

155-22.20

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO (PAAC) VIGENCIA 2023**

**LIGIA STELLA CHAVES ORTIZ**  
Contralora Departamental del Valle del Cauca

**Santiago de Cali, 31 de enero de 2023**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. METODOLOGÍA	2
2. FUNDAMENTO LEGAL	2
3. DESCRIPCIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA ENTIDAD	3
4. OBJETIVOS	6
4.1 Objetivo General	6
4.2 Objetivos Específicos	6
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIDADADANO	7
5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	7
5.2 Racionalización de trámites	7
5.3 Rendición de cuentas	9
5.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	10
5.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	12
5.6 Otras iniciativas código de integridad	12
6. SEGUIMIENTO, SOCIALIZACION Y CONTROL	13
BIBLIOGRAFÍA	14



## INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificada por el Ley 2195 de 2022 -Estatuto Anticorrupción, que 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 el artículo 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, 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.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 – Función Pública

## 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 modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ 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 derogada, a partir del 29 de marzo de 2022, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, salvo el artículo 30 que continúa vigente hasta el 28 de diciembre de 2023
- ✓ 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, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones
- ✓ 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 modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 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.
- ✓ Acto Legislativo 004 de 2019 Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal
- ✓ Decreto Ley 403 de 2020 Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal
- ✓ Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 – Función Pública “Lineamientos para la formulación de las Estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.
- ✓ Ley 2195 de 2022 por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

### 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 que hacer 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

“La Contraloría Departamental del Valle del Cauca ejerce control Fiscal al patrimonio público vallecaucano con énfasis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contando con un talento humano altamente calificado, transparente y comprometido, con valores enfocados al servicio público y al control social, a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los vallecaucanos, así como la preservación y conservación del medio ambiente.”

## Visión

“Para el año 2025, la Contraloría Departamental del Valle del Cauca será reconocida a nivel nacional e internacional, como el órgano de control más efectivo de Colombia, destacándose por la mejora continua de un Control Fiscal integral moderno, innovador y gestor desde el Territorio, vigilante del medio ambiente, transparente y confiable.”

## Política de calidad

“La Contraloría Departamental cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que se autorregula y mejora continuamente, desarrollando su gestión a través de un Modelo de Operación por Procesos de acuerdo con el MIPG, generando valor agregado para contribuir al bienestar de la comunidad, la protección y la preservación de los recursos naturales del Valle del Cauca.”

## 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 control y seguimiento.

A través de las líneas de defensa del MIPG, los responsables de cada proceso hacen monitoreo permanente a aquellos riesgos que se encuentran en las zonas alta y extrema como primera línea, la Oficina de Planeación hace el respectivo seguimiento como segunda línea de defensa y la Oficina de Control Interno lo complementa al realizar seguimiento periódico a los riesgos institucionales como tercera línea de defensa.





## 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 permanente de cuentas a través de sus medios digitales: página WEB y redes sociales, donde se publican los actos administrativos y de gestión de la Entidad periódicamente. De igual manera, los resultados de gestión son dados a conocer en las audiencias públicas programadas en los municipios y en una audiencia más general, programada al finalizar la vigencia. En todos estos actos se garantiza la presencia de los grupos de valor vinculados a la Entidad.

## Atención al ciudadano

Se dispone de canales adecuados de atención personalizada, como línea telefónica directa para la recepción de quejas y denuncias y atención personalizada en cada una de nuestras oficinas: Cali sede principal y los Cercofis de Palmira, Tuluá y Cartago. Así mismo, en las audiencias públicas que se realizan en los municipios, se dispone un stand para la atención personalizada de las denuncias ciudadanas.

De igual manera, la Entidad ha dispuesto de medios digitales que garantizan una atención 24/7 de los requerimientos y denuncias ciudadanas: acceso a sistema de atención de denuncias y correo de la entidad en el sitio WEB; redes sociales sin restricción de sus canales de comunicación con la ciudadanía y una aplicación virtual (Valle Denuncia), disponible en las tiendas virtuales de ambos sistemas operativos.

