



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre

# ESTRATEGIA ANUAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

# 2017



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



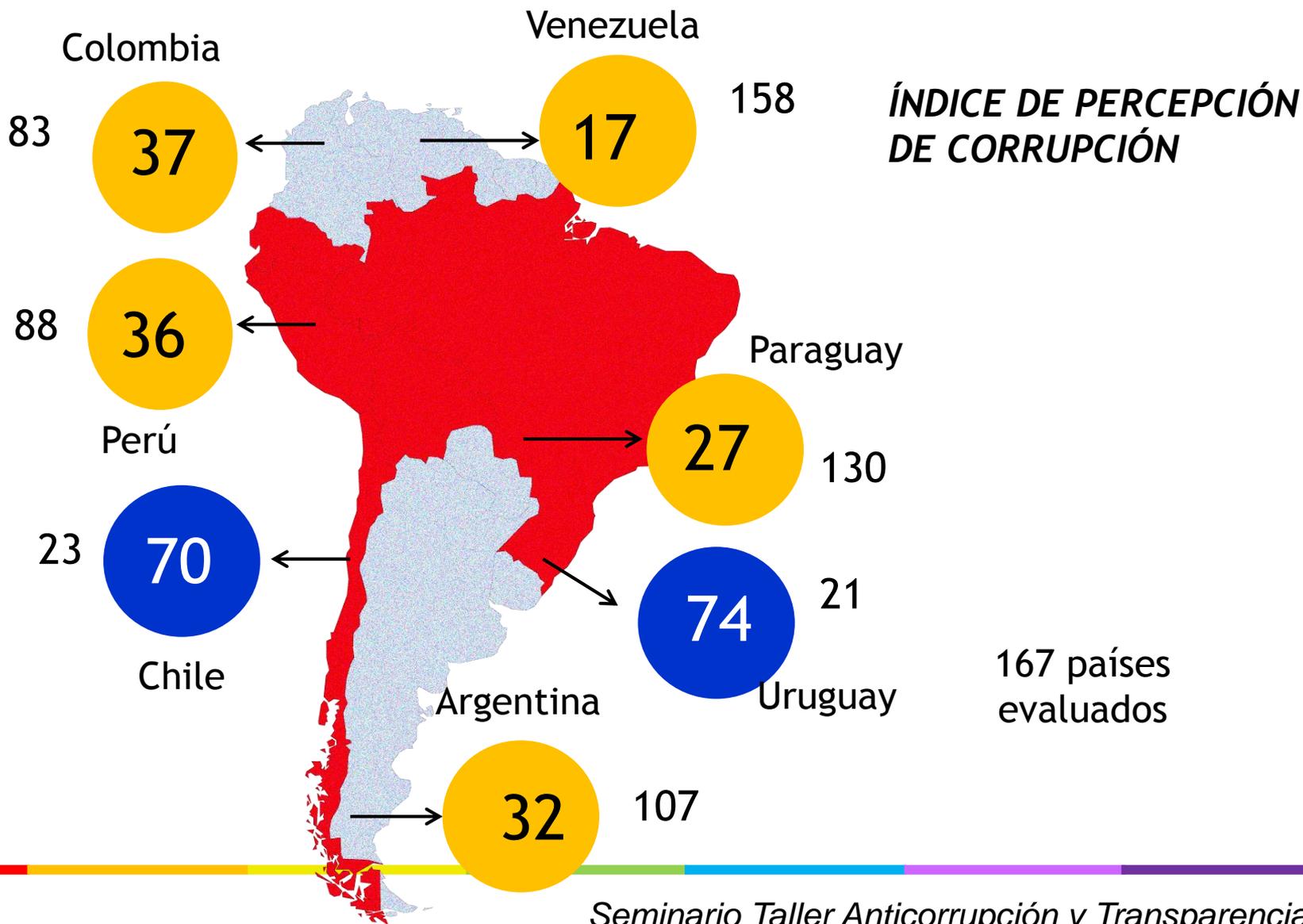
# Análisis de la Política Pública Anticorrupción En Colombia



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# ¿Qué problemas enfrenta la política pública?



