



CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER

Código: REGQ-15-01

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

Versión: 02 - 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fecha: 30/01/17

ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

Página 1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

REYNALDO MATEUS BELTRÁN
Contralor General de Santander

Enero de 2024

Por un Santander Transparente y Honesto.

Gobernación de Santander – Calle 37 No. 10-30 Tel. 6306420 Fax (7) 6306416 Bucaramanga Colombia
www.contraloriasantander.gov.co



CONTENIDO

MARCO NORMATIVO.....	3
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL – ANÁLISIS FODA.....	5
CONTEXTO ESTRATÉGICO	8
VALORES ÉTICOS Y PRINCIPIOS RECTORES DE LA GESTIÓN.....	9
1) COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	12
Criterios para la Gestión del Riesgo en la Contraloría General de Santander.....	16
Evaluación de Riesgos (Valoración de controles)	22
Políticas de tratamiento del riesgo	26
PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	29
2) COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	29
PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	31
3) COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	32
4) COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ..	33
PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
5) COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	36
PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	37
6) MONITOREO Y SEGUIMIENTO	38

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 3

MARCO NORMATIVO

Tema	Norma	Artículo	Descripción
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.
		Art. 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 oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 3°	La Secretaría de Transparencia cumplirá, además de las funciones establecidas en el artículo 72 de la ley 1474 de 2011, las siguientes: 2. Diseñar y coordinar la implementación de la política del Gobierno en la lucha contra la corrupción, bajo las directrices del Presidente 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.

Por un Santander Transparente y Honesto.



Tema	Norma	Artículo	Descripción
	Decreto 1081 de 2015 Único 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 1499 del 11 de Septiembre de 2017	Todo	Sustituye el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015. en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 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.
		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	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.
	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 prestan servicios públicos.
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. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
	Decreto 648 de 2017	Artículo 17.	Modifica el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, Roles de las oficinas de control interno.
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	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 5

Tema	Norma	Artículo	Descripción
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública		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, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	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
	Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas	Todas	Regula la conformación y accionar de las veedurías ciudadanas
	Ley 1757 de 2015	Art. 69 y 70 y	Denuncias Fiscales

* Adaptado de Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL – ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Plataformas tecnológicas para la recepción, seguimiento y control de PQRD SIA ATC, rendición de cuentas SIA CONTRALORÍAS, y seguimiento a la contratación SIA OBSERVA.
- Implementación del procedimiento actuación especial de fiscalización establecida en la GAT Versión 3.0 – 2022.
- Sistema de seguimiento a los procesos judiciales contra la entidad.

Por un Santander Transparente y Honesto.




OPORTUNIDADES

- Posibilidad de suscribir convenios y alianzas estratégicas con universidades, asociaciones profesionales y organismos especializados, con lo cual se accedería a desarrollo tecnológico, a apoderados de oficio, apoyo a los procesos misionales con judicantes y practicantes, y a conceptos técnicos requeridos como pruebas dentro de los procesos auditores y de responsabilidad fiscal.
- Posibilidad de interacción y apoyo con el SINACOF y el Congreso de Contralores.
- La Guía de Auditoría Territorial – GAT - que unifica los estándares para auditar y abre la posibilidad de utilizar la actuación especial de fiscalización para la atención de denuncias fiscales y otros asuntos fiscales determinados por la Contraloría General de Santander.
- Colaboración con otros entes de control como la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría General de la República
- Dinámica de control social que propicia la presentación de denuncias.

DEBILIDADES

- Insuficiente personal, en las áreas misionales, teniendo en cuenta el número de sujetos de control a auditar y la cantidad de procesos de responsabilidad fiscal, especialmente abogados e ingenieros civiles.
- Insuficiente personal, en las áreas de apoyo, teniendo en cuenta la demanda de actividades administrativas que se deben proveer.
- Acumulación de procesos de responsabilidad fiscal de vigencias anteriores.
- Falta de lugares para efectuar las diligencias de versión libre y procesos verbales de responsabilidad fiscal.
- Papeles de trabajo de auditoría no automatizados.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 7

