

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2013**

DIEGO ARDILA MEDINA
Contralor de Bogotá, D.C.

LIGIA INÉS BOTERO MEJÍA
Contralora Auxiliar

EDNA PIEDAD CUBILLOS CAICEDO
Directora de Planeación

BOGOTÁ, D.C. ABRIL DE 2013

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
3. ESTRATEGIAS RENDICIÓN DE CUENTAS
4. ESTRATEGIAS SERVICIO AL CIUDADANO

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

PRESENTACIÓN

La Contraloría de Bogotá en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 elaboró el presente documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013”, el cual contiene los componentes relacionados con el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de rendición de cuentas y de servicio al ciudadano.

El componente relacionado con la racionalización de trámites no aplica por la naturaleza de la entidad y la Contraloría enfoca sus esfuerzos en la optimización de procesos y procedimientos.

Igualmente, por su naturaleza, la Contraloría tiene una doble responsabilidad frente al tema de la lucha contra la corrupción. En un primer plano, como representante de la comunidad en la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes del Distrito, orienta su gestión en un accionar preventivo tendiente a evitar el daño al patrimonio público distrital y demanda de manera permanente transparencia en las actuaciones de la Administración Distrital.

Una segunda responsabilidad le cabe como institución y deviene de su mirada hacia el interior de la misma entidad, donde existe preocupación por que sus actuaciones se realicen de manera transparente con el concurso de funcionarios probos.

Estas intenciones se conciben expresamente en el Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá 2012-2015 “Por un control fiscal efectivo y transparente”, en donde se parte, entre otros, de los siguientes criterios orientadores:

- “Los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal”.
- “Complementación del ejercicio de la función fiscalizadora con las acciones de control social de los grupos de interés ciudadanos y con el apoyo directo a las actividades de control macro y micro mediante la realización de alianzas estratégicas”.

Estos postulados resultan fundamentales en la construcción del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013”, en tanto allí se reafirma el sitio preponderante que tiene el ciudadano en el quehacer de la Contraloría de Bogotá, al punto que su misión destaca como núcleo esencial el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital.

Igualmente, el Plan concibe que los funcionarios de la entidad son base esencial en la lucha contra la corrupción y, en este sentido, se soporta en el reconocimiento de la necesidad de fortalecer permanentemente los principios éticos y los valores, los cuales

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

están plasmados en el Plan Estratégico: honestidad, lealtad, transparencia, respeto, vocación de servicio y trabajo en equipo.

Otro referente en la construcción del Plan Anticorrupción lo constituye el Acuerdo 519 de 2012 por el cual se organiza y modifica la estructura orgánica de la Contraloría; en primer lugar porque el ajuste organizacional obedeció a la necesidad de dotar al ente de control de una estructura que le permita cumplir el reto de modernizar el ejercicio del control fiscal y en segundo lugar, de manera particular, se estableció la prioridad de consolidar la participación ciudadana; allí se estableció la necesidad de articular y complementar el control social como un proceso estratégico y la fiscalización como proceso misional.

A la par de este ajuste institucional, la Contraloría de Bogotá implementa un nuevo modelo de operación por procesos, con el cual se aumentó el número de procesos del Sistema Integrado de Gestión, al pasar de 8 a 14 con el fin de hacer más visible su gestión.

Todos estos componentes estratégicos son llevados a líneas más puntuales en el plan de acción y en una serie de elementos y herramientas que incluyen la formalización de procedimientos y la formulación de actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano.

Entonces, para la Contraloría de Bogotá este Plan que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es un instrumento complementario que recoge las acciones y estrategias que ha venido implementado para combatir el fenómeno de la corrupción.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Contraloría de Bogotá, D.C. desde el Plan Estratégico 2012-2015 *“Por un control fiscal efectivo y transparente”* definió su Política para la Administración del Riesgo¹, así:

“Los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá, D.C., toman las acciones necesarias para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir los riesgos inherentes a la ejecución de los procesos institucionales, con el fin de cumplir con la misión y visión de la entidad”.

Con base en la guía metodológica para la Administración de Riesgos elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la metodología elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República contemplada en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la Contraloría diseñó un procedimiento para la Administración de Riesgos que comprende la identificación, análisis y valoración de los riesgos, que concluye con la elaboración del mapa de riesgos institucional, del cual se extrae lo correspondiente a riesgos de corrupción.