## GLOBAL

**60%**

NO HAY  
TRANSPARENCIA

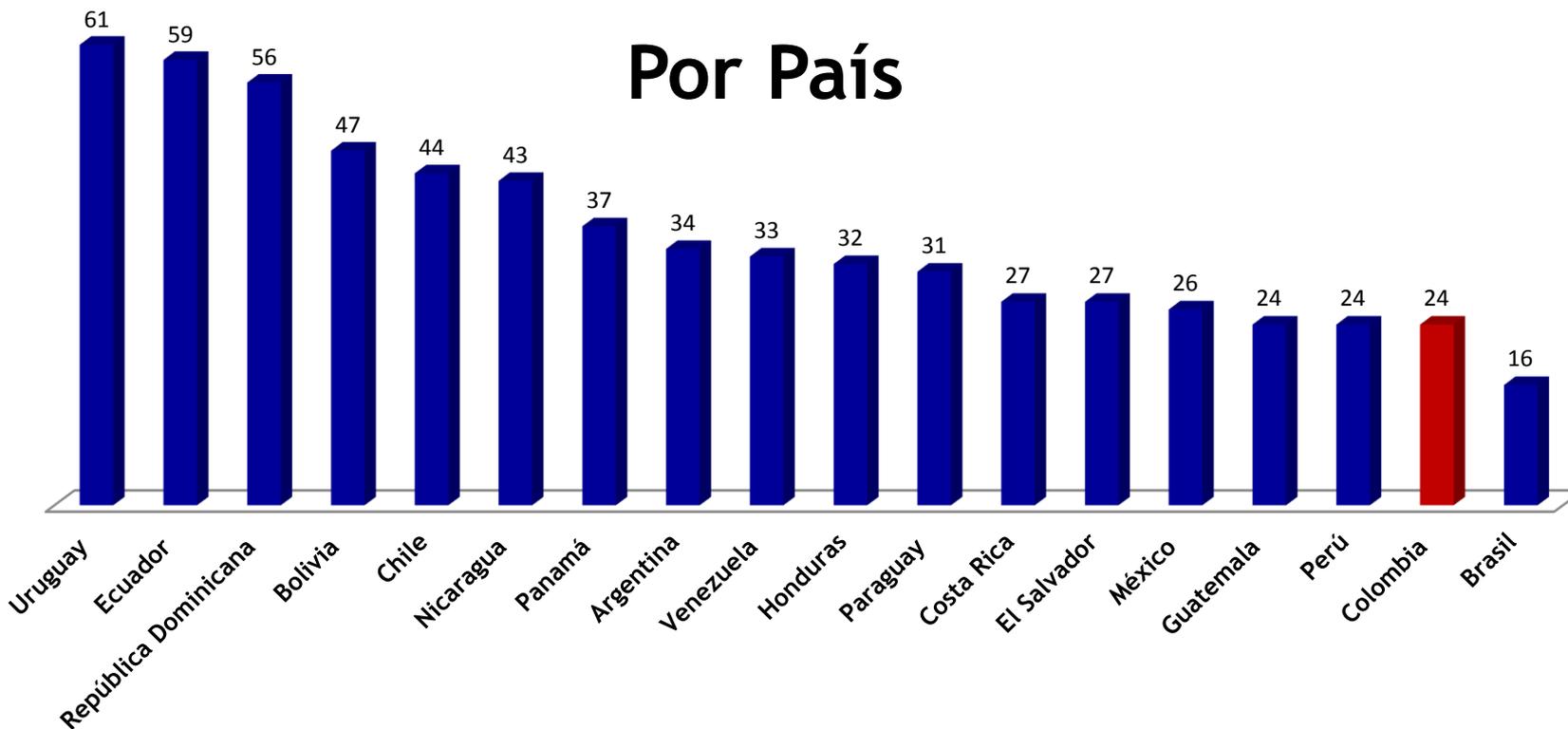
**36%**

HAY  
TRANSPARENCIA

**4%**

NS/NR

**ÍNDICE DE PERCEPCIÓN  
DE TRANSPARENCIA**



## ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE TRANSPARENCIA



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# ¿Cómo nos ven los ciudadanos?