- Disparidad de criterios para la conformación de hallazgos fiscales, penales y disciplinarios, y en las decisiones de responsabilidad fiscal, en la segunda instancia y en el grado de consulta.
- Desaprovechamiento por parte de algunos funcionarios de las capacitaciones recibidas para mejorar los procesos, no se asume la aplicación del conocimiento y de las herramientas tecnológicas con que contamos.
- Deficiencia de recursos tecnológicos, falta de equipos de cómputo, falta de actualización de las plataformas tecnológicas y de las licencias de office y de los antivirus.
- Mal estado de equipos de oficina como aires acondicionados, computadores, impresoras, escáneres.
- Empleados con restricciones médicas para ejercer sus cargos, o funcionarios con cargos profesionales que continúan desempeñando funciones auxiliares y funcionarios morosos en sus tareas que atrasan los procesos de los demás compañeros.
- Deficiente gestión, conservación y custodia documental, no existe responsable del archivo central, falta de espacio para archivo lo que implica acumulación de documentos de varias vigencias y dificultad encontrar documentos necesarios.
- Deficiencias con la seguridad de la información
- Espacios reducidos para la ubicación puestos de trabajo.

AMENAZAS

- Certificación anual de las contralorías territoriales creada por el Acto Legislativo 04 de 2019, modificadorio del sistema de control fiscal. *“La Auditoría General de la República realizará la certificación anual de las contralorías territoriales a partir de indicadores de gestión, la cual será el insumo para que la Contraloría General de la República intervenga*

Por un Santander Transparente y Honesto.



administrativamente las contralorías territoriales y asuma competencias cuando se evidencie falta de objetividad y eficiencia”.

- Fallos judiciales en contra de la Entidad por demandas ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo derivados de actuaciones de carácter laboral.
- Insuficiencia del presupuesto de la Contraloría por el cambio de categoría del Departamento.
- Expectativas de reformas o eliminación de las Contralorías territoriales, por parte del Congreso de la República.
- Debido al gran número de sujetos y puntos de control no se pueden abarcar en su totalidad, además el corto tiempo de cada auditoría no permite analizar de fondo cada una de las líneas asignadas.
- Acumulación de procesos de responsabilidad fiscal, y sancionatorios.
- Las auditorías y las investigaciones afectan a personas que manejan o manejaron recursos del Estado, tienen poder económico y político, y son susceptibles de ejercer o recibir presiones indebidas.

CONTEXTO ESTRATÉGICO


La Contraloría General de Santander mediante Resolución N° 00054 del 31 de enero de 2024, modificó su Plan Estratégico para el período 2022– 2025, basado en los siguientes cinco (5) objetivos institucionales:

Objetivo institucional N° 1 Control fiscal transparente, preventivo y disuasivo.

Objetivo institucional N° 2. Eficiencia y efectividad de los procesos de responsabilidad fiscal.

Objetivo institucional N° 3. Control fiscal participativo, con los pies en las provincias.

Por un Santander Transparente y Honesto.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 9

Objetivo institucional N° 4. Fortalecer los procesos estratégicos, de control y de apoyo de la entidad.

Objetivo institucional N° 5. Articulación con organismos de control, investigación y vigilancia, para la defensa del patrimonio público.

MISIÓN

“Ejercer vigilancia y control participativo a la gestión fiscal en el Departamento de Santander, buscando determinar si cumple con los principios, políticas, planes, programas, proyectos, presupuestos y normatividad aplicables y sus resultados aportan al desarrollo sostenible y a los fines esenciales del Estado.”

VISIÓN

“En el 2025, la Contraloría General de Santander será reconocida como un órgano de control y vigilancia moderno, oportuno y efectivo, líder del mejoramiento de la gestión fiscal y aliado estratégico del control social, político e interno de sus entidades vigiladas.”

VALORES ÉTICOS Y PRINCIPIOS RECTORES DE LA GESTIÓN

La Contraloría General de Santander asume el cumplimiento de sus funciones, buscando siempre el logro de los objetivos institucionales y siendo responsable del manejo de los recursos, asumiendo las consecuencias de sus actos y omisiones, orientando sus decisiones y accionar en los siguientes valores y principios éticos:

HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés de la comunidad sobre cualquier tipo de interés particular.

