PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC - 2015

JUAN CARLOS PELÁEZ SERNA
Contralor

FERNANDO DE JESÚS VERGARA VELÉZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ELIZABETH POSADA ACEVEDO
Profesional Universitario

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Medellín, diciembre de 2014

CONSEJO DE DIRECCIÓN AMPLIADO

Juan Carlos Peláez Serna
Contralor General de Medellín

Hilda Zapata Rueda
Subcontralora

Carmen Cecilia Escobar David
Secretaria General

Jhon Jaime Zapata Ospina
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Fernando de Jesús Vergara Vélez
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Gloria Luz Echeverry González
Jefe Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

José Ricardo Medina Giraldo
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Sergio Zuluaga Peña
Contralor Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Marleny Maria Monsalve Vásquez
Contralora Auxiliar de Apoyo Técnico

Faber Enrique Alzate Martínez
Contralor Auxiliar de Recursos Físicos y Financieros

Leticia Orrego Pérez
Contralora Auxiliar de Talento Humano

Carla Cristina Mejía Zapata
Contralor Auxiliar Participación Ciudadana

Johari Alberto Delgado Peña
Contralor Auxiliar de Desarrollo Tecnológico

CONTRALORÍAS AUXILIARES DE AUDITORÍA FISCAL

CAAF

Liliana Tabares Rúa
CAAF Municipio I

Julio César Zuluaga Díaz
CAAF Municipio II

Gustavo Adolfo Salazar Mejía
CAAF Municipio III

Andres Felipe Muñoz Mejía
CAAF EPM Filiales Energía

Bibiana Janeth Estrada Correa
CAAF EPM II - Energía

Beatriz Eliana Mejía Bedoya
CAAF EPM Filiales Aguas

Juan Carlos Rendón López
CAAF Telecomunicaciones

Carlos Mario Escobar Franco
CAAF EPM I Asuntos Administrativos

Claudia Liliana Salazar Suárez
CAAF Servicios de Salud y Empresas Sociales del Estado

Andrea Bedoya Pulgarín
CAAF Cultura y Recreación

Luis Humberto Ossa Chavarriaga
CAAF Aguas y saneamiento Básico

Rubén Darío Pulgarín Ortiz
CAAF Movilidad y Servicios de Transporte Público

Siria María Bedoya Salazar
CAAF Gobernabilidad y Organismos de Control

Claudia Marcela Giraldo Velarde
CAAF Obras Civiles

Lina Millerly Marín Marín
CAAF Educación

María Aurora Gómez Jaramillo
CAAF Ambiental

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN 5

1. MARCO NORMATIVO 6

2. REFERENTE METODOLÓGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 7

3. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS - MARCO FILOSÓFICO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN 8

3.1 MISIÓN 8

3.2 VISIÓN 8

3.3 OBJETIVO GENERAL 8

3.4 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8

3.5 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN 9

3.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 9

3.7 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS 10

3.8 POLÍTICA GESTIÓN DE RIESGOS 12

3.9 SLOGAN 2012-2015 14

4. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 15

4.1 PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO. 15

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 16

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 17

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 20

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL 23

6. ANEXOS 24

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo establecido en la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, y en el Decreto 2641 de 2012. La Contraloría General de Medellín adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente a la vigencia del año 2015.

Como es de conocimiento, la entidad, en el "Plan estratégico 2012 – 2015. Control fiscal moderno y eficiente", en el marco del "Programa 11. Contraloría para Medellín y su gente", tiene previsto elaborar anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla diversas estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El presente Plan se enmarca, para su elaboración, en la metodología definida por el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la cual propone una estructura de cuatro componentes para la formulación del Plan. Algunas de las metas propuestas contemplan aquellas de carácter permanente y las de interés para la vigencia del 2015.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, no solo cumple una exigencia de ley, sino que además continua y afianza el interés de la Entidad por crear un escenario de transparencia y probidad en todos sus actos administrativos como ha sido la directriz adoptada desde el inicio de la gestión liderada por el doctor Juan Carlos Peláez Serna, Contralor General de Medellín.