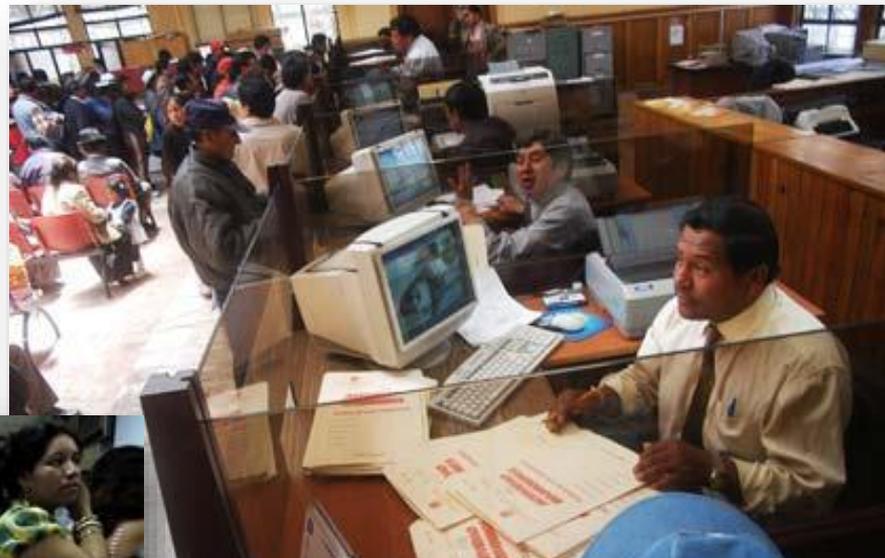
**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre



# ¿Cómo vemos al Estado?



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre





# Actores de la corrupción

Funcionario



Ciudadano





## Facilitan los actos de corrupción

◆ **A:** Exceso de requisitos y trámites

◆ **C:** No publicar la contratación

◆ **B:** Concentración de poder

◆ **D:** Obstaculizar el control social



## CINCO POLÍTICAS PÚBLICAS AUTÓNOMAS

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre



# Lucha contra la tramitología



# Política Antitrámites

Ley 962 de  
2005

Decreto Ley  
019 / 2012

Decreto  
2641 / 2012

Decreto  
124/2016





CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# Objetivos de la Política Antitrámites



Racionalizar los trámites y  
procedimientos  
administrativos para  
participación ciudadana y  
la transparencia



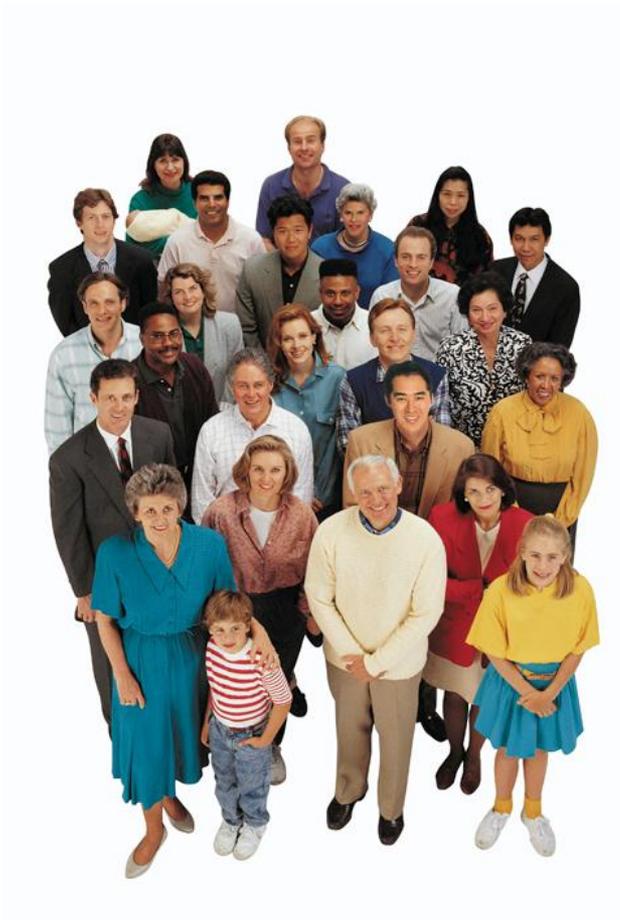
CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