Por un Santander Transparente y Honesto.



LO QUE HAGO: Siempre digo la verdad incluso, cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos, cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo y también se vale pedir ayuda.

Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello. Siempre denuncio las faltas, los delitos o la violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.

Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afectan, relacionadas con mi cargo o labor.

RESPECTO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO: Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis gestos, palabras y actitudes, sin importar la condición social, académica, religiosa, étnica o cualquier otra. Soy amable siempre, la clave es ser constante. Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. Todo tiene solución cuando dialogamos y escuchamos al otro.

COMPROMISO


Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar y con trabajo y dedicación garantizo el cumplimiento de la labor fiscalizadora en pro del mejoramiento continuo.

LO QUE HAGO: Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía.

Siempre estoy dispuesto a ponerme en el lugar de otras personas; entender su contexto, necesidades y requerimientos, son el fundamento de mi servicio y labor.

Atiendo, escucho y oriento a quien necesite cualquier información en algún asunto público. Presto un servicio con voluntad, amable y de calidad.

Por un Santander Transparente y Honesto.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 11

DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención prontitud, destreza y eficiencia, para de esta manera optimizar el uso de los recursos del estado.

LO QUE HAGO: Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y se debe cuidar y no se debe desperdiciar.

Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral.

Aseguro la calidad de los productos que entrego, bajo los estándares del servicio público, las cosas se deben hacer completas y no a medias.

Siempre doy la iniciativa comunicando propuestas para el mejoramiento continuo de mis labores y la de mis compañeros.

JUSTICIA

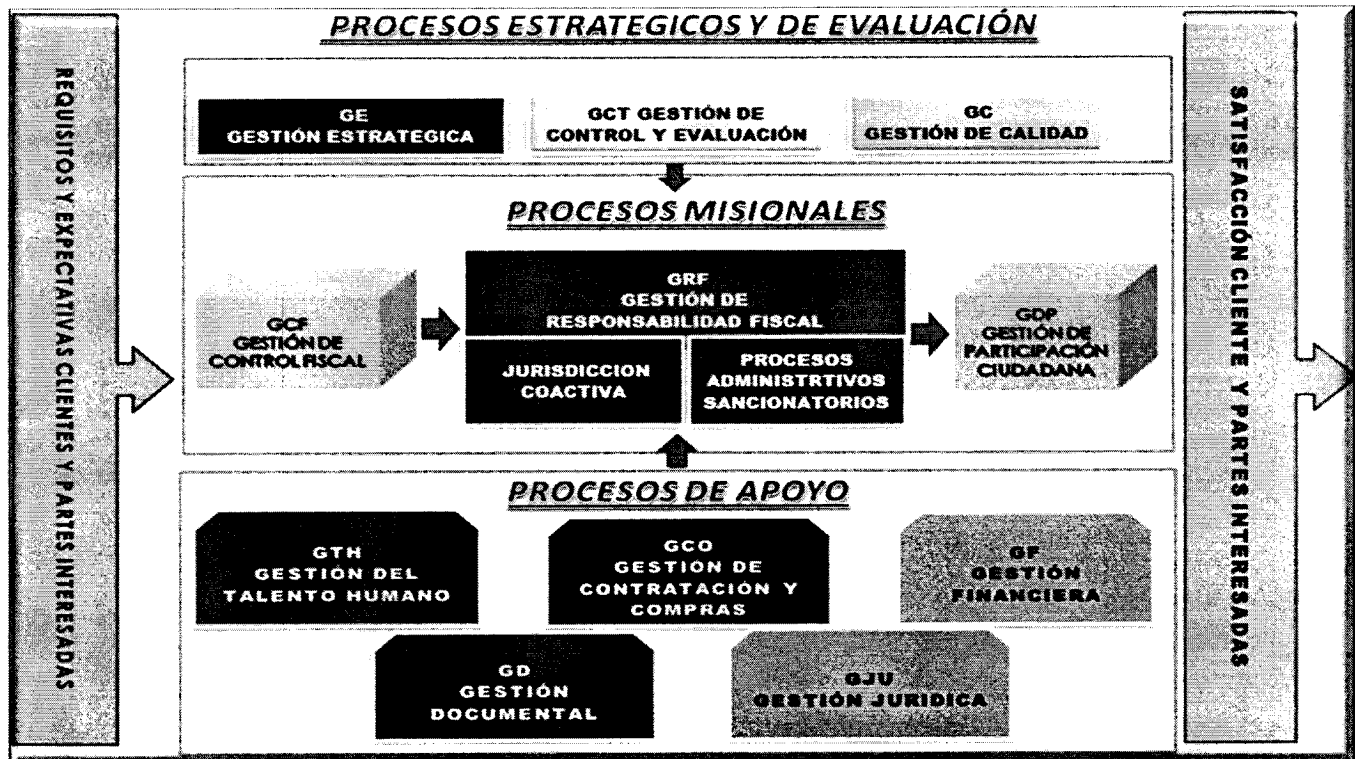
Actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

