral de Gestión de la CGM, la política de administración de riesgos. Ind.2. - Aplicar la metodología para la identificación, análisis y valoración de los riesgos institucionales incluyendo los de corrupción de la CGM.	Meta 1.1. - Mantener actualizado el mapa de riesgos institucional incluyendo los de corrupción de la CGM para la vigencia 2015.	25/02/2015	20/12/2015	Oficina Asesora de Planeación	Todas las dependencias de la CGM
				Meta 1.2 Llevar a cabo la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Deberán publicar en la página Web de la Entidad, las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia.	30/01/2015	30/11/2015	Oficina Asesora de Control Interno	Todas las dependencias de la CGM
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Facilitar la relación de la comunidad y partes interesadas (personas naturales y jurídicas) con la Contraloría General de Medellín, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional y los principios rectores de la política de racionalización de trámites.	Proyecto 2. Racionalización de trámites.	Ind.1.Mantener para el Sistema Integral de Gestión de la CGM la política de racionalización de trámites.	Meta 2.1. Fortalecer los mecanismos Web Services.	02/01/2015	30/10/2015	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico	Todas las dependencias de la CGM.
				Meta 2.2. Activar los diferentes medios y mecanismos de que dispone la entidad para atención al ciudadano.	02/01/2015	30/10/2015	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana
				Meta 2.3. Atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos.	02/01/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	Todas las dependencias de la CGM.
				Meta 2.4. Publicitar los medios y mecanismos de participación ciudadana en cada año del período 2012-2015.	02/01/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico
3.RENDICIÓN DE CUENTAS	Fortalecer la transparencia de la gestión institucional y afianzar la relación de la Contraloría General de Medellín con la comunidad y las partes interesadas, mediante la rendición de cuentas, como un proceso continuo y bidireccional, reconocido como una expresión de control social, que establece el deber de informar para la entidad y el		Ind 1. Programar mecanismos de participación ciudadana para informar a la comunidad	Meta 3.1. Realizar conversatorios con estudiantes de los colegios privados y universidades.	02/01/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
				Meta 3.2. Divulgar a través del periódico institucional los informes y resultados de la gestión fiscalizadora.	02/01/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Subcontraloría
				Meta 3.3. Emitir boletines de prensa que informen de manera permanente a la ciudadanía sobre temas de interés en materia de control fiscal.	02/01/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	

Código: F-PL-I-025
Versión:01

CUADRO MANDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



COMPONENTE	OBJETIVO	PROYECTO	INDUCTOR	META	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE
3.1. RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL	Deber de informar, para la entidad y el derecho de ser informada, para la comunidad, respecto de los resultados de la gestión institucional, además, reconocer y exaltar la labor de quienes desde el Estado y desde la Comunidad, se distinguen por sus diferentes tareas en la sociedad, de manera especial por contribuir con sus acciones decididas a la lucha contra la corrupción y a la búsqueda de la transparencia en la función pública y en el manejo de los recursos públicos.	Proyecto 3. Rendición de cuentas social.		Meta 3.4. Realizar encuentros comunales "por el control fiscal".	01/05/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
			Ind. 2. Disponer de medios para comunicar a la ciudadanía	Meta 3.5. Optimizar las carteleras pedagógicas, la pauta pedagógica, el sitio web y las redes.	02/01/2015	31/12/2015	Oficina asesora de Prensa y comunicaciones	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico
			Ind. 3. Resaltar entidades y personas por sus aportes a la transparencia.	Meta 3.6. Otorgar la distinción "Excelencia en la Gestión Transparente de los Recursos Públicos", según solicitud del Contralor General de Medellín.	01/02/2015	31/12/2015	Despacho del Contralor	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones
3.2. RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	Su propósito es suministrar información confiable, veraz y oportuna de la gestión institucional y sus resultados, a las entidades de control y partes interesadas.	Proyecto 4. Rendición de cuentas institucional.	Ind. 1. Mantener actualizado el calendario de obligaciones legales y administrativas –COLA- y consultarlo permanentemente para la rendición. Ind. 2. Incorporar las obligaciones legales y administrativas en el plan de acción de cada dependencia de la Contraloría para garantizar su monitoreo y cumplimiento oportuno de la rendición de forma y fondo. Ind. 3. Utilizar los mecanismos y medios idóneos definidos por las entidades de control y partes interesadas para la rendición de la cuenta.	Meta 3.7 Solicitar la actualización del calendario de obligaciones legales y administrativas –COLA- y consultarlo permanentemente para la rendición	02/01/2015	31/12/2015	Todas las dependencias.	Oficina Asesora Jurídica
				Meta 3.8. Rendir la cuenta a la Auditoría General de la República.	02/01/2015	31/12/2015	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
				Meta 3.9. Rendir la cuenta a la Contraloría General de Antioquia.	02/02/2015	02/02/2015	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
				Meta 3.10. Rendir la cuenta para la Contraloría General de la República.	02/01/2015	31/12/2015	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
				Meta 3.11. Rendir informe de las finanzas del Municipio de Medellín.	15/05/2015	30/07/2015	Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones	Subcontraloría CAAF
				Meta 3.12. Rendir informe de los recursos naturales y del medio Ambiente del Municipio de Medellín.	Fecha asignada por el concejo		CAAF Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones	Contraloría Auxiliar Ambiental.
				Meta 3.13. Presentar el informe de gestión de la entidad al Concejo de Medellín y a la ciudadanía.	Fecha asignada por el concejo		Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones	Oficina Asesora de Planeación

