



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

EDUARDO SANJUR MARTINEZ
CONTRALOR DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR

CARTAGENA BOLIVAR
ENERO 2020



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

NIT 890.480.306

«Por un Control Fiscal Integral»

2



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

La presente estrategia de lucha contra la corrupción nos concierne a todos los actores de la sociedad bolivarenses; desde el Veedor, Concejal, Diputado, Líder Comunitario y Ciudadanía en general.



CONTRALORÍA
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

NIT 890.480.306
«Por un Control Fiscal Integral»

3

**NUESTROS PROGRAMAS PARA LA INNOVACION, LA TRANSPARENCIA, LA
INCLUSION Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION**



PORTAL DE TRANSPARENCIA
www.contraloriadebolivar.gov.co





Contenido

1. INTRODUCCION	6
2. ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION	8
3. MARCO LEGAL	9
4. RIESGOS DE CORRUPCION	10
4.1 Metodología	10
4.1.1 Cuadro de los Riesgos por procesos.	
4.1.2 Distribución porcentual de los Riesgos por procesos.	11
4.1.3. Relación de Riesgos de Corrupción identificados y sus.....	12
atributos.....	12
5. GESTION ANTITRAMITES.....	17
5.1.1. Actividades de la Gestión Antitrámites.	17
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA	19
6.2. Transparencia Activa.....	19
6.3 Transparencia Pasiva.....	20
6.3.1 Atributos de la transparencia pasiva	20
6.3.2 Principio de gratuidad.....	21
6.3.3 Instrumentos de gestión de la información	21
6.3.4 Registros de activos de información	21
6.3.5 Esquema de publicación de la información.....	22
6.3.6 Índice de información clasificada y reservada	22
7. ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	22
7.1.1 Procesos y Procedimientos innovadores.....	23
7.1.1.1 Portafolios de Servicio al Ciudadano	23
7.1.1.2 servicios al Ciudadano.....	23
7.1.2 Política de Protección de Datos Personales	24
7.1.3 Evaluación de desempeño de los servidores públicos.....	24



7.1.4 Trato Digno al Ciudadano	25
7.2 Participación Ciudadana y Control Social	27
7.2.1 Pacto ciudadano para el fortalecimiento de la democracia.....	27
7.2.2 Derechos y responsabilidades de los ciudadanos en la participación ciudadana.....	27
7.3 Programa de formación de veedores.....	28
7.4 Estimulo e Incentivos a la Participación Ciudadano	28
7.5 Contralor Escolar	28
8. RENDICIÓN DE CUENTAS	29
8.1. Alcance de Rendición Cuenta.....	29
8.2. Objetivos de la Rendición de Cuentas.....	29
8.3. Información y comunicación para la rendición de cuentas.	29
8.4. Estrategia de la rendición de la Cuenta.....	30
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	31
10. ANEXOS	32



1. INTRODUCCION

La Contraloría Departamental de Bolívar, enfocada en la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2020. Lo anterior, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 1471 de 2011; la cual en su Artículo 33 establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano

Nuestra visión estratégica está orientada a construir una cultura de pertenencia para la defensa del patrimonio público de los bolívarenses, tanto a nivel institucional como ciudadano; ejerciendo el control fiscal con un binomio estratégico de prevención y coerción, destinado al fortalecimiento de la gestión y las finanzas departamentales, al buen uso de los recursos públicos y a la consecución de los fines esenciales del Estado; involucrando al ciudadano y las veedurías organizadas para promover y materializar la construcción de una democracia participativa que se articule con el control fiscal para la salvaguarda de los intereses comunes.

Este órgano de control y vigilancia refrenda el compromiso ético y legal de mantener su independencia técnica y ser ajeno a los amiguismos y clientelismos en su accionar. Nuestro único fin será la defensa y promoción de lo público. Lideraremos la interiorización de una cultura de control en las instituciones públicas del departamento y en la ciudadanía, a partir de un enfoque de gestión preventiva y participación ciudadana, garantizando la intervención de éstos en las políticas públicas encaminadas a mejorar las condiciones de vida de todos los bolívarenses.