LO QUE HAGO: Tomo decisiones informadas u objetivas basadas en evidencias y datos confiables.

Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

MAPA DE PROCESOS



1) COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

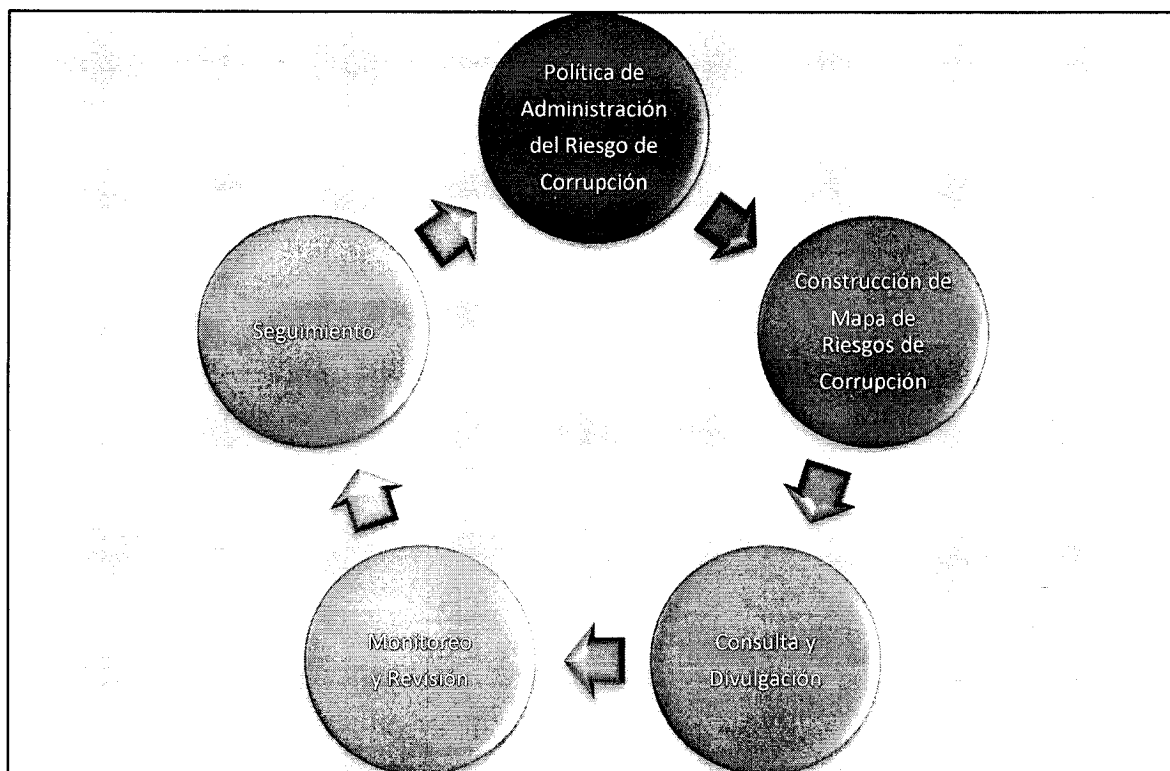
Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

La Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2 – 2015 emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 13

Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, define los siguientes subcomponentes:

Subcomponentes de la Gestión de Riesgos de Corrupción



* Tomado de Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2.