Dado que en el presente documento el énfasis corresponde a los riesgos de corrupción, se partió de las siguientes consideraciones claves señaladas en dicha estrategia:

- Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto, toda vez que su materialización es inaceptable e intolerable.
- La probabilidad de materialización únicamente considera dos criterios: (i) casi seguro, que es cuando se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) posible, cuando el evento puede ocurrir en algún momento.

En particular, el mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría de Bogotá, D.C., contempla aquellas situaciones asociadas a hechos de corrupción que de materializarse afectarían adversamente a la Entidad, las cuales son analizadas desde los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión, como se detalla en el anexo al Plan.

¹ **Política Administración del Riesgo:** Es la orientación general relacionada con la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Entidad.

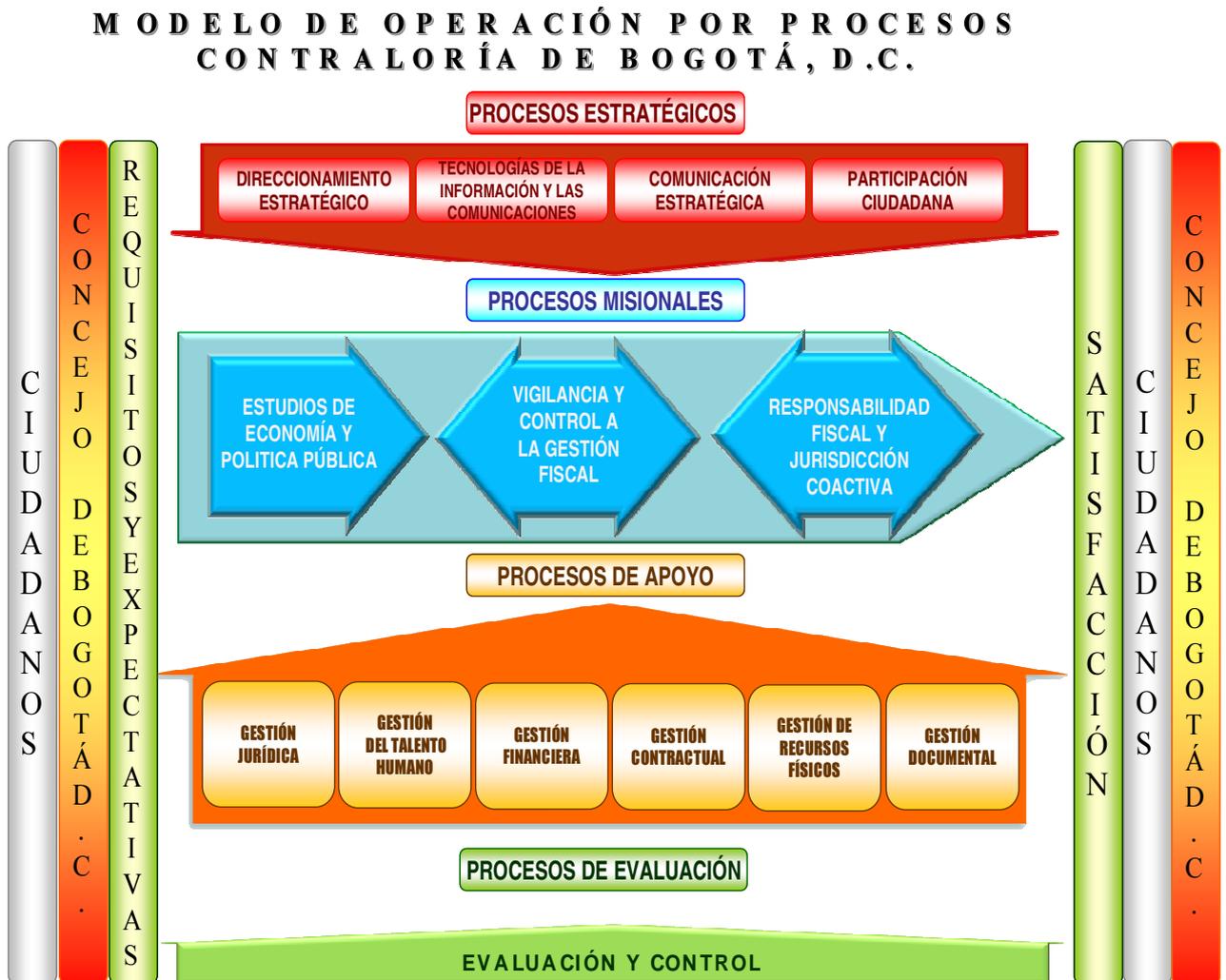
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Contraloría de Bogotá tiene identificada a la ciudadanía como cliente, en tanto ella otorga el poder para ejercer el control fiscal y recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal.

