



## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)**

**VIGENCIA 2022**

**LIGIA STELLA CHAVES ORTIZ**

Contralora Departamental del Valle del Cauca

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. METODOLOGÍA.....	4
2. FUNDAMENTO LEGAL.....	4
3. DESCRIPCIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD .....	5
4. OBJETIVOS .....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN .....	7
5.1 Riesgos de Corrupción .....	7
5.2 Estrategia Antitrámites.....	8
5.3 Rendición de Cuentas .....	11
5.4 Atención al ciudadano .....	12
5.5 Transparencia y Acceso a la Información.....	13
6. SEGUIMIENTO, SOCIALIZACION Y CONTROL.....	13

## INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, que a su tenor literal expresa *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y 76 *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano enfocado en el ejercicio del control fiscal al patrimonio público vallecaucano de manera eficiente, incluyente y duradera, tal como lo expresa su Misión y el Plan Estratégico, fomentando igualmente la Participación Ciudadana para que la comunidad ejerza un control social participativo y oportuno.

La Contraloría Departamental del Valle del Cauca en cumplimiento de la mencionada ley, elabora sus respectivos Planes, los cuales son objeto de seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, para la obtención de resultados favorables en el cumplimiento de las estrategias y sus actividades asociadas, permitiendo una adecuada administración de los riesgos de corrupción.

En cuanto a las estrategias antitrámites con el acompañamiento de la Oficina TIC, se conservan las condiciones operativas adecuadas para las plataformas y herramientas informáticas, que permitan al ciudadano acceder a los servicios de la entidad con agilidad, para una atención y respuesta oportuna por parte de la CDVC.

La rendición de cuentas constituye un elemento relevante para fortalecer la relación Contraloría – Comunidad, es así como, en la entidad se realizan diversos eventos de socialización de actividades y resultados con la publicación permanente de informes de gestión y auditoría en sujeción a lo dispuesto por la Ley 1757 de 2015 -Estatuto de Participación Ciudadana- artículo 52 y Constitución Política Colombiana.

A su vez los servidores públicos de la CDVC apegados al pleno cumplimiento tanto del Código de Integridad, como al Código de Ética coadyuvan a que la entidad disminuya de manera ostensible cualquier riesgo de corrupción.

En conclusión, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, permite que los diferentes procesos de la entidad incorporen dentro de su ejercicio, estrategias anticorrupción encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y la optimización de los servicios a la comunidad.

## **1. METODOLOGÍA**

La Oficina de Planeación, consolida el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es socializado a los integrantes de los procesos de la Entidad y publicado en página web institucional.

Para su elaboración se toman como principales insumos:

- “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” publicado por la Presidencia de la República, Planeación Nacional y el DAFP.
- Información suministrada por los procesos que conforman la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.
- Informes de Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos Ciudadanos.
- Descripción y Diagnóstico de la entidad.

## **2. FUNDAMENTO LEGAL**

La fundamentación legal para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano está basada en:

- Constitución Política.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 80 de 1993, Estatuto Contractual.
- Ley 87 de 1993, Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 190 de 1995, se dictan normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, artículo 32, Democratización de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000, Código Penal.
- Ley 610 de 2000 establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 678 de 2001, reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, reglamenta las Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007, introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la \* Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1437 de 2011 Artículo 8, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, 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 1757 Artículo 52, Mediante la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 4632 de 2011, Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1494 de 2015, Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1081 de 2015
- Acto Legislativo 004 de 2019
- Decreto Ley 403 de 2020

### **3. DESCRIPCIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG adoptado por la Entidad mediante Resolución reglamentaria 014 del 30 de octubre de 2019, que permite la generación de estrategias que apuntan a movilizar a la Entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, articula el quehacer de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, mediante los lineamientos normativos y tiene en cuenta la generación de valor público, el trato digno al ciudadano bajo el enfoque del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG, contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