Que por medio de la Resolución 032 del 18 de marzo de 2013 de la Contraloría General de Medellín adopta la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP de septiembre de 2011 y la metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

1. MARCO NORMATIVO

La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.", determina de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual, contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, el Artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos" de la mencionada ley, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Como complemento a lo anterior, el Decreto 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y señala la metodología para diseñar y para hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y establece los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en ambos artículos respectivamente, contenidos en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

2. REFERENTE METODOLÓGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano",* como parte integrante del Decreto 2641 de 2012. Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primer componente hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción.

El segundo componente, explica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

El tercer componente, la rendición de cuentas, parte de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado.

El cuarto componente, aborda los elementos que deben integrar una estrategia de servicio al ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse en las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

3. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS - MARCO FILOSÓFICO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN

El presente capítulo tiene dos objetivos básicos: articular los elementos que conforman el marco filosófico institucional del Plan Estratégico y complementar el contexto institucional en el cual actuará esta herramienta administrativa.

3.1 MISIÓN

Vigilar la gestión fiscal de los recursos públicos del Municipio de Medellín para garantizar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado con la participación activa de la comunidad.

3.2 VISIÓN

Para el año 2020 la Contraloría General de Medellín, será reconocida por los habitantes de la ciudad, como un Ente oportuno y efectivo en la vigilancia de la gestión fiscal de los recursos públicos.

3.3 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Contraloría General de Medellín se compromete a coadyuvar al desarrollo del Municipio de Medellín y sus habitantes mediante la presentación del balance de la gestión institucional y del ejercicio del control fiscal con participación ciudadana, a través de la eficiencia del talento humano y la eficacia y efectividad de la gestión enmarcada en la filosofía del mejoramiento continuo, con miras a garantizar la conservación y buen uso del patrimonio social y ambiental.

Su entendimiento se basa en el uso periódico de mecanismos que garantizan su asimilación como son: desarrollo de competencias, capacitaciones institucionales, adiestramientos específicos por cargos y niveles, desarrollo de programas de inducción y re-inducción y despliegue de instrumentos visuales; y su cumplimiento se verifica a través del proceso Mejoramiento del Sistema Integral de Gestión de la entidad

3.4 OBJETIVO GENERAL

Coadyuvar con el desarrollo social del Municipio de Medellín y sus habitantes, mediante el ejercicio del control fiscal con participación ciudadana, vigilando el uso de los recursos públicos.

3.5 OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La Contraloría como sistema ha definido los objetivos del Sistema Integral de Gestión desde el plan estratégico el cual se aprueba por Resolución No.122 del 9 de abril de 2012 versión 1 y se modifica por medio de la Resolución 157 del 07 de noviembre de 2013, versión 2. En este documento se encuentra el mapa estratégico que enlaza las líneas estratégicas del plan con las perspectivas (beneficios del control fiscal, clientes, procesos internos y la innovación y crecimiento), los objetivos estratégicos y proyectos que garantizan el cumplimiento de la misión institucional. Es así como los objetivos del sistema integral de gestión son los objetivos estratégicos definidos en este plan estratégico.

Los objetivos estratégicos son:

1. Ser efectivos en la vigilancia de la gestión fiscal.
2. Fortalecer la participación ciudadana.
3. Fortalecer el Sistema Integral de Gestión y el desarrollo del talento humano.
4. Afianzar el reconocimiento institucional.
5. Fortalecer las relaciones interinstitucionales y el compromiso con la sociedad.

3.6 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Mediante Resolución 178 del 27 de octubre de 2011, la Contraloría General de Medellín, adoptó el Código de Buen Gobierno. En dicho documento se expresa el permanente compromiso con el desempeño de la función pública que le compete; con ello los directivos se orientan hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, es decir, el bien común.