Código: F-PL-I-025
Versión:01

CUADRO MANDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



COMPONENTE	OBJETIVO	PROYECTO	INDUCTOR	META	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de la calidad, accesibilidad y atención de los trámites y servicios prestados por la Contraloría General de Medellín a la comunidad, a través de los diferentes mecanismos y medios de participación ciudadana de que dispone la entidad.	Proyecto 5. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.	Ind. 1. Fortalecer y publicitar los canales y medios de atención a la comunidad. Ind. 2 Programar mecanismos de participación ciudadana para informar a la comunidad Ind. 3. Disponer de medios para comunicar a la ciudadanía Ind.4. Atender oportunamente, con calidad las solicitudes de la comunidad y las partes interesadas. Ind. 5. Garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad. Ind. 6. Involucrar al ciudadano en el modelo de servicio.	Meta 4.1. Difundir el portafolio de servicios y trámites al ciudadano.	02/02/2015	31/12/2015	Oficina asesora de Prensa y comunicaciones	
				Meta 4.2. Medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites, programas y servicios que presta la entidad.	02/01/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
				Meta 4.3. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	02/01/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
				Meta 4.4. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: (Página web, cartelera física, impresos, cartelera virtual).	01/01/2015	31/12/2015	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	
				Meta 4.5. CANCELADA	-	-	-	-
				Meta 4.6. Desarrollar las competencias y habilidades a los servidores públicos en materia de servicio al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.	04/06/2015	29/06/2015	Contraloría Auxiliar Talento Humano.	
		Proyecto 6. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Ind. 7. Fomentar una cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la CGM. Ind. 8. Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano	Meta 4.7. Establecer canales de atención en línea que permitan la participación ciudadana.	04/06/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana., Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.	

Código: F-PL-I-025
Versión:01

CUADRO MANDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



COMPONENTE	OBJETIVO	PROYECTO	INDUCTOR	META	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de la calidad, accesibilidad y atención de los trámites y servicios prestados por la Contraloría General de Medellín a la comunidad, a través de los diferentes mecanismos y medios de participación ciudadana de que dispone la entidad.	Proyecto 7. Fortalecimiento de los canales de atención.	Ind. 1. Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. Ind. 2. Fomentar el uso intensivo de canales no presenciales de atención. Ind. 3. Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos. Ind. 4. Facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico. Ind. 5. Interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales Ind. 6. Consolidar la articulación interinstitucional.	Meta 4.8. Implementar protocolos de atención al ciudadano.	04/06/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.	
				Meta 4.9. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	04/06/2015	31/12/2015	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico, Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.	

LUZ EMILSEN YEPES RAMIREZ
Tecnico Operativo Oficina Control Interno
Elaboró

JHON JAIME ZAPATA OSPINA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Revisó



SEGUIMIENTO MES DE ABRIL

Se modifica el responsable de esta meta de acuerdo con el art 3 del Decreto 1537 de 2001 y los arts 5 y 6 de la Resolución 203 del 19 de diciembre de 2014 la responsabilidad de mantener actualizado el mapa de riesgos institucional, es la oficina asesora de Control Interno.

la oficina asesora de Control Interno realiza el seguimiento al plan anticorrupción en las fechas establecidas en la meta; y hace publicación en la página Web.