Promover el  
Uso TIC con  
el fin de  
facilitar el  
acceso a la  
ciudadanía



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



Hacer más  
eficiente la  
gestión para  
dar ágil  
respuesta al  
ciudadana



Promover en  
las entidades  
la confianza  
en el  
ciudadano  
aplicando el  
principio de la  
buena fe.





**CONTRAL**  
General del Departame



INFORME DE ACTIVIDADES



Formulario de información personal y datos de contacto. Incluye campos para nombre, dirección, teléfono y correo electrónico.

**Banco AV Villas**  
COMPROBANTE PAGO  
Número de Cuenta: 84000000000000000000  
Número de Identificación de Aportante: 130709860

INFORME DE LA COMISION DE RELACIONES EXTERNOAS...  
BOLETIN N° 3410-11

**Hacienda Ceylan**  
Comprobante de egreso  
No. CE-000786  
Luz Marina Idroaga Perez  
2006 12 30 \$ 911.669,00  
NOVECIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS

**INFORME DE SUPERVISIÓN**  
QUE DE EL INFORME  
SUPERVISOR  
SUPERVISADO



Relación de póliza de seguros  
CUBIERTAS: \$ 775.000,00  
DIGNIDAD: \$ 47.700,00  
TOTAL: \$ 822.700,00

**CONSULTA ANTECEDENTES JUDICIALES**

Formulario de solicitud de antecedentes judiciales. Incluye campos para nombre, dirección y datos de contacto.

LA CONTRALORA DELEGADA PARA INVESTIGACIONES, JURISDICCION COACTIVA

**CERTIFICADO DE ANTECEDENTES**  
CERTIFICADO ORDENARIO  
La Procuraduría General de la Nación certifica que el ciudadano/a [Nombre] no registra sanciones ni inhabilitaciones vigentes.

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES**  
SUPERVISORIA ROMERO & CIA LTDA  
CONTRATO N° 15 de Diciembre de 2006 entre SEPOVIDA, ROMERO Y CIA LTDA y CIA LTDA.