El Código de Buen Gobierno, se sustenta en el decreto presidencial 3622 de 2005 sobre políticas de desarrollo del sistema administrativo, en donde se establece que el “desarrollo administrativo es un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la administración pública, cuyos propósitos son: a) La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos, los particulares investidos para el ejercicio de funciones administrativas, y la comunidad en general; b) El cumplimiento de los fines sociales del Estado y de las responsabilidades y compromisos del servidor público; c) El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la administración

pública; d) El mejoramiento en la calidad de los bienes y servicios a cargo del Estado."

3.7 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Los objetivos de la Contraloría están fundamentados y en coherencia con los principios y valores éticos definidos por la entidad; éstos, constituyen los parámetros de conducta aplicables a las funciones del servicio. Son los mandamientos de la entidad, aplicables al servicio público, una propuesta que busca el cambio de mentalidad, el mejoramiento del desempeño y la transparencia que legitiman al Estado, representado esta vez en este Órgano de Control Fiscal Municipal.

Los principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre la forma correcta de cómo debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos. Estos son:

1. Los bienes públicos son sagrados.
2. La comunidad es nuestra razón de ser.
3. Actuamos en concordancia con lo que exigimos.
4. El interés general prevalece sobre el interés particular.
5. Rendimos cuentas a la ciudadanía sobre los resultados de nuestra gestión.
6. Nuestra labor fiscalizadora se fundamenta en hechos.
7. El control social es un complemento del control fiscal.
8. Somos corresponsables en la sostenibilidad ambiental.

Valores éticos: por valores éticos se entiende aquellas formas de ser y de actuar de las personas, que son altamente deseables como atributos o cualidades individuales y colectivas; por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Para la Contraloría General de Medellín regirán la forma de ser de sus funcionarios los siguientes valores:

VALOR	COMPROMISO ÉTICO
Transparencia: Disposición para dar cuenta del encargo que la ciudadanía ha confiado a	Ejercemos el control fiscal publicitando nuestros actos y decisiones y damos a conocer la forma en que se desarrollan. • Publicamos y entregamos todos los actos, documentos y resultados de la gestión tanto de lo inherente a lo

VALOR	COMPROMISO ÉTICO
la institución.	administrativo, como lo relativo a la vigilancia de la gestión fiscal, en forma oportuna y eficaz. • Seleccionamos a los proveedores objetivamente. • Publicamos periódicamente la relación de los contratos celebrados. • Aplicamos técnicamente el método de selectividad en la escogencia de las muestras para realizar las Auditorias.
Responsabilidad: Es la capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de los actos y omisiones	Asumimos nuestras actuaciones y omisiones. Prevenimos, corregimos, resarcimos y mitigamos las consecuencias negativas de nuestros actos como personas y como organización. • Asumimos el hábito de entregar la información y los resultados con calidad y veracidad. • Estamos en constante aprendizaje y mejoramiento continuo. • Socializamos todos los instructivos metodológicos, previa actualización de los mismos. • Planeamos y actualizamos el normograma mediante el COLA. • Orientamos a los clientes en forma oportuna y confiable. • Asumimos con seriedad las objeciones que los sujetos de control presentan frente a los informes de Auditoria. • Administramos con prudencia y reserva la información. • Damos cabal cumplimiento y aplicación correcta a las metodologías de Auditoria en el ejercicio del Control Fiscal. • Cumplimos estrictamente el horario de trabajo establecido para el cabal cumplimiento de los objetivos. • Generamos hallazgos fiscales debidamente soportados y discutidos con los sujetos de control. • Brindamos capacitación oportuna y conducente para el desarrollo de habilidades y competencias a todos los funcionarios.
Participación: Abrir o aprovechar espacios que permitan la interacción con otras personas en el desarrollo de un proceso o actividad	Contamos con nuestros servidores para el mejoramiento continuo y con la comunidad en el ejercicio del control social; así mismo, compartimos experiencias y resultados de la gestión con otros entes nacionales y extranjeros. • Fomentamos la participación ciudadana en el desarrollo de nuestra misión, objetivo y plan de acción. • Exaltamos públicamente las prácticas de participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal.
Respeto: Reconocimiento de la legitimidad del otro por su diferencia	Valoramos las opiniones de los demás, acogemos las decisiones de las autoridades y adoptamos las sugerencias de la ciudadanía para el mejoramiento de nuestra labor. • Actuamos en forma prudente, mesurada y disciplinada. • Tratamos amablemente a los servidores públicos y particulares que controlamos.