#### **Misión**

*“Contribuir a un mayor bienestar y calidad de vida de la población vallecaucana a través de un ejercicio de vigilancia y control fiscal al patrimonio público, que sea oportuno, de alto impacto, garante de los derechos de las personas y liderado por un equipo humano competente, comprometido con la calidad total y la transparencia de su gestión.”*

#### **Visión**

*“La Contraloría Departamental del Valle del Cauca para el 2021 será vista por la ciudadanía como una institución que genera confianza, que irradia valores, cercana al ciudadano, quien la reconoce como una entidad líder, profesional, democrática, comprometida con el medio ambiente, garantizando la defensa del patrimonio de todos.”*

#### **Política de calidad**

*“La Contraloría Departamental del Valle del Cauca está comprometida con un control fiscal independiente, oportuno, técnico, objetivo, eficiente, eficaz y efectivo; con altos niveles de participación social; con funcionarios probos, capacitados y comprometidos, apoyados en modernos sistemas de información y comunicación; para una administración apropiada de lo público en beneficio de los ciudadanos, partes interesadas y su medio ambiente.”*

#### **Riesgos de corrupción**

Se cuenta con una metodología de administración del riesgo, que permite identificar posibles riesgos de corrupción y obliga a la entidad a establecer los controles respectivos para su prevención y para su tratamiento en caso de ocurrir la situación.

Así mismo, se tiene una política adecuada de riesgos, que da las directrices necesarias para el tratamiento de los mismos según el nivel de exposición de la entidad.

En el mapa de riesgos se establece el punto o evento que materializa el riesgo, esto con el fin de facilitar su seguimiento.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento periódico a los riesgos institucionales, y los responsables de cada proceso hacen monitoreo permanente a aquellos riesgos que se encuentran en las zonas alta y extrema.

### **Estrategia antitrámites**

El volumen de trámites que la comunidad o grupos de valor realizan en la entidad es menor, no obstante se cuenta con canales adecuados de comunicación que simplifican los tiempos de atención a las necesidades del usuario. Trámites como los certificados laborales y tiempos de servicio solicitados por exfuncionarios, son atendidos con diligencia y oportunidad donde el usuario solo debe diligenciar la solicitud y anexar estampillas cuando estas son requeridas y este puede ser reclamado en la entidad o la entidad lo envía por correo certificado al solicitante.

### **Rendición de cuentas**

La Contraloría realiza una rendición oficial de cuentas al año en evento público y de transmisión en el canal regional, para garantizar que todos los vallecaucanos se enteren de la gestión de la entidad, no obstante cuando se requiere la rendición se realiza en varios eventos públicos en diferentes municipios del Valle del Cauca, con ello se amplía la cobertura en cuanto a la presencia de la comunidad en la rendición pública de cuentas.

### **Atención al ciudadano**

Se dispone de canales adecuados de atención, como línea telefónica directa para la recepción de quejas y denuncias, atención personalizada en cada una de nuestras oficinas: Cali sede principal y los Cercofis de Palmira, Tuluá y Cartago.

### **Transparencia y acceso a la información**

La entidad da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, y dispone en la página web de un vínculo que le permite a ciudadano conocer toda la información institucional relacionada con Estructura organizacional, Bienestar institucional, Presupuestos y balances, Normograma, Contratación, Planes, Procedimientos, Informes, Participación Ciudadana, Capacitación y ofertas de empleo.

### **Código de Integridad y Código de Ética**

La Contraloría tiene como herramienta orientada a fortalecer el compromiso y vocación de servicio de sus funcionarios, instrumentos que refuerzan la dicha vocación y el orgullo por servir a los Vallecaucanos, como son el Código de Integridad y el Código de Ética que contienen los principios, valores, pautas de comportamiento y conductas idóneas para cumplir a cabalidad con la función pública encomendada.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1. Objetivo General**

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

##### **4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio a fin de controlarlos y evitarlos.
- Garantizar el fácil acceso de los ciudadanos y/o grupos de valor a los servicios que ofrece la CDVC y una oportuna atención de sus requerimientos y necesidades.
- Lograr mecanismos efectivos para que los ciudadanos y grupos de valor puedan ser parte activa del control social, generando aportes que permitan una retroalimentación continua sobre la labor de la entidad.
- Establecer los canales de atención adecuados que permitan brindar a la comunidad información consistente y oportuna.

