

## **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

### **DESPACHO VICECONTRALOR OFICINA DE PLANEACIÓN**

### ***CONTEXTUALIZACIÓN Y LINEAMIENTOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, PAAC 2021***

## 1. INTRODUCCIÓN

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el Capítulo VI dispone las políticas institucionales y pedagógicas que deben ser implementadas como estrategia para este propósito por todas las entidades del Estado, entre ellas el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en adelante el PAAC.

En este orden, el PAAC se construye con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo, razón por la cual dicha estrategia debe contemplar, entre otras cosas, el Mapa de Riesgos de Corrupción; las medidas concretas para mitigar esos riesgos; las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En aras de cumplir con lo previsto en el citado estatuto o Ley 1474 del 12 de julio 2011, la Contraloría General de la República CGR, elaboró la estrategia de lucha contra la corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, en observancia igualmente de lo previsto en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 – *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, que determina que la nueva metodología para diseñar y hacer seguimiento a la misma es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”.*

Atendiendo al contenido de los lineamientos señalados en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*, el plan diseñado por este órgano de control incluye seis componentes: el primero de ellos hace énfasis en la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de rendición de cuentas; el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; el quinto, a la garantía para la transparencia y acceso a la información y el sexto, a iniciativas adicionales.

Para el primer componente se siguió la metodología contenida en el documento antes citado y la reciente *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”*; respecto a los restantes seis componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

## POLÍTICA

La política del riesgo de la CGR sigue los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los Procesos, así como los previstos en el Modelo Estándar de Control Interno y lo concerniente a las líneas de defensa en los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo de la Función Pública – 2018, que reúne los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital y la estructura del Sistema Integrado de Gestión – SGI en el documento.

De acuerdo a la nueva estructura jerárquica y funcional de la Contraloría General de la República, determinada por el artículo 332 de la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 – *“Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 – “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”*, que revistió al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para este propósito; el Acto Legislativo No. 004 del 18 de septiembre de 2019- *“Por medio del cual se reforma el régimen de control fiscal”*, que modificó los artículos 267, 268, 271, 272 y 274 de la Constitución Nacional; los Decretos 2037 del 7 de noviembre de 2019 – *“Por el cual se desarrolla la estructura de la Contraloría General de la República, se crea la Dirección de información, Análisis y Reacción Inmediata y otras dependencias requeridas para el funcionamiento de la Entidad”*; 2038 del 7 de noviembre de 2019 – *“Por el cual se modifica la planta de empleos de la Contraloría General de la República”*, de acuerdo a la nueva estructura de la CGR; 405 del 16 de marzo de 2020 – *“Por el cual se modifica la estructura orgánica y funcional de la Contraloría General de la República”*; 406 del 16 de marzo de 2020 – *“Por el cual se amplía la planta de personal de la Contraloría General de la República y se incorporan a los servidores de la planta transitoria sin solución de continuidad”*, la Ley 2056 del 30 de septiembre de 2020 – *“Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del sistema general de regalías”* y el Decreto Ley 1755 del 23 de diciembre de 2020 – *“Por el cual se crean unos empleos en la planta global de duración temporal de la Contraloría General de la República para la vigilancia y control fiscal de los recursos del Sistema General de Regalías”*, entre otros, los ahora catorce macroprocesos, procesos y dependencias que la conforman aplican los lineamientos metodológicos de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, las orientaciones de la Oficina de Planeación de la CGR y, de manera participativa, las propuestas de los líderes responsables de los macroprocesos que permiten la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que puedan afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales en el marco de los programas, proyectos, planes, procesos y productos de la Contraloría mediante:

- a) La línea estratégica la alta dirección y el COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO-CIGECCI, realiza seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones derivadas de sus directrices y lineamientos y aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, elaborado por los líderes responsables de los macroprocesos y las dependencias que los integran.

- b) El análisis interno y externo de contexto estratégico para la identificación y documentación de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital en los programas, proyectos, planes y procesos.
- c) El cumplimiento y diseño de las acciones de control defectivas y preventivas para los riesgos identificados.
- d) El monitoreo permanente a los riesgos y el uso de controles y cumplimiento de indicadores por parte de la Oficina de Planeación y de los líderes responsables de los macroprocesos, por medio del aplicativo SIPLANEA y el desempeño de la cultura del auto control.
- e) El seguimiento de los riesgos a través del aplicativo SIPLANEA por parte de la Oficina de Control Interno de la CGR, a través de la verificación y evaluación de su elaboración y visualización, mismas que son comunicadas al COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO-CIGECCI.