Entonces, el ciudadano en la Contraloría no es un usuario que accede a realizar algún trámite para ejercer derechos o cumplir con obligaciones previstas o autorizadas por la ley.

Sin embargo, la entidad en cumplimiento de los mandatos legales ha implementado el Sistema Integrado de Gestión -SIG, como una herramienta de gestión sistemática conformado por varios subsistemas, siendo los más relevantes gestión de calidad, control interno y ambiental.

En el modelo de operación por procesos que ha implementado la Contraloría se definieron 14 procesos como se muestra en el mapa.



En esta perspectiva la Contraloría de Bogotá no desarrolla una estrategia antitrámites pero si realiza una labor importante en la revisión y actualización periódica de sus procedimientos para fortalecer su sistema integrado de gestión y poder así entregar productos de calidad a sus clientes.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el Documento CONPES 3654 de 2010 se define la rendición de cuentas como “el conjunto de **estructuras** (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), **prácticas** (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y **resultados** (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios”.

Es por esto que la rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La Contraloría de Bogotá, D.C. ha implementado el ejercicio de la rendición de cuentas desde diferentes perspectivas que incluyen acciones de divulgación, información y capacitación sobre la gestión, tales como presentación de informes de gestión ante el Concejo y la ciudadanía; audiencias públicas; divulgación de los resultados de auditoría en medios de comunicación; presencia institucional en las localidades; divulgación de información en medios virtuales; acceso a documentación en canales físicos y virtuales; entre otros.

Estas actividades se han ido fortaleciendo y depurando para satisfacer las expectativas de los clientes.

De manera particular se tienen planteadas las siguientes estrategias para el período de vigencia del Plan.

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según Caracterización)
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTA	Información: Disponibilidad y difusión de datos, estadísticas, informes, etc.	La Entidad tiene a disposición de sus clientes el acceso a través de la página WEB de información institucional como:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Rendir cuentas a la ciudad) COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA (Coordinar la rendición pública de cuentas de la Entidad)
	Diálogo. Proceso continuo y bidireccional	Informes de Auditoría Pronunciamientos Advertencias Fiscales Beneficios de control fiscal De otra parte, tiene establecido el Procedimiento para la divulgación de	



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según Caracterización)
		<p>información institucional. VERSIÓN 3.0 RR 022/2011, el cual tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para la divulgación de la información institucional tanto a los usuarios internos como externos, a través de los diferentes medios de comunicación escritos y verbales.</p> <p>Se debe formalizar la rendición de cuentas del Contralor a la ciudadanía con periodicidad anual.</p> <p>Así mismo, en el Plan de Acción 2013 se tienen las siguientes actividades conducentes a divulgar información y a propiciar espacios de retroalimentación:</p> <p>13. Realizar actividades de divulgación con la ciudadanía en control social (comités de control social, yo soy Bogotá, veedurías, entre otros)</p> <p>14. Desarrollar actividades de control social en las localidades que incluyan instrumentos de interacción (Audiencia pública, Rendición de cuentas, Mesas de trabajo ciudadanas e inspección a terreno y revisión de contratos)</p> <p>18. Adelantar una campaña de promoción institucional a través de los medios masivos de comunicación para fortalecer la imagen institucional y propiciar un acercamiento a la comunidad</p> <p>19. Realizar dos eventos institucionales sobre la gestión de la entidad y temas coyunturales para la ciudad.</p> <p>23. Informar al Concejo de Bogotá a través del boletín "Concejo y Control", el seguimiento realizado a las denuncias presentadas en el Cabildo Distrital y el apoyo técnico brindado por la Contraloría de Bogotá en el ejercicio del Control Fiscal.</p> <p>En desarrollo de las actividades de divulgación la Contraloría entrega a los asistentes diferentes piezas comunicativas como cartillas con información institucional, agendas con información sobre la misión y visión de la entidad y los medios a través de los cuales se puede establecer contacto con los ciudadanos de las diferentes localidades.</p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Coordinar la entrega de productos a los clientes) (Promover el ejercicio del control social en la ciudad e integrar al ciudadano con el esquema del control fiscal)</p>
	<p>Incentivos o sanciones. Acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.</p>	<p>La Contraloría de Bogotá a través de la Resolución Reglamentaria 32 de 2011 reglamenta el Programa de Estímulos, Incentivos y Reconocimiento para los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá, D.C.”</p> <p>Se pretende motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores públicos para mejorar el nivel de satisfacción y generar un</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Formular y difundir el direccionamiento estratégico)</p> <p>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (Ejecuta programa de</p>