Este plan aborda los elementos y estrategias institucionales que nos permitan cumplir la Política Pública en materia de lucha contra la corrupción y, por otra parte, plantea acciones y estrategias destinadas a garantizar el cumplimiento de los “PAAAC” en cada una de las entidades públicas sujetas a nuestra vigilancia, de tal forma que en su contenido utiliza un lenguaje claro con ilustraciones de fácil comprensión.



Nuestro primer compromiso con Bolívar consiste en no desfallecer en el mejoramiento de la gestión pública y de su calidad de vida; ello significa que buscamos mitigar el flagelo de la corrupción en el Estado en nuestro departamento en el próximo cuatrienio, con el compromiso de reevaluar, cada vez que sea necesario, el presente plan anticorrupción. Desde nuestra perspectiva, este será un instrumento de referencia en la lucha contra la corrupción desde la contraloría departamental.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la presente vigencia, y como evidencia del compromiso de la alta Dirección de la Entidad, se buscó la participación de los diferentes líderes, servidores públicos y facilitadores del Sistema de gestión de la entidad. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las recomendaciones derivadas del Plan de la vigencia 2019 y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia.



2. ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION

En la definición de las actividades, desarrollamos los componentes exigidos en la guía metodológica para la formulación del Plan Anticorrupción establecida en el Decreto 2641 de 2012, modificado por el 124 de 2016, articulado con los lineamientos generales de nuestro plan estratégico y de comunicaciones.

Pero además de los componentes de Mapas de Riesgos Anticorrupción, Política Antitrámites, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano, hemos complementado la estrategia con otras normas inherentes a la política pública en materia de lucha contra la corrupción a saber: Ley de transparencia y acceso a la información pública nacional, promoción y protección de la participación ciudadana y gobierno en línea.



3. MARCO LEGAL

Para la actualización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se tuvo en cuenta la siguiente normatividad:

- Documento Conpes 3654 de 2010, sobre estrategias de rendición de cuentas
- Ley 1474 de 2011, en 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.
- Ley 1437 de 2011, artículo 7 numeral 5, sobre trato digno al ciudadano.
- Decreto No.2641 de 2012, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Ley 019 del año 2012, la cual se busca promover la supresión, racionalización, optimización y automatización de trámites y servicios de entidades públicas, evitando exponer al ciudadano a regulaciones innecesarias o excesivas.
- Ley estatutaria 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, sobre Protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y el compilatorio 1081 de 2015, para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.
- Decreto No.124 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”



4. RIESGOS DE CORRUPCION

4.1 Metodología

Los Mapas de riesgos de corrupción constituyen la herramienta orientadora para la prevención de los actos de corrupción en la administración pública, a partir de la aplicación de una metodología enmarcada en la autorregulación, autoevaluación y autocrítica institucional. La honradez es vital para reconocerlos y la formación y la determinación, lo serán para controlarlos y administrarlos.

Para el levantamiento del mapa de riesgos de corrupción al interior de esta Contraloría, realizamos visitas a los líderes de procesos, concientizándolos sobre la importancia de identificar los riesgos a los cuales se exponen sus procesos, y sobre lo relevante que resulta controlarlos y administrarlos para anticiparnos a su ocurrencia y a sus efectos.

De acuerdo con este primer componente emanado de la Guía Metodológica para formulación del Plan Anticorrupción, adoptada por el Decreto 2641/12 y modificada por el decreto 124/16, desarrollamos el Mapa de Riesgos de corrupción de la Contraloría Departamental de Bolívar el cual generó los siguientes resultados:

Se identificaron **TREINTA Y SEIS (36) RIESGOS DE CORRUPCIÓN** que pueden afectar todos los procesos de la entidad y **CUARENTA Y CUATRO (44) ACCIONES DE CONTROL ASOCIADAS**.