#### **5. COMPONENTES DEL PLAN**

##### **5.1 Riesgos de Corrupción**

La matriz de riesgo de corrupción institucional se estructura desde la perspectiva de mapa de procesos y es elaborado por los equipos de trabajo interno de los 11 procesos. Revisado el Mapa de Riesgos Institucional, se determina la continuidad de los mismos y de sus controles.

La identificación, evaluación, definición de controles y valoración de estos riesgos se desarrolla según los criterios contenidos en la Guía de Administración del Riesgo en la CDVC, dispuesta en el Sistema Integrado de Gestión.

Anexo 01. Mapa de Riesgos.

### Estrategias y Actividades 2022

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
Revisar el nivel y variación de los Riesgos de Corrupción, cuatrimestralmente.	Identificar para cada proceso los posibles riesgos de corrupción que los puedan afectar.	Responsables de Proceso Representante de la Dirección Oficina de Planeación
	Realizar seguimiento y control al comportamiento de los riesgos de corrupción al interior de la entidad.	Oficina de Control Interno
Fomentar la interiorización de los principios y valores éticos de la entidad, establecidos en el código de integridad.	Realizar charlas mediante conferencias de la importancia de los valores y principios éticos en la función pública.	Oficina de Control Interno Disciplinario
	Difundir en boletín interno y otros medios disponibles, la necesidad de actuar siempre en concordancia con los principios y valores éticos.	Oficina de Control Interno Disciplinario

#### 5.2 Estrategia Antitrámites

La Entidad cuenta con los siguientes procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión, ejecutados por el Proceso de Participación Ciudadana que buscan simplificar y optimizar los trámites y servicios que presta la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, facilitando el acceso de los grupos de valor.

Así mismo, se desarrolla un Plan de Formación al Ciudadano con el objetivo de promover buenas prácticas de control social sobre la administración pública y la adecuada utilización de los diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos en la normatividad. A la estrategia concurren diferentes organizaciones sociales y gremiales, a través de convenios en los cuales se realizan acciones encaminadas a promover valores y competencias que fortalezcan la ciudadanía y la importancia de su intervención en la gestión del Estado.

<b>Procedimiento</b>	<b>Objetivo</b>
Recepción y trámite de Quejas y Denuncias	Tramitar y/o direccionar las Quejas y Denuncias que la ciudadanía interpone ante la Entidad y dar respuesta oportuna al ciudadano
Enlace con la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones	Facilitar a la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones, el ejercicio del derecho Constitucional de participar en la vigilancia de la gestión pública y el uso de los recursos del estado



Capacitación externa	Capacitar a los clientes y grupos de valor en la Gestión Pública y Control Social
Convenios de cooperación	Establecer el procedimiento para suscribir convenios entre la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y diferentes Instituciones con el propósito de lograr cooperación en procura de metas afines.
Medición de la satisfacción y retroalimentación del cliente	Medir el grado de satisfacción del cliente a través de la aplicación de encuestas, y dar a conocer sus resultados para retroalimentación
Seguimiento a Derechos de Petición	Recepcionar y realizar seguimiento a los derechos de Petición que llegan dirigidos a la entidad o copias de derechos de petición presentados ante otras entidades, con el fin de tramitarlos dentro de los términos establecidos por la Ley

### Sistemas de Información

La Contraloría Departamental del Valle de Cauca, cuenta con Sistemas de Información que se adaptan a las necesidades de la Ciudadanía, siendo coherentes con la estrategia nacional de Gobierno Digital. El aprovechamiento de las TIC es efectivo en las acciones de racionalización de trámites, en la atención efectiva al ciudadano y soporte al interior de la entidad.