VALOR	COMPROMISO ÉTICO
Objetividad: Capacidad para emitir juicios basados en hechos verificables	Nuestras decisiones, dictámenes y actuaciones son técnicos e imparciales, basadas en argumentos, hechos y evidencias. • Tramitamos los procesos y actuaciones administrativas con sujeción a los términos legales establecidos. • Aplicamos criterios técnicos de auditoria, mediante programas previamente aprobados. • Capacitamos a los sujetos de control sobre las metodologías que aplicamos. • Aplicamos el control sin distingo de ninguna clase. • Tramitamos los procesos con sujeción a los términos procesales establecidos. • Respetamos el debido proceso.
Honestidad: Actitud para actuar con honradez, rectitud y decencia	En nuestra gestión fiscalizadora hacemos uso adecuado de los bienes y recursos que administramos y ejercemos nuestras funciones con idoneidad y competencia, dando prevalencia al interés general de la comunidad sobre el interés particular. • Damos aplicación a los actos administrativos inherentes a nuestra organización. • Tramitamos las solicitudes de todo tipo en el orden que se presentan. • Expedimos las constancias del recibo a satisfacción de los bienes y servicios que la entidad contrata sólo cuando ello sea cierto y correcto. • Optimizamos los recursos monetarios, físicos y tecnológicos, haciendo uso racional y eficiente de ellos.

3.8 POLÍTICA GESTIÓN DE RIESGOS

La Contraloría General de Medellín con base en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y la metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano ordenada por la ley 1474 de 2011, ha estableciendo las siguientes políticas específicas de administración del riesgo:

- La responsabilidad de la definición de las políticas de administración del riesgo estará a cargo del Contralor y del Comité Coordinador de Control Interno.
- Todos los funcionarios de la Contraloría General de Medellín tendrán presente en el desarrollo de sus procesos la gestión del riesgo que sobre los mismos debe ejercerse.
- Los responsables de los procesos serán los encargados de implementar los controles, verificar su efectividad (a través de los indicadores o evidencias

respectivas), proponer cambios, velar por su adecuada documentación y por su socialización y aplicación al proceso.

- Para aquellos procesos donde se han identificado riesgos y sin controles, éstos serán implementados para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- Los responsables de los procesos deben reportar a la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad, la materialización de los riesgos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.
- Se deben tener en cuenta algunas de las siguientes opciones de manejo del riesgo, las cuales pueden considerarse independientemente, interrelacionadas o en conjunto:

  - Evitar el riesgo: es tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando en los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
  - Reducir el riesgo: es tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
  - Compartir o transferir el riesgo: reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros, fiducia o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Es así como por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar.
  - Asumir un riesgo: luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

    - La Contraloría asumirá los riesgos identificados en cada uno de sus procesos cuando su evaluación esté en la zona de riesgo baja.
    - El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la Oficina de Control Interno, su finalidad principal

será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. La Oficina de Control Interno en su función asesora comunicará y presentará, luego del seguimiento y evaluación, los resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

- El Comité Coordinador de Control Interno tiene entre sus funciones: la de proponer al Contralor General de Medellín la adopción de controles específicos, y el fortalecimiento de los ya establecidos; velar porque en la Contraloría General de Medellín exista y opere un adecuado sistema de administración de riesgos.