Para administrar adecuadamente los riesgos, la CGR sigue la metodología de la Función Pública y de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como la institucional de la línea estratégica de la alta dirección y el COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO-CIGECCI que determina las acciones para asumir, reducir y mitigar el riesgo al igual que establece planes de contingencia ante la materialización del riesgo.

#### Marco de Aplicación

La política de riesgos es aplicable a todos los macroprocesos y procesos, proyectos, productos de la Entidad y a las acciones ejecutadas por los servidores públicos durante el ejercicio de sus funciones.

#### Responsabilidad

Conforme a la Resolución Organizacional No. OZG 0727 del 14 de noviembre de 2019 – *"Por la cual se reglamenta el Sistema de Gestión y Control Interno-SIGECI de la Contraloría General de la República y se dictan otras disposiciones"* y por medio de las matrices de los componentes del PAAC, se define la responsabilidad de quienes participan e identifican, valoran, definen los controles y acciones, validan y reportan los riesgos institucionales a través del aplicativo SIPLANEA, tal como se ve reflejado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC - componentes 1 al 6, matriz publicada en la página WEB/CGR siguiendo los lineamientos dispuestos en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016:

<https://www.contraloria.gov.co/contraloria/planeacion-gestion-y-control/gestion-estrategica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 - “Estatuto Anticorrupción”, el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y demás normatividad aplicable a la materia, y establecer estrategias encaminadas en la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano en la Contraloría General de la República.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.
- Aplicar los lineamientos de Política y de Ley para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Establecer Iniciativas Adicionales como la política de Conflicto de Intereses y la de Piratería de la Información.

### **2.2 ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, deberán ser aplicadas por todas las dependencias que conforman la Contraloría General de la República.

### 3. FUNDAMENTO LEGAL

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas,
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición

FUENTE: Tomado de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Presidencia de la República

## **4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

La CGR para el cumplimiento de su deber constitucional ha definido así sus elementos estratégicos:

### **4.1 MISIÓN**

Ejercer el control y vigilancia fiscal a los recursos públicos de forma oportuna, independiente y efectiva, garantizando la participación activa de la ciudadanía y la articulación regional, con base en el conocimiento y la tecnología, que contribuya al desarrollo sostenible y al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

### **4.2 VISIÓN**

En el 2022, la Contraloría General de la República, será reconocida a nivel nacional e internacional como un órgano de control y vigilancia fiscal líder, moderno y efectivo, con un enfoque preventivo y un control fiscal participativo y oportuno, que contribuya al buen manejo de los recursos públicos, y que genere una mejora en la gestión del Estado y calidad de vida de los colombianos.

### **4.3 PRINCIPIOS ÉTICOS**

Los funcionarios de la Contraloría General de la República consideran que:

- La defensa de los recursos públicos se fundamenta en el cumplimiento de los fines del Estado social de derecho.
- El ejercicio del control fiscal está orientado a proteger los recursos públicos con independencia, eficiencia y eficacia, con el fin de fomentar la buena gestión pública en términos de calidad y de resultados.
- Su comportamiento íntegro es un ejemplo ético para la sociedad.
- La participación de una ciudadanía solidaria, incluyente y activa es fuente e instrumento para la lucha contra la corrupción.
- La preservación del medio ambiente, el adecuado uso de los recursos naturales y su impacto, como componente de los recursos públicos, es imperativo.
- En el ejercicio de sus funciones el mejoramiento y crecimiento continuo, son indispensables para el óptimo desarrollo de las mismas.
- Aprovechamiento de los recursos tecnológicos como herramienta para el control y la vigilancia de la gestión fiscal.

- Logro del desarrollo sostenible mediante la vigilancia a la preservación del medio ambiente y el adecuado uso de los recursos naturales y su impacto.
- El fin último de la vigilancia de la gestión fiscal es el desarrollo integral del ser humano y el goce efectivo de sus derechos y obligaciones.

#### **4.4 VALORES ETICOS**

El funcionario de la Contraloría General de la República asume el cumplimiento de las funciones, buscando siempre el logro de los objetivos institucionales, siendo responsable en el desarrollo de aquellas, en el manejo de los recursos asignados y en asumir las consecuencias de sus actos y omisiones.