Los entes de control no prestamos trámites y/o servicios, por ello no contamos y no estamos obligados a contar con Web Services. Sin embargo, a la luz del Decreto 2573 de 2014 contamos con plataformas para radicar y atender SPQyR.

Para la atención al ciudadano contamos con la página web, en la cual se tiene: ingreso a radcar SPC a través del software Mercurio, correos electrónicos, link a redes sociales, línea telefónica y la taquilla de correspondencia.

Se atienden y tramitan oportunamente el 100% de las solicitudes que llegan a la dependencia.

Todos los medios disponibles como: sitio web redes sociales y periódico hacen referencia a los mecanismos de participación y líneas de atención.

Metas programadas para el segundo semestre de 2015. (se tiene programado realizar 6 conversatorios en colegios y universidades públicas de la ciudad).

En la emisión del mes de marzo se publicaron los resultados del informes de gestión, con distribución de 10 mil ejemplares.

Se han emitido 9 boletines de prensa

**SEGUIMIENTO MES DE
ABRIL**

Se programaron 3 encuentros comunales para la vigencia 2015. En febrero 15 del presente año, se realizó uno en el corregimiento de San Sebastian Palmitas. Los 2 restantes están programados para el segundo semestre del presente año.

Permanentemente se actualiza la información y se presentan nuevos diseños

-

El día 02 de marzo en aras de cumplir con la meta, la Oficina Asesora Jurídica se reunió con funcionarios de la Oficina de planeación, para actualizar las normas de rendición de la cuenta, así mismo durante los primeros meses del año 2015, se han estado realizando actualizaciones al normograma, con el fin de que las dependencias se encuentren actualizadas.

1. F20.1 contratos sujetos vigilados de nov _dic 2014 y ene_feb 2015.
2. Fiducias ene_dic de 2014.
3. Rendición Anual Consolidada grupo 1 y 2.

Se rindió:

1. Rendición Anual Consolidada grupo 1 y 2.

Se rindió:

1. Deuda Pública de los Sujetos vigilados de dic de 2014, ene y febr de 2015 .
2. Certificados de Registro de deuda Pública sujetos vigilados de dic de 2014, ene y febr de 2015.
3. Plan General de Auditoría - PGA vig 2015.

Mes de julio

Mes de julio

El 6 de marzo se hizo la presentación del informe de gestión 2012 - 2014 ante el Concejo de Medellín.



**SEGUIMIENTO MES DE
ABRIL**

N/A

Se aplican encuestas en todos los eventos y solicitudes recibidas en la Entidad, para medir la satisfacción del ciudadano en cuanto al trámite de solicitudes y programas de promoción, ya que frente a los demás servicios que presta la Contraloría lo debe realizar la O.A. de Prensa y Comunicaciones.

En los informes de evaluación de satisfacción al cliente, se identifican las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos que le permiten a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana tomar acciones de mejora.

Se tienen programados los diferentes eventos en los cuales la C.A. de Partic. Ciudadana abre un espacio para el servicio del ciudadano en cuanto a nuestra misión.

Con publicidad visual en el metro y vallas se informa a la ciudadanía.

-

En comité de capacitación celebrado el 28 de abril 2015 y consignado en el acta N°14, se aprobó hacer contratación con la Corporación Universitaria Remington, para capacitar al personal, pero se ejecutará luego del ingreso del personal de concurso.

Portal web, correo electrónico Participa@cgm.gov.co, Línea de Participación Ciudadana 018000512111, FAX No. 403-31-60, ext.6002, redes sociales: Facebook, YuoTube, Twitter e Instagram



**SEGUIMIENTO MES DE
ABRIL**

Se solicitó por correo electrónico a la Contraloría Auxiliar del Talento Humano, realizar cotizaciones de una propuesta académica de un seminario de 8 a 12 horas de intensidad, para un grupo de 10 personas que atienden ciudadanía.

El tema que se requiere abordar es sobre servicio al cliente, atención al público y protocolo; para el personal de la Contraloría de Participación Ciudadana.

A la fecha se cuenta con un borrador protocolo de atención al ciudadano, el cual está para el análisis del equipo de trabajo.

Se hace un trabajo articulado.