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según Caracterización)
		<p>buen ambiente laboral para premiar y por ende lograr un cambio de actitud en la entidad.</p> <p>Adicional, se aprovechan los canales de comunicación existentes en la entidad, Noticontrol, SIGESPRO, para que el Señor Contralor y la Alta Dirección refuercen en los servidores públicos de la entidad la obligación de atender con diligencia los requerimientos de los clientes de la organización.</p>	estímulos)

4. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con este componente se apunta a fortalecer el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano; afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el servidor público y optimizar los canales de atención al ciudadano.

En este sentido, la Contraloría de Bogotá, como se mencionó anteriormente parte del criterio orientador del Plan Estratégico que los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal.

Varios elementos confluyen en la estrategia de la Contraloría de Bogotá, D.C. La promoción de la participación ciudadana mediante actividades de pedagogía; la implementación de espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social y el desarrollo de instrumentos institucionales para dar a conocer los servicios, la gestión y los resultados de la entidad, aprovechando herramientas tecnológicas y fortaleciendo los procedimientos internos.

De manera particular se tienen planteadas las siguientes estrategias para el período de vigencia del Plan.

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según caracterización)
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	<p>En la Página WEB de la Contraloría se presentan los siguientes aspectos en el link “Nuestra Entidad”:</p> <p>Misión Visión Estructura orgánica</p> <p>También están las funciones de la Contraloría, las dependencias y se tiene acceso al Acuerdo 519 de 2012 por el cual se organiza y modifica la estructura orgánica de la Contraloría de Bogotá, D.C.</p> <p>También se refiere el horario de atención y se establece la posibilidad de comunicarse de manera virtual.</p>	<p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (Formular y difundir el direccionamiento estratégico)</p> <p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Enlace permanente con los clientes)</p>



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según caracterización)
		<p>De cada dependencia se presentan sus funciones, dirección, teléfono y funcionarios del nivel directivo.</p> <p>Mediante Resolución 019 de 2009 se creó el Centro de Atención al ciudadano como órgano interno de la atención al usuario el cual queda adscrito a la Dirección de Apoyo al Despacho, cuyo objeto es el de orientar al ciudadano que en ejercicio del derecho de petición-DPC- acuda a la Contraloría; hacer seguimiento y análisis de los derechos de petición interpuestos y definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición de competencia de la entidad.</p>	<p>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA (Canales de Comunicación actualizados -Página Web e Intranet).</p>
	<p>Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad</p> <p>Poner a disposición de la ciudadanía en lugar visible información actualizada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos - Horarios y puntos de atención - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo 	<p>La Entidad tiene establecido el Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición. VERSIÓN 5.0 RR 011/2011, el cual hace parte del Proceso de Participación Ciudadana</p> <p>De otra parte, en la página WEB se indica a los ciudadanos la forma de solicitar información o presentar una queja, reclamo o sugerencia.</p> <p>El ciudadano cuenta con los siguientes medios para realizar su solicitud, queja o reclamación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigirse personalmente a uno de los siguientes puntos de atención: Sede Administrativa de la Contraloría de Bogotá Centro de Atención al Ciudadano - Contraloría de Bogotá Oficinas Locales de la Contraloría de Bogotá 2. Radicar un oficio dirigido a la Contraloría de Bogotá, describiendo claramente la queja, reclamo o petición, anexando documentos probatorios, en caso de tenerlos. <p>También puede ingresar a la página de la Contraloría de Bogotá y radicar su reclamación.</p> <p>Además se refiere el horario de atención y se establece la posibilidad de comunicación de manera virtual.</p> <p>De cada dependencia se presentan sus funciones, dirección, teléfono y funcionarios del nivel directivo.</p>	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Decepcionar, direccional, coordinar y dar respuesta a los PQR radicados en la Contraloría de Bogotá.</p> <p>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA (Canales de Comunicación actualizados -Página Web e Intranet).</p>
	<p>Medir la satisfacción del ciudadano</p>	<p>Posicionar la imagen de la entidad es uno de los objetivos estratégicos del Plan 2012-2015 y allí se definió como estrategia la siguiente:</p>	<p>PARTICIPACIÓN</p>