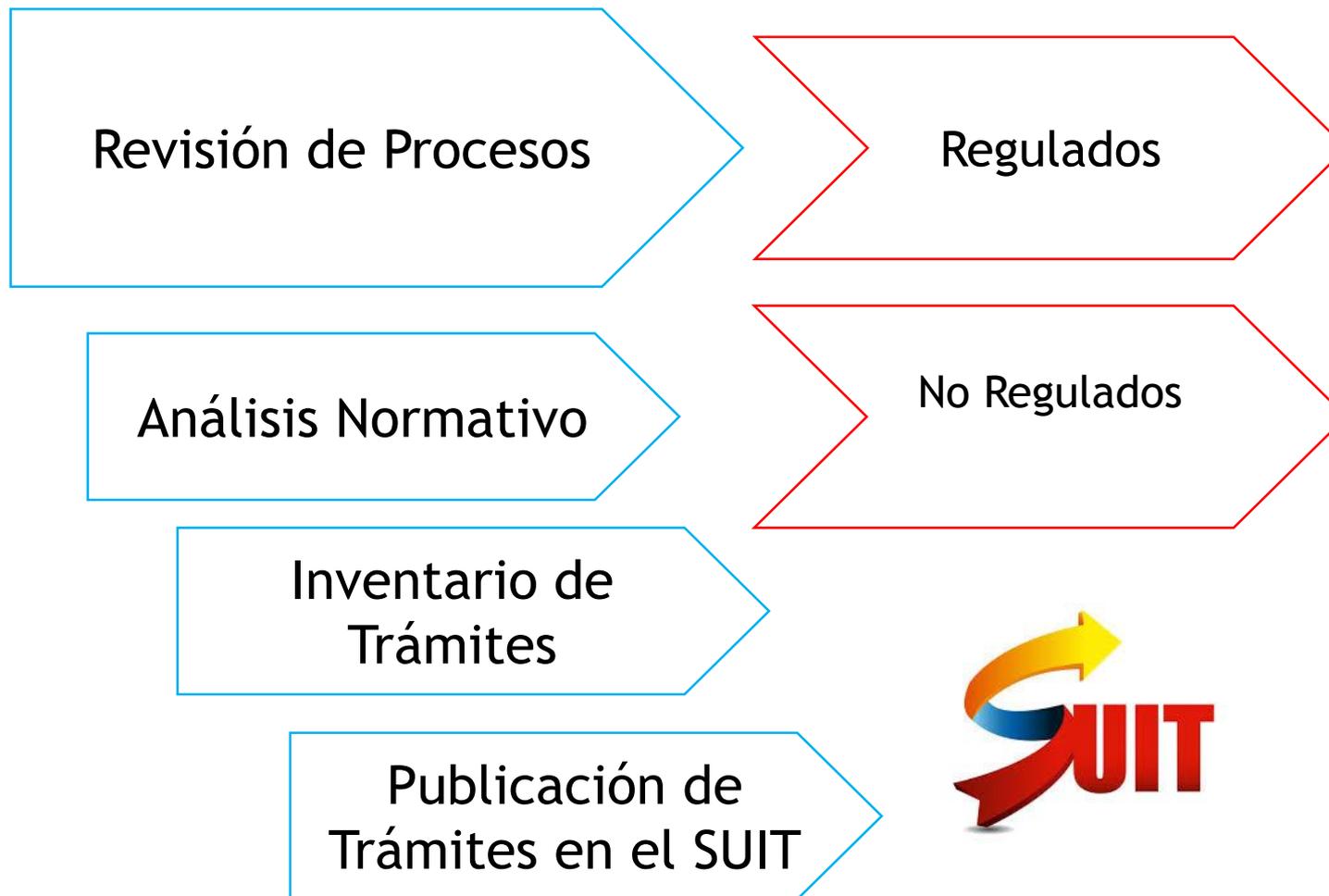




El artículo 84 : cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.