4.1.1 Cuadro de Riesgos de Corrupción por Procesos

Componente	Procesos	Riesgos	Acciones
Direccionamiento Estratégico	Planeación Estratégica	2	2
	Ética y Comunicación	2	3
Control Fiscal	Auditoría Fiscal	3	3
	Responsabilidad Fiscal	2	3
	Jurisdicción Coactiva	3	3
	Administrativo Sancionatorio	2	2
Participación Ciudadana	Atención al Ciudadano	2	3
	Fortalecimiento a la Participación Ciudadana	1	1
Gestión Administrativa	Talento Humano	2	2
	Presupuesto	1	1



	Contabilidad	1	2
	Tesorería	2	2
	Gestión Documental	1	1
	Adquisición de Bienes y Servicios	2	2
	Gestión de la Infraestructura	1	3
	Tecnología de la Información	2	2
	Gestión Jurídica	3	4
Evaluación y Control	Control Interno	2	3
	Control Interno Disciplinario	1	2
Tota Riesgos:		36	44

4.1.2 Distribución de los Riesgos por procesos.

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de riesgos de corrupción presentes en cada proceso de la entidad



La siguiente grafica muestra el número de acciones que cada proceso debe desarrollar para el cumplimiento de la política de administración del riesgo institucional.



Las acciones de monitoreo tienen el propósito de verificar el cumplimiento de los controles y las acciones o actividades asociadas a ellos; mientras que los indicadores permiten evaluar permanentemente el comportamiento y avance de las acciones y la evolución de los riesgos

RIESGOS Y ACCIONES DE CONTROL ASOCIADAS	
RIESGOS	ACCIONES DE CONTROL
36	44



4.1.3. Relación de Riesgos de Corrupción identificados y sus atributos

No	Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso de Poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Particular
1	Desarrollo de planes y programas con el objetivo de beneficiar a intereses particulares.	X	X	X	X
2	Exceso de poder	X	X	X	X
3	Manipulación o adulteración de la información de gestión o institucional	X	X	X	X
4	Ocultamiento de información pública para eludir el control social	X	X	X	X
5	Constreñir a funcionarios para que manipulen o tergiversen resultados de sus actuaciones	X	X	X	X
6	Excluir del PGA a sujetos vigilados para que eludan el control	X	X	X	X
7	Manipulación de observaciones o hallazgos para favorecer u ocultar irregularidades	X	X	X	X
8	Favorecimiento: Proferir decisiones de archivo para favorecer a los investigados	X	X	X	X
9	Dilación de los términos procesales para que los investigados eludan sus responsabilidades, o dificultar el recaudo de pruebas o para que se genere la prescripción	X	X	X	X
10	Exigencia de dádivas para favorecer a los investigados	X	X	X	X
11	Inactividad procesal, prescripción, pérdida de fuerza ejecutoria: No notificar auto de mandamiento de pago, ni impulsar el proceso.	X	X	X	X



12	No aplicar medidas de embargo y secuestro de bienes, cuando sean procedentes para evitar que los investigados resarzan el daño	X	X	X	X
13	No realizar estudios de bienes ni aplicar medidas cautelares ni recaudo de las obligaciones para favorecer al ejecutado	X	X	X	X
14	Direccionar las actuaciones por denuncias ciudadanas o manipular la información para no configurar las observaciones o hallazgos que correspondan, o hacerlo inadecuadamente	X	X	X	X
15	Exigencia de dádivas para dar Tratamiento favorable a la decisión de una PQR.	X	X	X	X
16	Exclusión: excluir de los eventos de promoción y apoyo a la participación ciudadana a grupos o sectores de la sociedad para evitar que hagan control social o ejerzan sus derechos.	X	X	X	X
17	Manipular o ajustar la decisión de fondo a favor o en contra del investigado o sancionado	X	X	X	X
18	Exigencia de dádivas para retardar la apertura, el trámite o decisión de los procesos para favorecer a los implicados	X	X	X	X
19	Tolerar tráfico de influencias en la provisión de empleos, con el propósito de beneficiar a un tercero.	X	X	X	X
20	Manipular o ajustar la decisión de fondo a favor de intereses particulares	X	X	X	X
21	Recibir bienes y servicios sin el cumplimiento de requisitos	X	X	X	X