3.9 SLOGAN 2012-2015

Como elemento identificador de cada administración, para el período 2012-2015 regirá el siguiente slogan:

"Control fiscal moderno y eficiente, para Medellín y su gente"

4. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de Medellín en cumplimiento de su labor fiscalizadora y de la propia gestión institucional viene desarrollando en el marco del Plan Estratégico 2012 – 2015, Control Fiscal moderno y eficiente, varias iniciativas estratégicas coherentes y alineadas con medidas anticorrupción y de atención al ciudadano, las cuales evidencian la transparencia de la gestión institucional, hacen visible la entidad ante los ojos de la comunidad y fortalecen la participación ciudadana en el control social.

Adicionalmente, la entidad ha venido adoptando diversos instrumentos y mecanismos que contribuyen a generar en sus funcionarios una cultura fundada en principios y valores éticos, transparencia y probidad de cara a la comunidad, a saber:

- Código de Buen Gobierno, adoptado mediante resolución 178 de 2011.
- Comité de Gestión Ética y Motivación, creado mediante resolución 275 de 2005.
- Código de Ética: Principios y valores éticos
- Comité de Gobierno en Línea y Transparencia el cual establece la Política Pública de Transparencia Administrativa y Probidad en la CGM, adoptado mediante la resolución 164 del 29 de octubre de 2014.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, no solo cumple una exigencia de ley, sino que continua y afianza el interés de la Entidad por crear un escenario de transparencia y probidad en todos sus actos de gestión.

4.1 PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

OBJETIVO. 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. A través de este proyecto se mantiene actualizado el mapa de riesgos y se formularán las acciones para su manejo.

Inductor (estrategias):

- Mantener para el Sistema Integral de Gestión de la CGM, la política de administración de riesgos.

- Aplicar la metodología para la identificación, análisis y valoración de los riesgos institucionales incluyendo los de corrupción de la CGM.

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
1.1	Mantener actualizado el mapa de riesgos institucional incluyendo los de corrupción de la CGM para la vigencia 2015.	Oficina Asesora de Control Interno	Todas las dependencias de la CGM.
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.	Oficina Asesora de Control Interno	Todas las dependencias de la CGM.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

OBJETIVO. 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 ésta 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. Pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, demoras injustificadas, en la prestación de los servicios de la Contraloría General de Medellín, a la comunidad en general

Inductor (estrategias):

- Mantener para el Sistema Integral de Gestión de la CGM la política de racionalización de trámites.
- Activar los diferentes medios y mecanismos de que dispone la entidad para atención al ciudadano.

Meta/Responsable: Resultados esperados para 2015

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
2.1	Fortalecer los mecanismos Web Services	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico	Todas las dependencias de la CGM.
2.2	Activar los diferentes medios y mecanismos de que dispone la entidad para atención al ciudadano.	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana
2.3	Atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	Todas las dependencias de la CGM.
2.4	Publicitar los medios y mecanismos de participación ciudadana en cada año del período 2012-2015.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

4.3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL

OBJETIVO. 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 para la entidad, el deber de informar, y para la comunidad, el derecho de ser informada, 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. Tiene como objeto, informar y explicar a la ciudadanía las acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, además, que conozca la organización y el funcionamiento de la Contraloría y se aproveche como una oportunidad para el mejoramiento continuo, con lo cual, se afianzará la transparencia y estimulará el interés de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Inductor (estrategias):

- Programar mecanismos de participación ciudadana para informar a la comunidad
- Disponer de medios para comunicar a la ciudadanía

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
3.1	Realizar conversatorios con estudiantes de los colegios privados y universidades.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
3.2	Divulgar a través del periódico institucional los informes y resultados de la gestión fiscalizadora.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	
3.3	Emitir boletines de prensa que informen de manera permanente a la ciudadanía sobre temas de interés en materia de control fiscal.	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	
3.4	Realizar encuentros comunales “por el control fiscal.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
3.5	Informar a través de las carteleras pedagógicas, la pauta pedagógica, el sitio web y las redes sociales.	Oficina asesora de Prensa y comunicaciones	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico
3.6	Otorgar la distinción “Excelencia en la Gestión Transparente de los Recursos Públicos", según solicitud del Contralor general de Medellín.	Despacho del Contralor	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones

3.2. RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

OBJETIVO. 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. Su propósito es suministrar información confiable, veraz y oportuna de la gestión institucional y sus resultados, a las entidades de control y partes interesadas.