El convenio suscrito con la Auditoría General de la República, pone a disposición de la Contraloría Departamental del Valle y sus sujetos de control, los aplicativos SIA Observa y SIA Contralorías que permite rendir cuentas en línea de su gestión fiscal, brindando agilidad a los procesos de control y análisis de la información, contribuyendo igualmente a la sostenibilidad ambiental racionalizando el uso de recursos y optimizando la gestión del conocimiento y del talento humano vinculado a la entidad.

El Sistema de registro de Peticiones, Quejas y Denuncias (PQD), implementado y disponible en la página web de la entidad, facilita al ciudadano el contacto permanente y oportuno con la entidad, permitiendo poner en su conocimiento inquietudes, denuncias y todo tipo de requerimientos, con la posibilidad de realizarlos de manera anónima a fin de salvaguardar su integridad.

Se actualiza permanente la página web institucional para mejorar el acceso a los servicios, información y gestión de trámites, como garantía de la transparencia que rige las actuaciones del órgano de control fiscal.

## Estrategias y Actividades 2022

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
Mantener actualizados y en lugar visible del portal, los vínculos que permitan al ciudadano acceder a servicios en línea.	Mantener siempre en funcionamiento el portal web institucional	Oficina TIC
	Mantener en lugar visible los enlaces al ciudadano y grupos de valor.	Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC
Realizar audiencias verbales	Mantener en condiciones adecuadas de funcionamiento la sala de audiencias verbales.  En los casos en que se realice la audiencia de forma presencial o cuando se programe Audiencias verbales de forma virtualmente, cerciorarse de todas las herramientas y los links para la conexión sean adecuados de tal forma que permita realizar la audiencia sin dificultades y sin interrupciones ocasionadas por problemas tecnológicos.	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Subdirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros  Oficina de TIC
	Determinar desde responsabilidad fiscal los procesos que se adelantaran mediante audiencia verbal	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Subdirección Operativa de Investigaciones Fiscales
Rendición de cuentas en SIA Observa y SIA Contralorías	Brindar el soporte inicial de sistemas de cuentas en convenio interadministrativo con Auditoría General de la República SIA Observa y SIA Contralorías.	Oficina de TIC Dirección Operativa de Control Fiscal
	Actualizar la resolución de rendición de cuentas, cuando los cambios normativos lo exijan	Dirección Operativa de Control Fiscal Oficina Jurídica
	Capacitar y dar soporte a los sujetos de control sobre el funcionamiento de la herramienta informática que en ambiente WEB facilite la rendición de cuenta en línea a la CDVC	Subdirección Escuela de Capacitación Dirección Operativa de Control Fiscal Oficina de TIC
Dar a conocer a los usuarios los canales de atención al ciudadano.	Publicar en la web y redes sociales piezas gráficas que permitan dar a conocer a los usuarios los diferentes canales de atención al ciudadano.	Proceso de Comunicación Pública

### 5.3 Rendición de Cuentas

El proceso de Participación Ciudadana de la CDVC, tiene como objetivo presentar públicamente el balance de la gestión adelantada por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en el ejercicio del Control Fiscal, en cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia destinados a generar confianza en la vigilancia de la gestión fiscal, en consecuencia es el encargado de liderar la estrategia de rendición de cuentas, que permita dar a conocer a la comunidad nuestra labor, acciones y resultados.

Con el cumplimiento de esta actividad informativa, se fortalece la imagen y posicionamiento de la Entidad frente a la sociedad vallecaucana y demás grupos de valor. El Informe de Rendición de Cuentas de cada periodo, se presenta en acto público con la presencia de autoridades departamentales y municipales, sujetos de control, gremios, comunidad organizada y medios de comunicación.