# Fase 1 Identificación de Antitrámites





## Fase 2 Priorización de Trámites a Intervenir

Diagnóstico

Complejidad

Costos

Tiempo

Pago

PQR

Auditoría

Consulta  
Ciudadana

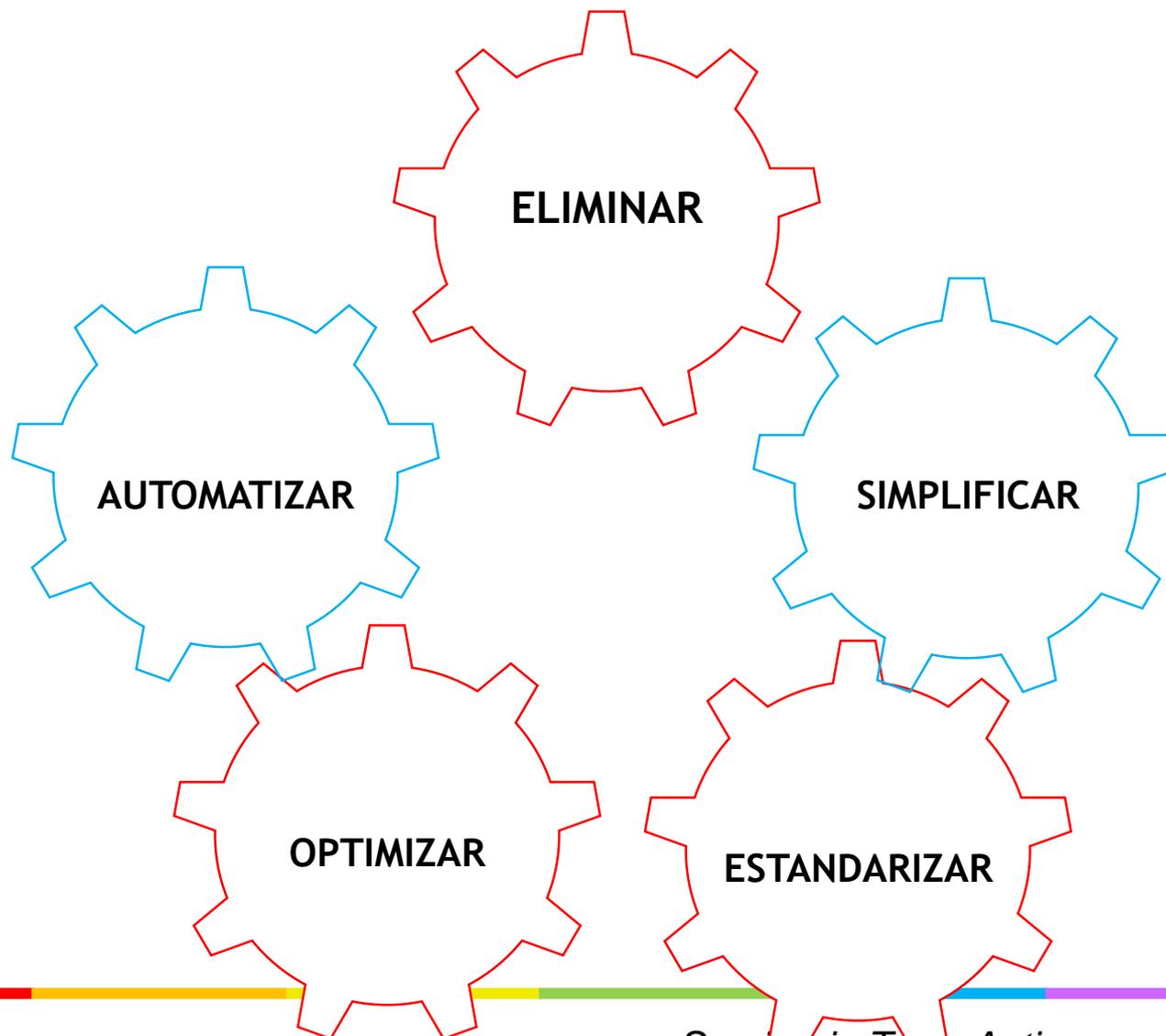
Formato de Acciones de  
Mejora



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



## Fase 3 Racionalización de Trámites





## Son beneficios de la Política Antitrámites

◆ **A:** Evita la duplicidad de trámites

◆ **C:** Reduce costos al ciudadano

◆ **B:** Mejora la percepción ciudadana

◆ **D:** Contribuir a la política cero papel



# Beneficios de la política antitrámites

- ✓ Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- ✓ Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- ✓ Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- ✓ Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- ✓ Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- ✓ Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# Política Nacional De Rendición de Cuentas