22	Deficiente supervisión o interventoría para favorecer el incumplimiento del contrato	X	X	X	X
23	Peculado: Favorecer o participar del hurto o apropiación de bienes de la entidad	X	X	X	X
24	Adulteración de información: Pérdida, ocultamiento y modificación de documentos para favorecer a terceros (adulteración de registros, falsificación de firmas, fuga de información sensible)	X	X	X	X
25	Alteración de los valores en los estados financieros (Maquillaje de los estados financieros)	X	X	X	X
26	Violación de los principios presupuestales	X	X	X	X
27	Favorecimiento: Pagos no autorizados.	X	X	X	X
28	Autorizar los pagos sin el lleno total de los requisitos a cambio de prebendas y dádivas	X	X	X	X
29	Favorecimiento a demandantes: No contestar demandas, ni presentar recursos, ni solicitar pruebas, ni asistir a audiencias o hacer defensas inadecuadas en los procesos judiciales o administrativos que se sigan contra la entidad	X	X	X	X
30	Estudios y documentos previos direccionados en favor de un contratista	X	X	X	X
31	Proyectar actos administrativos o decisiones a cambio de prebendas o de dádivas	X	X	X	X
32	Pérdida de información: Suprimir o borrar información institucional	X	X	X	X



	(bases de datos) para favorecerse asimismo o a terceros.				
33	Manipulación o adulteración: Adulterar el Sistema de información (bases de datos) para favorecerse asimismo o a terceros.	X	X	X	X
34	Alteración de información de evaluación a la Gestión para obtener algún beneficio	X	X	X	X
35	Soborno en los procesos de auditoría que genere el no reporte o modificación de las no conformidades.	X	X	X	X
36	Manipulación de investigaciones disciplinarias: Sesgar, ocultar o modificar, procesos de connotación disciplinaria para favorecer a funcionarios	X	X	X	X

En la matriz de riesgos de corrupción, la cual se encuentra anexa a este documento, se identifican los riesgos de acuerdo a los diferentes procesos de la entidad.

La valoración de los controles consiste en determinar si al interior de la Contraloría Departamental de Bolívar, contamos o no con herramientas de control sugeridas en la política de administración del riesgo dirigido a mitigar los riesgos identificados; seguidamente busca diagnosticar si esas herramientas cuentan con manuales o procedimientos para su aplicación, y si el tiempo que llevan han sido efectivas.



5. GESTION ANTITRAMITES

La tramitología en la función pública es uno de los fenómenos que más afecta la calidad del servicio, generando una inconformidad generalizada de la sociedad Colombiana, debido a la existencia de exagerados requisitos y de procedimientos superfluos para acceder a los servicios que oferta el Estado. Existe una relación directa entre los trámites extensos, engorrosos y complicados con la probabilidad de actos de corrupción.

La política pública sobre racionalización de trámites está reglamentada por el Decreto – Ley 019 del año 2012, busca promover la supresión, racionalización, optimización y automatización de trámites y servicios de entidades públicas, evitando exponer al ciudadano a regulaciones innecesarias o excesivas

El ordenamiento jurídico colombiano obliga a todas las entidades del Estado a revisar los procedimientos y requisitos de trámites y servicios para accederlos e intervenirlos, de tal manera que reduzcan la cantidad de pasos, el número de requisitos, los optimicen; es decir, los mejoren y los automaticen conllevando el acceso al trámite de manera virtual, a través del portal web institucional u otro mecanismo de fácil acceso para al ciudadano, preferentemente con soporte tecnológico.