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según caracterización)
	Identificación de necesidades, expectativas del ciudadano	<p>3.2 “Medir la percepción hacia la Contraloría de Bogotá, D. C., por parte de los grupos de interés ciudadanos”.</p> <p>La Contraloría de Bogotá cuenta con un sistema de medición que le permite percibir el grado de satisfacción de sus clientes (Ciudadanía y Concejo) con respecto a los productos y servicios que ésta ofrece, lo cual le permite adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio</p> <p>En concordancia con el Plan Estratégico, la Entidad formuló en el Plan de Acción 2013 las siguientes actividades:</p> <p>17. Aplicar y analizar instrumentos de medición y satisfacción de los clientes - ciudadano de acuerdo al criterio de la alta dirección y hacer el proceso de retroalimentación.</p> <p>24. Medir la satisfacción de los Concejales frente al Apoyo Técnico de la Contraloría de Bogotá D.</p> <p>25. Medir la satisfacción de los Clientes frente a la atención de los DPC de la Contraloría de Bogotá D.C.</p> <p>Los resultados de estas encuestas son tenidos en cuenta en los procesos de revisión por la dirección para la toma de acciones de mejoramiento.</p>	CIUDADANA (Medir la satisfacción de los clientes)
	Programas de capacitación a los servidores públicos para el servicio al ciudadano	<p>En el Plan de Acción 2013 de la Entidad se formuló la siguiente actividad desde el proceso de Participación Ciudadana:</p> <p>21. Adelantar dos campañas internas que fortalezcan el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad.</p>	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Plan de Capacitación en lo relativo al tema)
	Incentivos a los servidores de las áreas de atención al ciudadano		GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (Plan de Capacitación)
	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	<p>La Entidad dispone de varios canales de atención:</p> <p>Conmutador Página WEB Atención en la Sede Principal Atención en las 20 localidades de la ciudad</p> <p>Para el apoyo en la atención en las localidades se asignaron 20 funcionarios del nivel técnico.</p> <p>De otra parte, la Contraloría de Bogotá postuló como objetivo estratégico: “Fortalecer la función de vigilancia a la gestión fiscal” y como estrategias asociadas las siguientes:</p> <p>1.7 Formar a los ciudadanos en los temas propios de control fiscal para contribuir al fortalecimiento del control social.</p> <p>3.3 Fortalecer los mecanismos de atención a los ciudadanos del Distrito Capital.</p>	PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Promover el ejercicio del control social en la ciudad e integrar al ciudadano en el ejercicio del control fiscal) COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA (Canales de Comunicación actualizados -Página Web e Intranet).



CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

“Por un control fiscal efectivo y transparente”

COMPONENTE	ELEMENTO	ESTRATEGIA	PROCESO RESPONSABLE (Según caracterización)
		<p>En esta línea la Entidad formuló las siguientes actividades en el Plan de Acción 2013:</p> <p>12. Desarrollar programas de pedagogía social, formativa e ilustrativa en articulación con el control fiscal.</p> <p>16. Articular el ejercicio de control social en las mesas de trabajo del proceso auditor en las que haya insumo ciudadano.</p> <p>Se busca promover desde la Contraloría el control social fortaleciendo las organizaciones sociales en las diferentes localidades, para que además de trabajar en ejercicios de auditoría social, participen en las convocatorias realizadas por la Contraloría.</p>	
	Implementar protocolos de atención al ciudadano	Como parte del diseño de estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas, el proceso de Comunicación Estratégica establecerá los protocolos de atención al ciudadano en conjunto con el proceso de Participación Ciudadana.	<p>COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA (Diseñar estrategias, instrumentos y piezas comunicacionales internas y externas). (Canales de Comunicación actualizados (Página Web e Intranet).</p>
	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	<p>El Tema relacionado con los trámites de derechos de petición, quejas y reclamos y solicitudes de información está formalizado a través de procedimiento y el Centro de Atención al Ciudadano tiene establecidos protocolos para la recepción, trámite y seguimiento a los mismos.</p> <p>De otra parte, se estableció en el Plan de Acción 2013 de la Entidad la siguiente actividad:</p> <p>26. Monitorear las respuestas a los DPC dada por la Contraloría de Bogotá, en cuanto a la calidad y la oportunidad.</p>	
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	La Entidad cuenta con el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en el primer piso de la sede principal.	<p>PARTICIPACIÓN CIUDADANA (Atención de los ciudadanos).</p> <p>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS (Mantenimiento preventivo y correctivo de: infraestructura física.</p>
	Adecuar los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización		