



CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: PAAC

RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 1 de 19

# CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

## “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014”

**GUSTAVO ESPINOSA FERLA**  
Contralor Departamental

Control Fiscal Visible con Impacto Social

NIT: 891190246-1  
Edificio de la Gobernación, Cra. 13 No. 35-00 Piso 3  
Fax: 4352391, Tel: 4353199, Cel: 320859894  
www.cdc.gov.co - Email: contactenos@cdc.gov.co  
Línea Transparente: 01800978515



CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: PAAC


RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 2 de 19

#### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
1.1 GENERAL	4
1.2 ESPECÍFICOS	4
<b>2. COMPONENTE ESTRATÉGICO</b>	<b>5</b>
2.1 VISIÓN	5
2.2 MISIÓN	5
2.3. ESTRATEGIAS.	5
2.5 ALCANCE	5
<b>3. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN</b>	<b>6</b>
<b>4. COMPONENTES DEL PLAN</b>	<b>7</b>
4.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	7
4.2 ESTRATEGIA ANTI - TRÁMITES	10
4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	12
4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	14
<b>5. GLOSARIO</b>	<b>18</b>

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
<p><b>CÓDIGO: PAAC</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN: 601</b></p>	<p><b>FECHA: 18/12/2013</b></p>	<p><b>Página 3 de 19</b></p>


## INTRODUCCIÓN

La Contraloría Departamental del Caquetá está comprometida con la construcción de un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Uno de nuestros grandes retos, es generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Contraloría ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en el control social.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Contraloría Departamental del Caquetá preparó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 que hoy presentamos a la opinión pública, convencidos de los beneficios que su ejecución representará para la comunidad Caqueteña.

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
<p><b>CÓDIGO: PAAC</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN: 601</b></p>	<p><b>FECHA: 18/12/2013</b></p>	<p><b>Página 4 de 19</b></p>


## 1. OBJETIVOS

### 1.1 General

Generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar activamente en el ejercicio del control social, promoviendo una transparencia en todas las actuaciones administrativas de la Contraloría que conlleven a un Control Fiscal Visible con Impacto Social.

### 1.2 Específicos

- ✓ Implementar estrategias encaminadas a participar en la lucha contra la corrupción en el Departamento del Caquetá
- ✓ Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- ✓ Se exigirá que en todas actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- ✓ Implementar políticas anti trámites que faciliten el acceso de la comunidad Caqueteña a los servicios ofrecidos por la Contraloría Departamental del Caquetá.
- ✓ Implementar estrategias para ofrecer un excelente servicio a los clientes de la Contraloría Departamental del Caquetá.
- ✓ Se vigilará que todas actuaciones sean amigable con el entorno físico, social, cultural y político.

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b>		
CÓDIGO: <b>PAAC</b>	RESOLUCIÓN: <b>601</b>	FECHA: 18/12/2013	Página <b>5</b> de <b>19</b>

## 2. COMPONENTE ESTRATÉGICO

### 2.1 VISIÓN

Constituirnos en la entidad superior de fiscalización y control del gasto público, moderna, visible, confiable, modelo de una gestión responsable, eficiente y eficaz, que brinde a la sociedad Caqueteña, seguridad y garantía de la correcta utilización de los recursos que fiscalizamos y la información que brindamos.

### 2.2 MISIÓN

Garantizar a la comunidad Caqueteña probidad en el ejercicio de la gestión fiscalizadora con observancia de los principios Constitucionales y legales a través de los sistemas de control en procura de maximizar los resultados de la gestión pública.

### 2.3. ESTRATEGIAS.


- ✓ divulgar los resultados del ejercicio del control fiscal.
- ✓ implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en la Contraloría Departamental del Caquetá.
- ✓ Facilitar el acceso de la comunidad a los tramites de la Contraloría
- ✓ Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Contraloría Departamental del Caquetá.

### 2.4 ACTIVIDADES

- ✓ Realizar audiencias públicas para mostrar los resultados de las auditorías realizadas en el Departamento del Caquetá y municipios.
- ✓ Socializar los resultados del ejercicio del control fiscal mediante la publicación en el portal web de la entidad, así como el envío de los mismos a los órganos de control político.
- ✓ Realizar rendición pública de las cuentas de la Contraloría Departamental del Caquetá.
- ✓ Determinar, evaluar y valorar los riesgos de corrupción de la Contraloría Departamental del Caquetá Implementar en línea todos los servicios y trámites.
- ✓ Implementar un nuevo portal para la Contraloría Departamental del Caquetá.
- ✓ Realizar seguimiento permanente a la atención de las denuncias presentadas por la comunidad y en general de todos los trámites y servicios que presta la Contraloría.