En agosto de 2018 el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno unificó la metodología existente para la administración del riesgo de gestión y corrupción, mediante la expedición de la "Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en

Por un Santander Transparente y Honesto.



Entidades Públicas”, por tal razón es necesario revisar y actualizar la política de gestión del riesgo de la Contraloría General de Santander.


La Contraloría General de Santander adecuó en mayo de 2021 su política de administración del riesgo a la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” expedida en diciembre de 2020 por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional en coordinación con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones y el Consejo Asesor del Gobierno nacional en materia de control interno, con el ánimo de unificar las metodologías para la administración de riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, y acoger las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), expedida en 2019.

SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

a) Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.¹

¹ Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2. Bogotá, 2015. Página 15.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 15

La Política de Administración del Riesgo de la Contraloría General de Santander fue adoptada en mayo de 2021, y en ella se define:

Objetivo General

La Política para la Gestión de Riesgos de la Contraloría General de Santander tiene como objetivo, definir los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta la entidad para reducir su probabilidad de ocurrencia, y su impacto, mitigando sus posibles efectos negativos en el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la Misión.

Objetivos Específicos

- Aportar a la mejora continua de los procesos y en general del Sistema de Control Interno.
- Abordar de forma anticipada las situaciones cuya incertidumbre pueda afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos organizacionales.
- Realizar seguimiento de los mapas de riesgos de la entidad con el fin de disminuir los riesgos de corrupción, ya que estos constantemente suelen ser no detectados.
- Prevenir los eventos de corrupción en la Contraloría General de Santander, entendidos como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Alcance

Por un Santander Transparente y Honesto.



La administración de los riesgos y el diseño de controles es extensible y aplicable a todos los procesos y niveles jerárquicos de la Contraloría General de Santander acorde a los deberes y responsabilidades y competencias definidas en el presente documento. Los riesgos de corrupción constituyen un capítulo especial en la gestión del riesgo de la Contraloría General de Santander y su identificación, control y monitoreo son prioridad para todos los niveles de la organización.

Criterios para la Gestión del Riesgo en la Contraloría General de Santander

Niveles de aceptación del riesgo.

Para iniciar el proceso de valoración del riesgo se debe tener en cuenta los diferentes niveles de aceptación, para lo cual inicialmente se determina la capacidad del riesgo a partir del valor máximo resistido por la Contraloría General de Santander antes de la pérdida parcial o total de la capacidad de cumplimiento de los objetivos, que resulta de combinar la probabilidad y el impacto según el criterio del Contralor General de Santander, bajo los requisitos del marco legal aplicable.


Seguidamente, se debe determinar el apetito de riesgo a partir del valor máximo deseable por la Contraloría General de Santander que podría permitir el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta que este puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos a gestionar.

Finalmente, de manera opcional se determina el riesgo tolerable como aquel valor de la máxima desviación admisible del nivel de riesgo respecto al apetito de riesgo anteriormente mencionado.

Valoración de riesgos

Análisis de Riesgo (Riesgo Inherente)

Por un Santander Transparente y Honesto.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 17

Para iniciar el proceso de valoración de riesgos se debe determinar el nivel de riesgo, el cual consiste en establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el nivel de consecuencia o impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial (riesgo inherente).

En la Contraloría General de Santander los riesgos de corrupción siempre deberán valorarse con impacto Catastrófico.

Estimar el nivel del riesgo inicial – inherente. Se logra a través de la determinación de la probabilidad y el impacto que puede causar la materialización del riesgo, teniendo en cuenta las tablas establecidas en cada caso.

Los siguientes son los términos de referencia con los cuales se evalúa la importancia de los riesgos en la Contraloría General de Santander, partiendo de los objetivos institucionales y el contexto interno y externo, se determinan los criterios para establecer la probabilidad de ocurrencia y el grado de impacto de los riesgos, y las acciones a seguir para los diferentes niveles de riesgos residuales.