## 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.

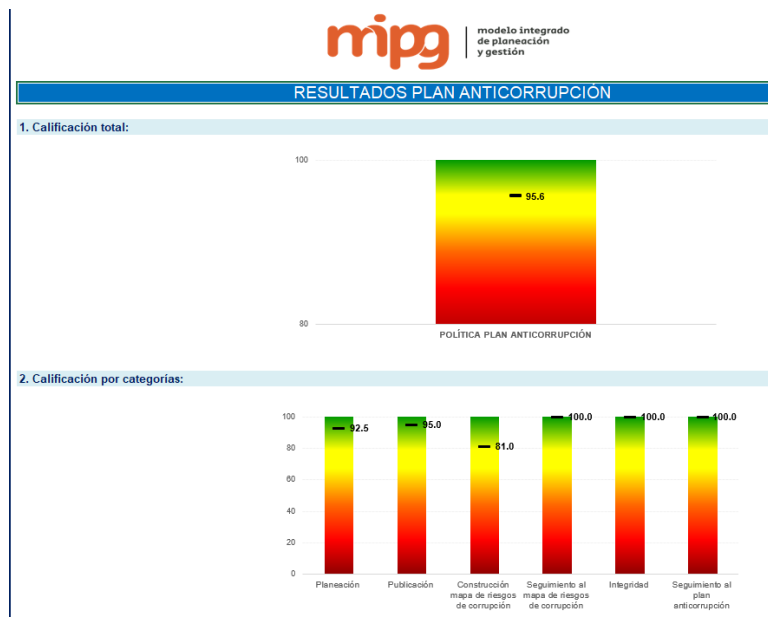
## Código de Integridad

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 es el Código de Integridad



que contiene los principios, valores, pautas encaminadas al comportamiento y conductas idóneas para cumplir a cabalidad con la función pública encomendada.

## Autodiagnóstico MIPG – Plan Anticorrupción



La Política Plan Anticorrupción muestra como resultado del autodiagnóstico una calificación total del 95.6%, teniendo un excelente diagnóstico de las categorías evaluadas.

## 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 del ente de control; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se le 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, peticiones, solicitudes 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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo integran las siguientes componentes:

### 5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de 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 Política de Administración del Riesgo de la CDVC, dispuesta en el Sistema Integrado de Gestión.

Anexo 01. Mapa de Riesgos de corrupción.

COMPONENTE 1					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponentes - Procesos	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualización de la Política de Administración del Riesgo.	Política de Administración del Riesgo actualizada	Oficina de Planeación	Segundo semestre
	1.2	Socialización del ajuste de la Política de Administración del Riesgo	Reuniones, Publicación Página Web, correo interno institucional, redes sociales, Carteleras.	Oficina de Planeación	Segundo semestre
	1.3	Implementación de la Política de Administración del Riesgo	Acciones para implementar la Política de Administración de Riesgos formuladas	Oficina de Planeación	Segundo semestre
2. Construcción del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	2.1	Actualización de los Riesgos según guía de Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas	Identificación de los Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Todos los responsables de proceso	Segundo semestre
3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales, Carteleras, reuniones de trabajo	Proceso de Comunicación Pública	Segundo semestre
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de la Entidad	Informe del Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de la Entidad	Oficina de Planeación	Segundo semestre
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Segundo semestre

### 5.2 Racionalización de trámites

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.

PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
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 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
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 Política 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, la Aplicación móvil “Valle Denuncia” y las redes sociales abiertas al público, facilitan 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.

Así mismo, se actualiza de forma 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		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
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	Permitir el acceso virtual a los sujetos procesales, apoderados y partes interesadas dentro del proceso verbal, para lo cual, se debe contar el apoyo técnico de la Oficina TIC, con el fin de minimizar problemas tecnológicos y garantizar el desarrollo normal de las audiencias.	Dirección Operativa de Responsabilidad Fiscal  Subdirección Administrativa de Recursos Físicos y Financieros  Oficina 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 facilitar la rendición de cuenta en línea a la CDVC	Subdirección Escuela de Capacitación Dirección Operativa de Control Fiscal Oficina 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 del proceso.



<b>COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponentes - Procesos</b>	<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informes sobre la gestión de manera clara, comprensible a servidores públicos, contratistas y ciudadanos.	Publicar informes de rendición de cuentas anuales en la sección de transparencia y Menú participa	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Anual
	1.2	Formular un nodo poblacional, sectorial o territorial, de acuerdo a las necesidades ciudadanas	Nodo poblacional, sectorial o territorial, de acuerdo a las necesidades ciudadanas	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	31 octubre
	1.3	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales la comunicación pildoras informativas del informe de rendición de cuentas.	Piezas comunicativas diseñadas y publicación de pildoras informativas del informe de rendición de cuentas.	Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC	Mensual
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Adelantar acciones de diálogo en el marco del nodo de rendición de cuentas formulado	Dialogo en el marco del nodo de rendición de cuentas formulado	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC	Semestral
	2.2	Implementar espacios virtuales con grupos poblacionales diversos, étnicos, jóvenes, población LGTB	Espacios virtuales con grupos poblacionales diversos	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Proceso de Comunicación Pública Oficina TIC	Cuatrimestral
	2.3	Aplicar encuestas de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	Encuestas aplicadas	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Cuando se realicen
3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas, con acciones correctivas para la mejora	3.1	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados	Acciones de mejora implementadas	Dirección Operativa de Participación Ciudadana Todos los procesos intervinientes	Cuando se realicen
	3.2	Implementar estrategias y hacer entrega de reconocimientos tanto al servidor público, contratistas y al ciudadano	Estrategia	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	31 diciembre
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Rendición de Cuentas Públicas	Permanente	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Informe anual
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de Abril, 31 de agosto y 31 de Diciembre de