Por último, se deben crear o fortalecer las ventanillas únicas virtuales o cadenas de interoperabilidad que permitan armonizar los requerimientos que realizan a diferentes entidades públicas en un mismo orden distrital, municipal o departamental, incluso nacional. Esto evitaría que un ciudadano para acceder a diversos servicios en diferentes secretarías de una misma Alcaldía deba aportar los mismos elementos, sólo bastaría con presentarlos una sola vez en la entidad o jurisdicción, este es el propósito final de la interoperabilidad.

5.1.1. Actividades de la Gestión Antitrámites.

Velaremos por el cumplimiento de los objetivos de la política pública en materia de Gestión Antitrámites en la contraloría departamental así:

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización,



mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas

- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Promover la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a nuestros usuarios



6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En la Contraloría Departamental de Bolívar reconocemos la información como un derecho y no como un privilegio, por lo que cambiaremos la antigua concepción de relación entre Contraloría - Ciudadano, donde este último, nos requería el suministro de información, ahora somos nosotros lo que brindamos ésta oportunidad y calidad.

Nuestra estrategia institucional para el fomento de la transparencia y el mejoramiento del acceso a la información pública, atiende los lineamientos previstos en la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y el compilatorio 1081 de 2015, para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

6.1. Atributos de la Transparencia.

- La Contraloría de Bolívar asume una actitud activa para la publicación de la información pública, de fácil acceso, completa, imparcial, objetiva, oportuna y con calidad.
- Publicamos toda la trazabilidad de nuestros procesos, desde la planeación, ejecución y evaluación.
- Respondemos de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de los ciudadanos

6.2. Transparencia Activa.

Este elemento garantiza la disponibilidad de la información a través de la página web de la Contraloría de Bolívar <http://www.contraloriadebolivar.gov.co/> en el link sección de “Transparencia” alojado en el banner principal.



Es menester señalar que la Contraloría Departamental de Bolívar está comprometida con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, de tal forma que no obstante a la información mínima a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, entiende la necesidad de exponer información que en general, sea de interés para los ciudadanos.

6.3 Transparencia Pasiva

Este elemento desarrolla la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley y en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los canales de transparencia pasiva constituyen una respuesta complementaria de la Contraloría Departamental de Bolívar para aquella información que el ciudadano no encuentre en la página web de la entidad y que no siendo parte del elemento de transparencia activa o de obligante publicación de acuerdo a la norma, si sea de interés del ciudadano.

6.3.1 Atributos de la transparencia pasiva

De acuerdo con lo preceptuado en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014 toda la información que produce la Contraloría Departamental de Bolívar, mediante solicitud de acceso a la información pública se genera observando los siguientes atributos:



- Oportuna
- Veraz
- Completa
- Motivada
- Actualizada
- Y respondida dentro de los términos establecidos

6.3.2 Principio de gratuidad

Las solicitudes y respuestas en la Contraloría de Bolívar observan el principio fundamental de la gratuidad. No obstante, están permitidos los costos de reproducción y envío de la información. Sin embargo se motiva al ciudadano al recibo de la información a través de medios electrónicos y evitar incurrir en costos de reproducción de la información.

6.3.3 Instrumentos de gestión de la información

En el Link de transparencia del Portal Institucional de la Contraloría Departamental de Bolívar también están disponibles los siguientes instrumentos de Gestión de la Información, las cuales orientan al ciudadano sobre la información pública que vamos a divulgar, dónde se encuentra, cómo se publica y en qué medios u otros sitios de internet, cuál puede requerirse por el ciudadano o cuál es reservada

6.3.4 Registros de activos de información

En la presente vigencia, se profundizara en las actividades tendentes a definir este registro o inventario del total de la información pública de obligatoria divulgación por parte de la Contraloría Departamental de Bolívar tiene como mínimo los siguientes campos mínimos:

- Nombre de la categoría de la información
- Descripción del contenido de la categoría
- Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- Medio de conservación y/o soporte
- Identificación del formato en que se presenta
- Indicación si la información está publicada o disponible para solicitud.
- Ubicación de la información para consulta

El registro de activos de información además de estar disponible en el portal de la Contraloría Departamental de Bolívar, también se podrá encontrar en el portal



www.datosabiertos.gov.co y será actualizado de manera permanente de acuerdo con los procedimientos del programa de gestión documental

6.3.5 Esquema de publicación de la información

Permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de la Contraloría Departamental de Bolívar como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar. Con el fin de orientar con claridad al ciudadano, el esquema de publicación de información de la Contraloría del Bolívar se publicará en el link de transparencia y acceso a la información pública.