Competencia:

El funcionario de la Contraloría General de la República aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de las funciones asignadas, buscando siempre estar actualizado en los temas que maneja a diario, dando lo mejor desde su perfil profesional, para que los resultados de su labor siempre estén fundamentados y acordes con las normas y procedimientos.

Compromiso:

El funcionario de la Contraloría General de la República asume el cumplimiento de las funciones, buscando siempre el logro de los objetivos institucionales y siendo responsable en el desarrollo de aquellas, en el manejo de los recursos asignados y en asumir las consecuencias de sus actos y omisiones.

Honestidad:

El funcionario de la Contraloría General de la República en sus funciones misionales y de apoyo a la gestión, rechaza cualquier propuesta que atente contra su autonomía, sus deberes legales y constitucionales. Se abstiene de realizar conductas que transgredan el ordenamiento jurídico en razón a su cargo y sus funciones, al buscar favorecer sus propios intereses a los de un tercero, así misma denuncia ante las autoridades correspondientes cualquier insinuación u ofrecimiento que le implique transgredir la Constitución, la ley y el reglamento.

Lealtad:

El funcionario de la Contraloría General de la República guarda fidelidad y confidencialidad con la labor misional y demás procesos de apoyo que se desarrollen en la Entidad, al conservar la debida cautela en el manejo de los documentos a cargo y la información puesta en su conocimiento, teniendo en



cuenta los derechos de las personas y las reservas contempladas en la Constitución y la ley.

**Imparcialidad:**

El funcionario de la Contraloría General de la República, tanto en el ámbito misional como el de apoyo a la gestión, actúa de manera independiente, libre de prejuicios, presiones externas, intereses de terceros e influencias que trastoquen sus labores y adopta una conducta sin prevención, a favor o en contra de las personas o de las entidades.

En las actuaciones se sujeta a los insumos y a los medios de prueba que haya encontrado o tenga en su poder para adoptar las decisiones y actúa conforme con los procedimientos establecidos y los principios constitucionales.

**Transparencia:**

El funcionario de la Contraloría General de la República actúa de forma clara y de cara a la comunidad y su entorno laboral, dando a conocer, sustentando y publicitando de forma completa y oportuna las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus funciones, garantizando siempre la posibilidad de la evaluación de su comportamiento.

**Respeto:**

El funcionario de la Contraloría General de la República acata lo señalado en el ordenamiento jurídico, en especial los principios y valores constitucionales, como garantía de la función pública que desarrolla. Dicha consideración se refleja en el reconocimiento de los derechos de las personas con las que interactúa, sus diferencias de pensar, sentir y actuar, así como en la forma de resolver cordialmente los desacuerdos.

**Objetividad:**

Las conclusiones y resultados de los trabajos de control y vigilancia fiscal e informes deben expresar la realidad y basarse exclusivamente en las pruebas y evidencias obtenidas.

**Compromiso:**

Las actuaciones de vigilancia y control fiscal deben ser llevadas a cabo con altos estándares de calidad y dentro de tiempos programados.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

Mediante el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Gobierno Nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, que forma parte integral de la citada norma.

El documento en mención incluye 6 componentes: 1) Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción 2) Racionalización de Trámites 3) Rendición de Cuentas 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 5) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información 6) Otras Iniciativas Adicionales

### 5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad la Oficina de Planeación, como líder de este componente, adelantó diferentes reuniones virtuales con los responsables de los macroprocesos con el objetivo de dar a conocer los lineamientos metodológicos, adoptando para ello los incorporados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”; en la “Guía para la Administración del Riesgo”; la metodología “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital de la Función Pública, así como el Manual de Riesgos de la Contraloría General de la República.

Los líderes responsables, a su vez, convocaron a las dependencias que hacen parte de cada uno de los catorce macroprocesos y sus procesos vinculados para llevar a cabo el levantamiento de los riesgos de corrupción por macroproceso y proceso, el diseño y valoración de controles, los niveles de riesgo para evitar la materialización de los mismos y las acciones de monitoreo y de indicadores para el seguimiento.

Como acción previa se elaboró el contexto estratégico; con la finalidad de conocer los macroprocesos y los procesos relacionados en la administración e identificación de posibles riesgos de corrupción. Así mismo, se cuenta con la implementación de una política preventiva institucional frente a los conflictos de intereses que pueden surgir o suscitarse en el desarrollo de los macroprocesos misionales y de apoyo en el que intervienen los funcionarios de la CGR.