Inductor (estrategias):

- Actualización del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas
- Obligaciones legales y administrativas en el plan de acción de cada dependencia.
- Mecanismos y medios idóneos definidos por las entidades de control y partes interesadas para la rendición de la cuenta.

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
3.7	Solicitar la actualización del calendario de obligaciones legales y administrativas –COLA- y consultarlo permanentemente para la rendición	Todas las dependencias.	Oficina Asesora Jurídica
3.8	Rendir la cuenta a la Auditoría General de la República.	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
3.9	Rendir la cuenta a la Contraloría General de Antioquia.	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
3.10	Rendir la cuenta para la Contraloría General de la República.	Todas las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación.
3.11	Rendir informe de las finanzas del Municipio de Medellín.	Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones"	Subcontraloría CAAF
3.12	Rendir informe de los Recursos naturales y del medio Ambiente del Municipio de Medellín.	CAAF Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones	Contraloría Auxiliar Ambiental.
3.13	. Presentar el informe de gestión de la entidad al Concejo de Medellín y a la ciudadanía.	Oficina Asesora de Prensa y comunicaciones	Oficia Asesora de Planeación

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO. 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. Se busca publicitar los mecanismos y medios de atención a la comunidad, analizar y ajustar los procesos para facilitar los trámites y servicios a la comunidad e identificar las necesidades de los ciudadanos para facilitar el acceso a la atención.

Inductor (estrategias):

- Fortalecer y publicitar los canales y medios de atención a la comunidad.
- Programar mecanismos de participación ciudadana para informar a la comunidad
- Disponer de medios para comunicar a la ciudadanía
- Atender oportunamente, con calidad las solicitudes de la comunidad y las partes interesadas.
- Garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad.
- Involucrar al ciudadano en el modelo de servicio.

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
4.1.	Meta Difundir el portafolio de servicios y trámites al ciudadano.	Oficina asesora de Prensa y comunicaciones	
4.2.	Medir la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites, programas y servicios que presta la entidad.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
4.3.	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana	
4.4.	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: (Página web, cartelera física, impresos, cartelera virtual).	Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico

Proyecto 6. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. Busca mejorar las competencias de los servidores públicos relacionados con la atención al ciudadano.

Inductor (estrategias):

- Fomentar una cultura de servicio al ciudadano en los funcionarios de la CGM.
- Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
4.6.	Desarrollar las competencias y habilidades a los servidores públicos en materia de servicio al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Contraloría Auxiliar Talento Humano.	

Proyecto 7. Fortalecimiento de los canales de atención. Se pretende reducir las barreras de acceso a los servicios para el ciudadano, teniendo en cuenta que él mismo contacta al Estado por los medios telefónico, escrito, virtual o presencial y brindarle medios alternativos basados en el desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones

Inductor (estrategias):

- Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Fomentar el uso intensivo de canales no presenciales de atención
- de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos:

Meta/Responsable:

N°	Meta	Responsable	Corresponsable
4.7.	Establecer canales de atención en línea que permitan la participación ciudadana, (portal web, correo electrónico, redes sociales (Facebook, YuoTube, Twitter).	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana,. Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.	
4.8	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana.	

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.	Contraloría Auxiliar de Desarrollo Tecnológico, Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones.	

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de la Contraloría General de Medellín, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

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. Para el seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano la Oficina Asesora de Control Interno podrá diseñar la matriz que considere adecuada, utilizar la que propone la metodología, "estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", o hacerlo en el cuadro de mando del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Contraloría General de Medellín; según el literal e) primer componente – Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo de la "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano" de la presidencia de la República.

6. ANEXOS

Son anexos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los siguientes:

- Mapa de Riesgos institucionales incluidos los de corrupción- consolidado 2015.
- Cuadro de Mando del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015.