## Cuáles de los eventos son considerados Rendición de Cuenta

◆ **A:** Interacción por Chat

◆ **C:** Audiencia pública participativa

◆ **B:** Mesa de Trabajo Temática

◆ **D:** Foro con Veedurías Ciudadanas



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

CONPES 3654  
DE 2010

Ley 1757  
de 2015

Decreto  
2641 /  
2012

Decreto  
124/2016





# Definición de Rendición de Cuentas

**Informar,  
y Explicar**



**Ciudadanos  
Sociedad Civil  
Organismos de  
control**



**Control  
Social**





# Elementos de la Rendición de Cuenta

**INFORMACIÓN**

**LENGUAJE  
COMPRESIBLE**

**DIÁLOGO**

**INCENTIVO**



# INFORMACIÓN



Exposición de datos, estadísticas y documentos sobre gestión, resultados, cumplimiento de metas, etcétera.



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre



Compresible

Oportuna

Actualizada

De interés  
ciudadano

Disponible y  
Completa



- ✓ Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno
- ✓ Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno
- ✓ Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia.
- ✓ Comparativo con respecto al mismo período del año anterior
- ✓ Planes de acción y seguimientos
- ✓ Plan Operativo Anual de Inversiones
- ✓ Procedimientos, manuales, formatos.

**Página 65 a 70 PAAC.**



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre

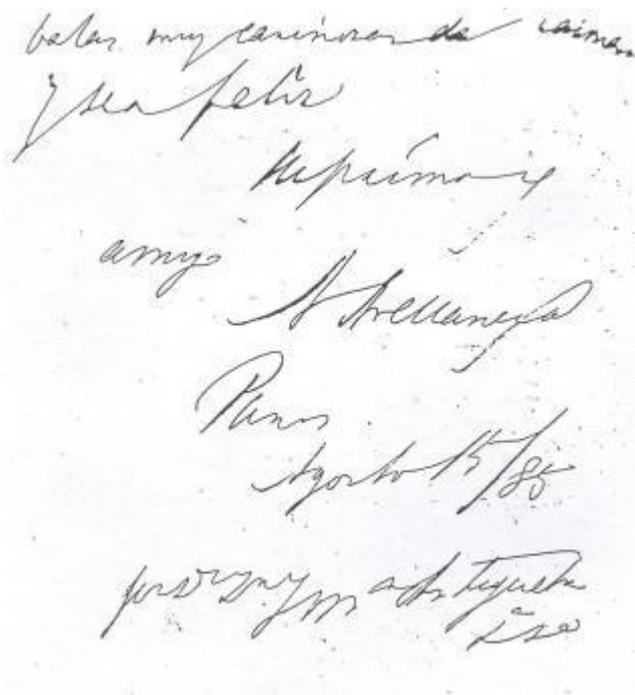


## LENGUAJE COMPRESIBLE

INFORMACIÓN DE CALIDAD,  
OPORTUNA, OBJETIVA, VERAZ,  
COMPLETA, REUTILIZABLE,  
PROCESABLE Y DISPONIBLE  
EN FORMATOS ACCESIBLES.



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



Encontrar lo que se  
busca, entender lo  
que se encuentra  
y, usarlo de forma  
fácil y rápida.





Pensar en la Audiencia



Organizar el documento



Escribir el documento



Revisar el documento



Validar el documento



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# DIÁLOGO



SUSTENTAR, EXPLICAR , JUSTIFICAR  
Y/O RESPONDER LAS INQUIETUDES  
DE LOS CIUDADANOS.



Foros



Audiencia pública participativa



Mesas de Trabajo Temática



Asamblea Comunitaria



Consejos Comunales



Observatorios ciudadanos



Espacios de diálogo a través de las TIC



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



PREMIOS Y CONTROLES  
ORIENTADOS A REFORZAR EL  
COMPORTAMIENTO DE  
SERVIDORES PÚBLICOS Y  
CIUDADANOS HACIA EL PROCESO  
DE RENDICIÓN DE CUENTAS.