Así mismo, se invitó por medio del portal institucional y mediante correos electrónicos a los funcionarios y contratistas de la Entidad, asociaciones sindicales y a la ciudadanía en general, para que hicieran comentarios y sugerencias para la elaboración del PAAC en sus seis (6) componentes. Como parte integral de este Plan, se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción institucional que agrupa los

posibles riesgos de corrupción identificados, con la finalidad de ser tratados y evitar su materialización en la entidad.

Los Riesgos de Corrupción se publican en la página web de la CGR en el link “Transparencia y Acceso a la Información”, junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

De conformidad con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que hace parte integral del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan en cita.

## **5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La estrategia de “Racionalización de Trámites” busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de su simplificación, estandarización y optimización; se encuentra liderada por la Oficina de Sistemas, quien convocó a mesas de trabajo a las dependencias generadoras del trámite o servicio, de las que surgieron actividades y compromisos de cada una de las dependencias que harán efectivas las acciones de esta estrategia.

## **5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Según el documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el Gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia tiene como objeto mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.

En la Contraloría General de la República esta estrategia está liderada por el Vicecontralor y la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones de la Contraloría. Desde la perspectiva del documento Conpes, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia esta tarea. En este sentido, la CGR coloca a disposición de los ciudadanos información y documentación sobre avances y resultados de su gestión, así como la apertura de canales de comunicación que permitan una interlocución directa con los ciudadanos.

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

Este componente busca perfeccionar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

En este ente de control los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano son liderados por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana.

La Contraloría gestionó en el año 2015 el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación, como líder del PNSC, siendo una de las 20 entidades priorizadas a nivel nacional para contar, en este marco, con un apoyo integral para fortalecer el sistema institucional de servicio al ciudadano. Producto de este acompañamiento, el DNP realizó un diagnóstico general a partir del cual se formularon las actividades para este componente del PAAC, conforme a la nueva metodología establecida en el Decreto 124 de 2016, en el que se incluyen actividades que apuntan a cada uno de los subcomponentes:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: busca fortalecer institucionalmente el tema relacionado con el servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención: presenciales, telefónicos y virtuales.
- Talento humano: fortalecimiento de las competencias para el servicio al ciudadano
- Normativo y procedimental: garantizar el cumplimiento normativo en temas como tratamiento de datos personales, acceso a la información, y atención de PQRD
- Relacionamiento con el ciudadano: para conocer las características y necesidades de los ciudadanos, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios recibidos en aras de promover acciones de mejora.

#### **5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

El componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información recoge *“los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el*

*control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”.*

En la Contraloría General de la República los mecanismos para la transparencia y acceso a la información está liderado por el despacho del Señor Vicecontralor y la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones; igualmente, esta entidad viene cumpliendo en los últimos años, en especial, durante las últimas vigencias, con las disposiciones que contempla la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, dentro del marco de estrategias y políticas públicas y corporativas, tales como gobierno en línea, rendición de cuentas, estrategia anticorrupción, atención de solicitudes ciudadanas, promoción de la participación ciudadana, gestión documental, desarrollo tecnológico e informático, seguridad informática, entre otras.

Para la preparación del componente, la Oficina de Planeación y el despacho del Vicecontralor realizan un taller con la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y reuniones con los responsables de los macroprocesos, con el fin de dar a conocer lineamientos metodológicos, aplicando los incorporados en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*.

Así mismo, al realizar un diagnóstico sobre el avance de la Ley de Transparencia, tiene como punto de partida los subcomponentes de información activa y pasiva instrumentos de gestión de la información, los criterios diferenciales de accesibilidad y monitoreo.

Con el concurso de funcionarios y contratistas de la Entidad y la ciudadanía en general, mediante invitación adelantada a través del portal institucional y a través de los correos electrónicos destinados para los efectos, se invita a realizar los comentarios y sugerencias para la elaboración de los componentes del Plan antes mencionado.

## **5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Como parte de las iniciativas que permiten fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, la Contraloría General de la República está comprometida en adelantar la apropiación del conocimiento relacionado con el conflicto de intereses mediante la aplicación por parte de los funcionarios de la normatividad que prevenga esta situación; en este orden de ideas, de manera participativa llevará a cabo acciones encaminadas a evaluar la divulgación, apropiación e interiorización de normas sobre conflicto de intereses que rigen la Función Pública y de la cartilla preventiva sobre esta temática para los servidores públicos de la CGR.

## Anexo: Publicación y Socialización PAAC 2021