6.3.6 Índice de información clasificada y reservada

Relaciona la información que no obstante por ser de carácter público, de acuerdo con su contenido, está sujeta a reserva. Para efectos de consulta este documento se publicará en el link de transparencia y acceso a la información pública.

7. ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Este componente busca brindar un servicio adecuado, cálido y respetuoso a los ciudadanos bolivarenses que acuden a los trámites y servicios del Estado en el orden departamental, conquistar su satisfacción, confianza y preferencia. En nuestro orden constitucional el ciudadano es lo primero. Se pretende consolidar una cultura organizacional basada en la priorización integral del ciudadano.

En la Contraloría Departamental de Bolívar privilegiamos al ciudadano como actor fundamental en la construcción de la democracia y unificamos criterios de servicio al ciudadano para que todos nuestros servidores reciban a los usuarios de esta entidad, con la absoluta convicción de que con su labor están contribuyendo al mejoramiento de los servicios y de la percepción ciudadana respecto de la labor que cumple la entidad.

7.1 Desarrollo Institucional y Servicio al Ciudadano

Comprende todas las actividades de la Contraloría Departamental de Bolívar que implican capacidad o logística para la prestación adecuada de servicios al ciudadano, especialmente en adecuación de infraestructura para la definición de procedimientos. Protocolos y estándares que deben aplicarse.



7.1.1 Procesos y Procedimientos innovadores

7.1.1.1 Portafolios de Servicio al Ciudadano

Hemos definido y divulgado nuestro portafolio de servicios al ciudadano a través de nuestro portal institucional <http://www.contraloriadebolivar.gov.co/>.

7.1.1.2 servicios al Ciudadano

Como elementos complementarios a la preparación institucional para el servicio al ciudadano facilitaremos:

❖ Cobertura y Accesibilidad.

Mantendremos múltiples canales de contacto vía telefónica y móvil, chat web, redes sociales y por correo electrónico facilitando el acceso integral del ciudadano más allá de la vía presencial

❖ Cumplimiento

De acuerdo con nuestros compromisos y protocolos éticos, el deber profesional y lo preceptuado en la Ley, atendemos con honestidad, integridad, celeridad y confidencialidad los requerimientos ciudadanos

Para la atención de las peticiones, quejas, y denuncias aplicamos los siguientes términos:

- **Petición:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Término especial para la resolución de las siguientes peticiones

- **Documentos:** Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



Podrán hacerse uso de términos superiores, sin exceder el doble, siempre que así se sustente ante el ciudadano o peticionarios, en los eventos establecido en la ley.

- **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

❖ Calidad

Observamos plenamente los principios rectores de la función pública: eficiencia, eficacia, efectividad, economía y calidad; por ende garantizaremos la prestación de servicios al ciudadano acorde con nuestra política y objetivos institucionales de calidad.

Desarrollamos encuestas de satisfacción al ciudadano, para medir el grado de implementación de las estrategias de servicio al ciudadano y la percepción sobre el servicio e identificar oportunidades de mejora para el mejoramiento continuo.

7.1.2 Política de Protección de Datos Personales

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y en su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Contraloría Departamental de Bolívar adoptará en la presente vigencia, la política institucional para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades misionales o administrativas de la Contraloría Departamental.

En esta organización garantizamos los derechos de privacidad e intimidad de los ciudadanos, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas nuestras actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, salvo la información considerada por la ley como no reservada.

7.1.3 Evaluación de desempeño de los servidores públicos

Evaluaremos el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos, con el fin de tomar decisiones que nos permitan mejorar el trato y servicio.