**INCENTIVO**



# Pasos para la Rendición de Cuentas

Análisis Diagnóstico del estado de Rendición de Cuentas

Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

Elaborar la estrategia anual de la rendición de cuentas

Capacitar a los funcionarios

Implementar la rendición de cuentas

Evaluar la rendición de cuentas



## Temas, aspectos y contenidos relevantes sobre los cuales se debe rendir cuentas

Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP y DNP

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Manual 3.0 de Gobierno en Línea

Ley 1712 Decreto 103 de 2015 -



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



Política Nacional de Eficiencia  
Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Conpes 3785 de 2013



**CONTRALORÍA**  
General del Departamento de Sucre



DE LA VENTANILLA HACIA ADEENTRO

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA



Arreglos  
Institucionales



Procesos y  
Procedimientos



Servidores Públicos



Modelo de Gestión Pública  
Eficiente al Servicio del Ciudadano



Cobertura



Cumplimiento  
(Expectativa/Calidad)



Certidumbre  
Acuerdos y Reglas  
Claras



C  
Ge

# Particularidades Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano



El ciudadano es el eje central de la administración pública. Sin ciudadanos no se cumple ninguna misión.



Reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades



Garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas



## ARREGLOS INSTITUCIONALES

### Mejorar la infraestructura física y tecnológica para facilitar el acceso y la atención

✓ Creación y dotación de la Oficina de Atención al Ciudadano / **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos – Artículo 76 Ley 1474 de 2011**

✓ Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la **NTC 6047**.



✓ Fortalecimiento de los canales de atención por medios virtuales (Página web) Gobierno en Línea.



## ARREGLOS INSTITUCIONALES



Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.  
Ley 1437/2011



Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).





## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Establecer un procedimiento (reglamento) interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.



Procedimiento para la atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.



Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.



Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.





## PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Protocolos de Atención



Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.



Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.



## SERVIDORES PÚBLICOS



Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.



Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.



Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.



## SERVIDORES PÚBLICOS



Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.



Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.





## SERVIDORES PÚBLICOS



Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.





## COBERTURA



Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.



Uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar el acceso al ciudadano



Más y mejores canales de acceso a la información, interacción y atención en medios físicos y virtuales (Redes Sociales, Oficinas Satélites).



## CUMPLIMIENTO (Expectativa /Calidad)



Aplicación de encuestas de satisfacción.



Tabulación, valoración , presentación de informe de satisfacción a la Alta Dirección y plan de mejoramiento para la satisfacción al ciudadano.



Elaboración y publicación de informes semestrales de PQRS

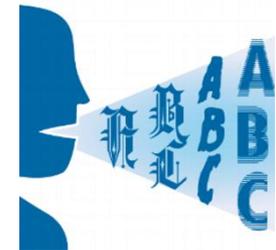




## CERTIDUMBRE ACUERDOS Y REGLAS CLARAS

✓ Expedir, hacer visible y actualizar cada año, una Carta de Trato Digno al Ciudadano, que contenga los derechos de los ciudadanos y los medios para garantizarlos.

✓ Disposición de un lenguaje claro, con información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.





## CERTIDUMBRE ACUERDOS Y REGLAS CLARAS



Atender los requerimientos ciudadanos con oportunidad y celeridad, de acuerdo con los términos de Ley



Respetar los horarios y reglas de atención a través de los diferentes canales.



Si a la Alcaldía municipal de Sincelejo llega un ciudadano a radicar un documento dirigido a la Alcaldía de Bogotá. Qué se debe hacer

◆ **A:** No se recibe por no ser competencia de la Alcaldía de Sincelejo

◆ **C:** Se le recibe y se remite a la Alcaldía de Bogotá

◆ **B:** No se recibe y se explica cómo allegarlo a la Alcaldía de Bogotá

◆ **D:** Se le explica el beneficio de enviarlo directamente, si el usuario insiste, se recibe



CONTRALORÍA  
General del Departamento de Sucre



# JUAN CARLOS TORRES TRILLOS



3007324022



consultorres@outlook.com



@soyjuanctorres



<http://blogs.elespectador.com/utopeando/>

Mis publicaciones