### 2.5 ALCANCE

Las estrategias y actividades relacionadas en cada uno de los cuatro componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplican para todos los procesos de la Contraloría Departamental del Caquetá.

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
<p><b>CÓDIGO: PAAC</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN: 601</b></p>	<p><b>FECHA: 18/12/2013</b></p>	<p><b>Página 6 de 19</b></p>


### 3. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

Teniendo como referencia la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, se realizó el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en forma conjunta con la participación de todas las dependencias de la Contraloría Departamental del Caquetá.

El Profesional Universitario con funciones de Jefe de Planeación y de Control Interno, verificó la elaboración y visibilizarían del Plan para realizar el seguimiento y control correspondiente.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se revisó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizado en la vigencia anterior.
- ✓ Para el desarrollo de cada uno de los componentes del Plan, se definió un líder.
- ✓ Se realizaron jornadas de trabajo para revisar avances y compromisos adquiridos relacionados con la construcción del plan.

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
<p><b>CÓDIGO: PAAC</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN: 601</b></p>	<p><b>FECHA: 18/12/2013</b></p>	<p><b>Página 7 de 19</b></p>

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN

La metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, incluye cuatro componentes autónomos e independientes, como son:

- ✓ Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos
- ✓ Medidas Anti trámites
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

##### 4.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Conforme los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI contenidos en la Metodología para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, con énfasis en la “PREVENCION” en razón a que este riesgo se define como la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.



CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: PAAC

RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 8 de 19

#### COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		RH	\$		
PROMOVER LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA GERENCIA PÚBLICA COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	Difundir en 2 oportunidades al interior de la Contraloría, el Código de Ética y de Buen Gobierno existentes.						x							x	Divulgaciones realizadas / Divulgaciones programadas	x		Control Interno
	Capacitar al personal de la Contraloría, para sensibilizarlos en temas de corrupción y transparencia 1 vez en el año.					x									Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	x		Participación Ciudadana y Control Interno.
	Publicar en la página web de la Contraloría el Plan de Acción 2014 de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con todos los requisitos legales.	X													Plan Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 publicado	x		Planeación
	Publicar en la página web del SECOP la contratación de la vigencia 2014, en la medida en que se vayan celebrando.	X	X	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Números de contratos publicados en la página web institucional / Número de contratos suscritos.	x		Planeación y Recursos Financieros
	Identificar las amenazas (factores externos) y debilidades (factores internos) que puedan tener incidencia en los procesos y procedimientos que generen un posible riesgo de corrupción.										X	X	X		Procedimiento de Administración del Riesgo del Proceso de Direccionamiento Estratégico.	x		Todos los servidores públicos de la Contraloría.





**CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

CÓDIGO: PAAC


RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 9 de 19

**COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLE			
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		RH	\$				
	Realizar seguimiento a la política de administración del riesgo de la Contraloría con el fin de medir el impacto de la actividad o estrategia y/o el replanteo de la misma de acuerdo a los resultados obtenidos.														x	Política de Administración del Riesgo.	x		Control Interno	
	Construir el mapa de riesgos de corrupción de manera conjunta buscando priorizar las posibles Direcciones que puedan ser objeto de materializar un acto de corrupción.														x	x	Procedimiento Administración del Riesgo del Proceso de Direccionamiento Estratégico.	x		Todos los servidores públicos de la Contraloría.
	Revisar y/o ajustar Procedimiento de administración del riesgo, de acuerdo a las directrices del DAF para riesgos de corrupción.														X	X	Procedimiento de administración del riesgo	x		Control Interno
	Revisar y/o ajustar en el mapa de procesos y procedimientos, los procedimientos que tengan relación con la racionalización, simplificación y eliminación de trámites.														X	X	Procedimientos ajustados.	x		Control Interno

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
CÓDIGO: <b>PAAC</b>	RESOLUCIÓN: <b>601</b>	FECHA: 18/12/2013	Página <b>10</b> de <b>19</b>

## 4.2 ESTRATEGIA ANTI - TRÁMITES

La Contraloría Departamental del Caquetá, a través de su portal web [www.cdc.gov.co](http://www.cdc.gov.co), publica la información de interés de la ciudadanía, así como también facilita a sus auditados el reporte de información solicitada.

Los mecanismos a utilizar en el desarrollo de este componente están alineados con las estrategias determinadas por el Gobierno nacional y enmarcadas dentro de la política de Gobierno en Línea.