#### 5.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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
- ✓ Línea Única de Denuncias Ciudadanas
- ✓ 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

COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponentes - Procesos	Nº	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Caracterizar grupos de valor	Informe de Caracterización de grupos de valor	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Actualización anual
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Capacitar en atención incluyente	Talento humano capacitado	Subdirección Administrativa Escuela de Capacitación	PIC anual
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Estrategia de fortalecimiento de canal virtual de atención, de acuerdo a resolución 1519 de 2020	Fortalecimiento de canal virtual de atención	Oficina TIC Proceso de Comunicación Pública Dirección Operativa de Participación Ciudadana	31 octubre
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Diseño y desarrollo del concurso de nuevos escenarios de relacionamiento	Propuesta de nuevos escenarios de relacionamiento	Oficina TIC Proceso de Comunicación Pública Dirección Operativa de Participación Ciudadana	31 octubre
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico	Informe de resultado del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	31 octubre
6. Talento Humano	6.2	Solicitar y orientar a los servidores públicos para que realicen la capacitación de "Lenguaje Claro" que ofrece el Departamento Nacional de Planeación de manera virtual	Servidores Públicos capacitados en Lenguaje Claro	Escuela de Capacitación	31 octubre
7. Monitoreo y Revisión	7.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Monitoreo y Revisión	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	Permanente
8. Seguimiento	8.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre





## 5.5 Mecanismos para la 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 denuncias, quejas y demás actividades relacionadas con su misión; las estrategias para el desarrollo de este elemento son:

COMPONENTE 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Componentes - Procesos	N°	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y divulgación de la información de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Publicación de la información	Responsables de Proceso Oficina TIC	Cada que se requiera
	1.2	Asegurar el registro y actualización de las hojas de vida y de la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos y contratistas en el SIGEP II. Y atender requerimiento decreto-ley 2106 de 2019)	Hojas de Vida y declaración de bienes y rentas registradas y actualizadas en el SIGEP	Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera	Permanente
2. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Implementación del Programa de Gestión Documental	Programa de Gestión Documental	Proceso Gestión Documental	
	2.2	Implementar la Política de Seguridad Digital y el Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	Implementación la Política de Seguridad Digital y el Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	Oficina TIC	30 noviembre
3. Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1	Publicar los Lineamientos de accesibilidad para población en situación de discapacidad.	Lineamiento de accesibilidad para población en situación de discapacidad	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información	Monitoreo y Revisión del impacto de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información realizado	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

## 5.6 Otras iniciativas código de integridad

COMPONENTE 6 OTRAS INICIATIVA – CÓDIGO DE INTEGRIDAD					
Subcomponentes - Procesos	N°	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Integridad	1.1	Implementar estrategias de Socialización y Publicación del Código de Integridad para su interiorización por parte de los servidores públicos	Estrategias implementadas	Oficina Control Interno Disciplinario	Antes de 31 diciembre
	1.2	Solicitar y orientar a los servidores públicos y contratistas para que realicen la capacitación de "Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción" que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública de manera virtual.	Servidores Públicos en Integridad	Oficina Control Interno Disciplinario Escuela de Capacitación	Segundo semestre





COMPONENTE 6 OTRAS INICIATIVA – CÓDIGO DE INTEGRIDAD					
Subcomponentes - Procesos	N°	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	1.3	Capacitar a los servidores públicos sobre el Conflicto de Intereses.	Servidores Públicos capacitados	Escuela de Capacitación	PIC vigente
	1.4	Aplicar instrumento de evaluación para identificar y evaluar la interiorización de los Valores del Servicio Público, enmarcados en el Código de Integridad.	Informe de identificación y evaluación sobre la interiorización por parte de los servidores públicos de los Valores del Servicio Público	Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera	Segundo semestre
2. Monitoreo y Revisión	2.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Otras Iniciativas - Integridad	Monitoreo y Revisión del impacto Otras Iniciativas – integridad realizada	Dirección Administrativa de Gestión Humana y Financiera	Segundo semestre
3. Seguimiento	3.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

## 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.



## BIBLIOGRAFÍA

Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano  
Versión 2 – 2015.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/abc-para-la-construccion-del-plan>