Teniendo en cuenta la importancia del proceso misional de Control Fiscal, encargado de vigilar el patrimonio público en el Valle del Cauca a través de los procesos auditores, la comunidad oportunamente puede consultar los resultados del proceso de control fiscal micro y macro y en la página web, se puede realizar sugerencias que permiten la retroalimentación en el proceso.

#### Estrategias y Actividades

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
Mantener disponible para la comunidad, la información actualizada de la gestión de la entidad.	Realizar audiencias públicas que le permitan a la comunidad conocer los resultados de la gestión realizada por la CDVC en cumplimiento de la misión constitucional y legal.	Contralor Departamental y/o su delegado. Dirección Operativa de Participación Ciudadana. Dirección Operativa de Control Fiscal
	Realizar rendición pública de cuentas mediante protocolo y/o procedimiento establecido por la Dirección de Participación Ciudadana	Contralor Departamental y/o su delegado. Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC Dirección Operativa de Participación Ciudadana
	Divulgar los pronunciamientos e informes de resultados de la gestión	Contralor Departamental y/o su delegado. Proceso de Comunicación Pública Oficina de TIC

#### 5.4 Atención al ciudadano

Distintos canales de comunicación y atención, son dispuestos por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca al servicio de la comunidad, para optimizar el contacto y permitir el ejercicio del control social participativo, conforme a las competencias constitucionales y legales a saber:

- Cercofis: Cali, Palmira, Tuluá y Cartago
- CACCI - Ventanilla única para radicación de PQD en medio físico.
- Página WEB.
- Correo institucional.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.
- Redes sociales de la CDVC.
- Aplicación para teléfono móvil "Valle denuncia"
- Chat de soporte, SIA Observa y SIA Contralorías
- Aplicativo SIA ATC para recepción web de PQD
- Atención personalizada en las oficinas de la Entidad.

#### Estrategias y Actividades

<i><b>Estrategia</b></i>	<i><b>Actividad</b></i>	<i><b>Responsables</b></i>
Vincular a la comunidad en el ejercicio del control fiscal.	Realizar auditorías articuladas de acuerdo con el PVCF.	Dirección Operativa de Control Fiscal
		Dirección Operativa de Participación
Garantizar la atención oportuna a la comunidad y clientes de la entidad	Capacitar a los funcionarios en la prestación de servicios a los usuarios de la entidad.	Subdirección Escuela de Capacitación
		Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera
	Aplicar encuestas para la medición de la satisfacción externa	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Dirección Operativa de Control Fiscal Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal Secretaría General
	Socializar con la comunidad los resultados de las encuestas de satisfacción.	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Proceso de Comunicación Pública. Oficina TIC.
	Mantener la certificación de la Gestión ante la AGR	Contralor Departamental Representante de la Dirección Responsables de proceso

## 5.5 Transparencia y Acceso a la Información

La CDVC tiene a disposición de la comunidad a través de su página web la información necesaria sobre los resultados de las auditorías, trámite de quejas y demás actividades relacionadas con su misión; las estrategias para el desarrollo de este elemento son:

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>
Mantener actualizada en la página web los informes finales de las auditorías	Publicar en el portal web los Informes Finales resultado del Plan de vigilancia y control fiscal PVCF	Proceso de Comunicación pública Oficina de TIC Secretaría General Dirección Operativa de Control Fiscal
Verificación de publicación de la información que exige la ley 1712	Verificar que la información competencia del Proceso, este publicada	Responsables de Proceso Oficina TIC
Resultados del trámite final de las denuncias en la web	Publicar las respuestas de fondo a las denuncias ciudadanas.	Director Operativo de Participación Ciudadana Oficina TIC
Mantener actualizado en la plataforma de datos abiertos los informes periódicos de las diferentes áreas.	Publicar conjuntos de datos abiertos en la plataforma.	Oficina TIC Proceso de Comunicación pública

## 6. SEGUIMIENTO, SOCIALIZACION Y CONTROL

La verificación de la elaboración, socialización, seguimiento y control de las acciones contempladas en el presente Plan, corresponde a la Oficina de Control Interno.