Mediante esta estrategia se racionalizaran 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 para satisfacer las necesidades de la comunidad con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados e información ofrecida por este órgano de control.



**CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

CÓDIGO: PAAC


RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 11 de 19

**COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
SOCIALIZAR CON LOS SUJETOS INTERNOS Y EXTERNOS TODAS LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES DE MANERA OPORTUNA A TRAVÉZ DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA	Mantener actualizada la información que emite la entidad.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Publicaciones efectuadas en la vigencia / # de solicitudes para publicar	Portal web	Planeación
	Garantizar que la información generada por la Contraloría llegue de manera oportuna al interior y exterior de la entidad, es decir, a los funcionarios, a nuestros sujetos vigilados y a la sociedad en general.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Publicaciones efectuadas en la vigencia / # de solicitudes para publicar	Portal web	Planeación
AFIANZAR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD	Socializar al interior y exterior de la entidad los mecanismos de comunicación que tiene la Contraloría para agilizar los trámites.													x	Número de socializaciones realizadas	Recurso Humano	Participación Ciudadana y Control Interno
AJUSTAR LA PÁGINA WEB A LA NORMATIVIDAD DE GOBIERNO EN LÍNEA	Mantener actualizada los componentes exigidos por la normatividad de la Ley 962 de 2005								x	x	x	x	x	x	Página Web implementada a través de la normatividad de gobierno en línea.	Recurso Humano Portal Web Institucional	Planeación

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
CÓDIGO: PAAC	RESOLUCIÓN: 601	FECHA: 18/12/2013	Página 12 de 19

### 4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado permite incluir en el presente Plan, el tercer componente: **Rendición de Cuentas**, con el que se busca generar transparencia en la gestión pública y en este caso en la gestión realizada por la Contraloría Departamental del Caquetá, así como sus resultados misionales y responder por la administración, manejo y gestión sobre los bienes y recursos públicos que se disponen.

La Rendición de Cuentas debe ser socializada para que todo ciudadano pueda conocerla, analizarla y solicitar aclaraciones sobre ella.

Con el fin de afianzar la relación Estado – Ciudadano y de dar a conocer los resultados de la gestión de la Administración Pública a los ciudadanos, la Contraloría Departamental del Caquetá viene realizando las siguientes acciones:

- ✓ Un informe de gestión de la vigencia inmediatamente anterior que es enviado a los órganos de control político de departamento.
- ✓ Se programa una audiencia pública de rendición de cuentas en la asamblea departamental, donde se hace la invitación a la comunidad en general para que participe activamente de la misma
- ✓ Los documentos en donde se detalla la gestión de la Contraloría, así como las presentaciones de las audiencias son publicadas en el portal [www.cdc.gov.co](http://www.cdc.gov.co).



**CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

CÓDIGO: PAAC


RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 13 de 19

**COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

MECANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE		
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
INFORMACIÓN Y DIALOGO	Planear (1) un proceso de rendición de cuentas						x	x								Audiencia de Rendición	Humano	Participación Ciudadana
	Convocar los sujetos vigilados y la sociedad en general para que conozcan de la gestión institucional de la Contraloría.						x	X								1 Proceso	Humano	Participación Ciudadana
	Realizar una rendición de cuentas con la comunidad						x	x								1 Rendición	Humano	Todos los servidores públicos de la Contraloría.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
CÓDIGO: PAAC	RESOLUCIÓN: 601	FECHA: 18/12/2013	Página 14 de 19

#### 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Contraloría y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Contraloría Departamental del Caquetá, tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de optimización y seguimiento.

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas, contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQD (Petición, Quejas y Denuncias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Contraloría, ha trabajado en el tema de recepción, mediante un procedimiento para que nuestros ciudadanos puedan presentar sus PQD de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Adicionalmente en la página WEB, existe un link que permite de igual forma presentar de forma ágil, limpia y transparente los requerimientos de la comunidad.

#### DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

Toda la información producida por la Contraloría Departamental del Caquetá, es publicada en nuestro portal Web [www.cdc.gov.co](http://www.cdc.gov.co), con el objeto de que la comunidad interesada participe activamente del control fiscal y conozca las actuaciones y operaciones de la Contraloría, al tenor de generar espacios para un estado más participativo.

Por otro lado, se dispone de un link en la página Web para la recepción de peticiones, quejas y denuncias de acuerdo a los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) con un formato general vía electrónica en la página Web al cual pueden acceder fácilmente los ciudadanos. Para el mismo fin se dispone de un (1) buzón ubicado estratégicamente en las instalaciones de la entidad con los respectivos formatos en cuyo respaldo se encuentran impresas las definiciones de petición, queja y denuncia.