7.1.4 Trato Digno al Ciudadano

Para nosotros, la transparencia, el respeto y la honestidad son los pilares fundamentales de la democracia; por ellos forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -ley 1437 de 2011, artículo 7 numeral 5-, la Contraloría Departamental de Bolívar expide su CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, la rendición de cuentas permanente y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario de los servicios de la Contraloría Departamental de Bolívar.
- Recibir una atención con calidad prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.
- Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir 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, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos



documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, son deberes de los ciudadanos

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

Medios disponibles para garantizar los derechos de los bolivarenses

SEDE ADMINISTRATIVA: El punto de atención presencial de la Contraloría Departamental de Bolívar es: Centro Calle Gastelbondo N° 2 - 67.

HORARIO DE ATENCIÓN: La Contraloría Departamental de Bolívar atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Los ciudadanos también podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

TELEFÓNICO: TEL: (57-5) 664 43 66 / 69 | FAX: (57-5) 664 43 68

VIRTUALES: E mail: contraloria@contraloriadebolivar.gov.co

Página web, foros y formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:
<http://www.contraloriadebolivar.gov.co/>



7.2 Participación Ciudadana y Control Social

7.2.1 Pacto ciudadano para el fortalecimiento de la democracia

Para garantizar la calidad de la democracia y la efectividad de las políticas públicas, en la Contraloría Departamental de Bolívar orientaremos el cumplimiento de los siguientes principios y criterios:

- Promovemos la transparencia para lograr que la toma de decisiones sea inclusiva.
- Estructuramos procesos de participación según las reglas conocidas y compartidas por todos.
- Establecemos el proceso de participación como un ejercicio de aprendizaje continuo y progresivo.
- Creamos espacios de diálogo para la deliberación con todos los actores sociales.
- Capacitamos a los ciudadanos para que estos aprendan a participar.
- Favorecemos el control social entregando toda la información de ley.

7.2.2 Derechos y responsabilidades de los ciudadanos en la participación ciudadana

Son facultades de los ciudadanos en desarrollo de las instancias de participación ciudadana, las siguientes:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político.
- Ser informados oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana, su contenido, las formas y procedimientos para su ejercicio y, las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse, de acuerdo con los temas que sean de su interés.
- En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto, por parte de las administraciones públicas, de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las instancias de participación ciudadana, respetando su autonomía.
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación.



- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas

Son responsabilidades de los ciudadanos en desarrollo de las instancias de participación ciudadana, las siguientes:

- Informarse sobre los aspectos de interés público sobre los cuales pretenden promover discusiones públicas, sobre aquellos sometidos a debate por las autoridades públicas o, sobre aquellos que dispongan las instancias que integran la oferta institucional de instancias de participación ciudadana, así como de las competencias fijadas a las entidades de la institucionalidad con las cuales interactúa.
- Respetar las decisiones tomadas en las instancias de participación ciudadana de acuerdo a las prioridades concertadas de manera colectiva por los actores participantes de las mismas.
- Para el caso de las expresiones asociativas formales, rendir cuentas a quienes las integran y/o a las comunidades a las que representan de la discusiones y decisiones adoptadas en el marco del desenvolvimiento de la instancia de participación ciudadana

7.3 Programa de formación de veedores

Emprenderemos un programa de formación de Veedores Ciudadanos para el ejercicio de Control Social a la Gestión Pública, proveyéndoles de herramientas académicas que potencie la participación y vigilancia de la gestión estatal y sus resultados; así como la evaluación de las políticas públicas y la calidad de la prestación de los servicios; de esta forma contribuiremos a mejorar e incrementar el control ciudadano y social sobre la gestión pública en la contraloría departamental y en todas las entidades públicas en general.

7.4 Estimulo e Incentivos a la Participación Ciudadano

Gestionaremos el otorgamiento de incentivos para destacar las iniciativas y acciones ciudadanas de loable gestión en el marco del control social.