En cuanto la disposición de información actualizada en lugar visible para la comunidad, se publican avisos u actos Administrativos haciendo uso de las carteleras institucionales.

#### FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Los canales de atención al ciudadano con los que contamos en la Contraloría, que permiten un puente de comunicación entre la comunidad y el ente de control fiscal son:

- ✓ Reuniones con la comunidad.



CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: **PAAC**

RESOLUCIÓN: **601**

FECHA: 18/12/2013

Página **15** de **19**

- ✓ Visitas de la Comunidad a la entidad.
- ✓ Acceso a la página Web.
- ✓ Atención telefónica (Línea de atención gratuita).
- ✓ Correo institucional.

Adicionalmente, el área de Participación Ciudadana realiza acciones encaminadas al fortalecimiento de las competencias ciudadana para el ejercicio del control social, en el marco de la cultura de la participación ciudadana, en especial en el sector del control fiscal. En tal sentido, tiene dentro de sus funciones la organización y seguimiento a las acciones de acompañamiento, capacitación, y asesoría, a los ciudadanos que se vinculen a las veedurías ciudadanas.



CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: PAAC

RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013

Página 16 de 19

#### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

MCANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES		
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		HUMANO	\$			
IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR: PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE TRÁMITES	Efectuar ajustes a la página web de la Contraloría para la implementación de la Estrategia Gobierno en línea.			X			X		X					X		Realizar un ajuste.	Servidor Público		Planeación
IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD.	Revisar y validar el proceso de participación ciudadana y los procedimientos de gestión de PQD y Gestión de participación comunitaria, con el fin de optimizarlos.													X	X	Procedimientos revisados	Servidor Público		Participación Ciudadana
	Tramitar dentro del término Legal las diferentes PQD y dar traslado de las denuncias por corrupción al ente competente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	No. de respuestas oportunas / No. de PQD recibidas en el mes.	Servidor Público		Participación Ciudadana
	Publicar los medios de atención ciudadana para la recepción de peticiones, quejas, y denuncias de actos de corrupción	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Número de difusiones realizadas en el año.	Servidor Público		Participación Ciudadana
	Verificar el cumplimiento del termino para la respuesta de la PQD de la Ciudadanía						X								X	Número de verificaciones realizadas/Número de verificaciones programadas	Servidores públicos		Control Interno





CONTRALORÍA  
Departamental del Caquetá

## CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

CÓDIGO: PAAC

RESOLUCIÓN: 601

FECHA: 18/12/2013


Página 17 de 19

#### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

MCANISMOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS		RESPONSABLES	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		HUMANO	\$		
	Mantener actualizada la página Web de la Contraloría.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Actualizaciones permanentes en la página Web.	Servidores públicos		Todas las Direcciones y/o Oficinas. Planeación
DESARROLLAR COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.	Instruir a los servidores públicos de la Contraloría para desarrollar competencias y habilidades en el servicio al ciudadano.						x							Número de servidores públicos capacitados / No. servidores públicos programados para capacitación.	Servidores públicos		Participación Ciudadana	

Control Fiscal Visible con Impacto Social

NIT: 891190246-1  
Edificio de la Gobernación, Cra. 13 No. 15-00 Piso 3  
Fax: 4352391, Tel: 4353199, Cel: 320859894  
www.cdc.gov.co - Email: contactenos@cdc.gov.co  
Línea Transparente: 01800978515

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b>  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b>		
CÓDIGO: PAAC	RESOLUCIÓN: 601	FECHA: 18/12/2013	Página 18 de 19

## 5. GLOSARIO

**CAUSA:** Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

**CIUDADANO:** Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**CONTROL:** Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

**CORRUPCIÓN:** Acción o efecto de alterar o echar a perder. La Corrupción política es el Abuso del poder mediante la función pública para obtener un beneficio personal.

**ESTRATEGIA:** Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

**EVALUACIÓN:** Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:** Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.


**MAPAS DE RIESGOS:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI:** Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

**PLAN:** diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado,

 <p>CONTRALORÍA Departamental del Caquetá</p>	<p><b>CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ</b></p> <p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013</b></p>		
CÓDIGO: <b>PAAC</b>	RESOLUCIÓN: <b>601</b>	FECHA: 18/12/2013	Página <b>19</b> de <b>19</b>

para la obtención de un beneficio particular.

**SERVICIO AL CIUDADANO:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

**SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

**TRÁMITE:** Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.