7.5 Contralor Escolar

A partir de esta vigencia reforzaremos el programa de Contralor Escolar en el departamento del Bolívar. Desarrollaremos un Plan de acompañamiento y seguimiento que les permita a los Contralores Escolares realizar su labor articulados con la Contraloría Departamental de Bolívar.



8. RENDICIÓN DE CUENTAS

8.1. Alcance de Rendición Cuenta.

La Rendición de Cuentas en la Contraloría Departamental de Bolívar, está dirigida a todos los sujetos de la sociedad civil, ciudadanos, organizaciones sociales, grupos de interés, empresas, medios de comunicación y veedurías ciudadanas, se realiza a través de los medios de comunicación disponibles, para facilitarles el acceso a la información publicada por la entidad y lograr una interacción permanente y calificada, donde los actores de la sociedad bolivarenses expresen sus opiniones, formulen sus inquietudes y quejas y reciban respuestas.

8.2. Objetivos de la Rendición de Cuentas

- Proporcionar el acceso fácil al ciudadano en los espacios de información e interacción a través de la implementación de canales y estrategias soportadas en tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Entregar información completa, clara, comprensible, oportuna y con calidad, para facilitar el ejercicio del control a la gestión pública.
- Entregar información completa, clara, comprensible, oportuna y con calidad, para facilitar el ejercicio del control a la gestión pública.
- Generar estrategias de incentivos donde se estimule al ciudadano y funcionarios en los procesos de rendición de cuenta.
- Promover e incorporar aportes realizados por los ciudadanos en los procesos de diálogo e interacción en la rendición de cuentas

8.3. Información y comunicación para la rendición de cuentas.

El componente de la información desarrolla atributos relevantes para los fines de la rendición de cuenta. Toda información que se produce en la Contraloría Departamental de Bolívar contiene los siguientes criterios:

- Claridad y comprensión en la información que se genera
- Debe causar el interés ciudadano
- Debe estar actualizada
- Debe presentarse a tiempo
- La información suministrada debe corresponder a la realidad y no ser suministrada con reservas arbitrarias o dubitaciones.



- Debe ser efectiva y coherente con los objetivos misionales de la entidad.
- Debe estar disponible a través de medios de fácil acceso al ciudadano.
- Debe ser completa.

A través de los diferentes medios de divulgación establecidos en nuestro plan de medios, principalmente en nuestro portal institucional: <http://www.contraloriadebolivar.gov.co/> damos cumplimiento a la política institucional de rendición de cuentas en materia de exposición de la información.

Entendemos que la información pública institucional implica el establecimiento y respeto de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y órganos de control; entre otros. El objetivo principal de este componente es generar, difundir y facilitar el acceso a dicha información.

8.4. Estrategia de la rendición de la Cuenta

La Contraloría Departamental de Bolívar, ha desarrollado un documento denominada “**Lineamientos de Rendición de Cuentas**” conforme a lo establecido en el documento Conpes 3654 de 2010, y demás normas reglamentarias.

El documento antes descrito, establece todos los criterios para el correcto logro de los objetivos de esta actividad.



9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente Plan ha sido construido por funcionarios de todos los procesos del nivel Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial, bajo la orientación y coordinación del Despacho del Contralor Departamental de Bolívar.

Para la consolidación y evaluación de la Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción 2020 de la Contraloría Departamental de Bolívar, los responsables de procesos con tareas asignadas en el presente plan, con sus respectivos equipos de trabajo serán los encargados de la ejecución y autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, acciones y metas propuestas.

El seguimiento y pronunciamiento oficial sobre los avances de la Estrategia están a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual deberá publicar con carácter cuatrimestral: 30 de Abril, 31 de Agosto y 30 de Diciembre de la presente anualidad, los informes de avance en la página web institucional de la entidad para el conocimiento del ciudadano y lo de su competencia en materia de control social.



10. ANEXOS

Anexo matriz mapa de riesgos de corrupción