Determinación de la probabilidad.

Por probabilidad se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo y la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. De este modo, la probabilidad inherente será una representación del estudio histórico de la materialización del evento en los últimos 5 años (Nivel de Deficiencia), teniendo en cuenta el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año (Nivel de Exposición).

Frecuencia de materialización histórica (FMH)

Por un Santander Transparente y Honesto.



Frecuencia de materialización	Valor FMH
No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
Al menos una vez en los últimos 5 años.	2
Al menos una vez en los últimos 2 años.	3
Al menos una vez en el último año.	4
Más de una vez al año.	5

Frecuencia de ejecución de la actividad (FEA)

Frecuencia de ejecución de la actividad	Valor FEA
La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%
La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 500 a 5000 veces por año	80%
La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%

Para obtener el valor de la Probabilidad se multiplica los valores obtenidos de la Frecuencia de materialización histórica (FMH) y la Frecuencia de ejecución de la actividad (FEA), seguidamente el resultado debe sumarse al valor de la Frecuencia de materialización histórica (FMH) de la siguiente manera:

$$\text{Probabilidad} = \text{FMH} + (\text{FMH} * \text{FEA})$$

Para facilidad se puede acudir a la siguiente tabla de resultados de resultados:

	Frecuencia de ejecución de la actividad					
		20%	40%	60%	80%	100%
Frecuencia de materialización	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2
	2	2,4	2,8	3,2	3,6	4
	3	3,6	4,2	4,8	5,4	
	4	4,8	5,6			
	5					

Finalmente se comparan los valores obtenidos en la siguiente tabla.

Por un Santander Transparente y Honesto.

Matriz de probabilidad		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD
Muy Baja	El nivel de probabilidad registra un valor entre 1,2 y 2,4	20%
Baja	El nivel de probabilidad registra un valor entre 2,5 y 4	40%
Media	El nivel de probabilidad registra un valor entre 4,1 y 5,6	60%
Alta	El nivel de probabilidad registra un valor entre 5,7 y 7,2	80%
	El nivel de probabilidad registra un valor entre 7,3 y 10	100%

Basado en el resultado numérico obtenido y en el grado de importancia de las condiciones internas y externas que ocasionan el riesgo, el equipo del proceso con apoyo de la oficina de planeación determinará el nivel de probabilidad del riesgo.

Determinación del impacto.

Por impacto se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. Para la construcción de la tabla de criterios se definen como variables los impactos económicos, reputacionales y de afectación a la gestión de la entidad, así cuando se presenten varios impactos para un riesgo, tanto económico, reputacional o a la gestión, se debe tomar el nivel más alto.

	Impacto Cuantitativo Afectación Económica	Impacto Cualitativo	
		Afectación Reputacional	Afectación a la gestión de la entidad
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV.	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - No hay interrupción de las operaciones de la entidad. - No se generan sanciones económicas o administrativas. - No se afecta la imagen institucional de forma significativa.
Menor 40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones de la entidad por algunas horas. - Reclamaciones o quejas de los usuarios, que implican investigaciones internas disciplinarias.

Por un Santander Transparente y Honesto.



Impacto Cuantitativo		Impacto Cualitativo	
Afectación Económica		Afectación Reputacional	Afectación a la gestión de la entidad
		general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.	- Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.	- Interrupción de las operaciones de la entidad por un (1) día. - Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad. - Inoportunidad en la información, ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. - Reproceso de actividades y aumento de carga operativa. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. - Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias.
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.	- Interrupción de las operaciones de la entidad por más de dos (2) días. - Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. - Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país.	- Interrupción de las operaciones de la entidad por más de cinco (5) días. - Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. - Pérdida de información crítica para la entidad que no se puede recuperar. - Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando de forma grave la ejecución presupuestal. - Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados.

- Las variables afectación económica y reputacional contemplan afectaciones a la ejecución presupuestal, pagos por sanciones económicas, indemnizaciones a terceros, sanciones por incumplimientos de tipo legal; así como afectación a la imagen institucional por vulneraciones a la información o por fallas en la prestación del servicio.

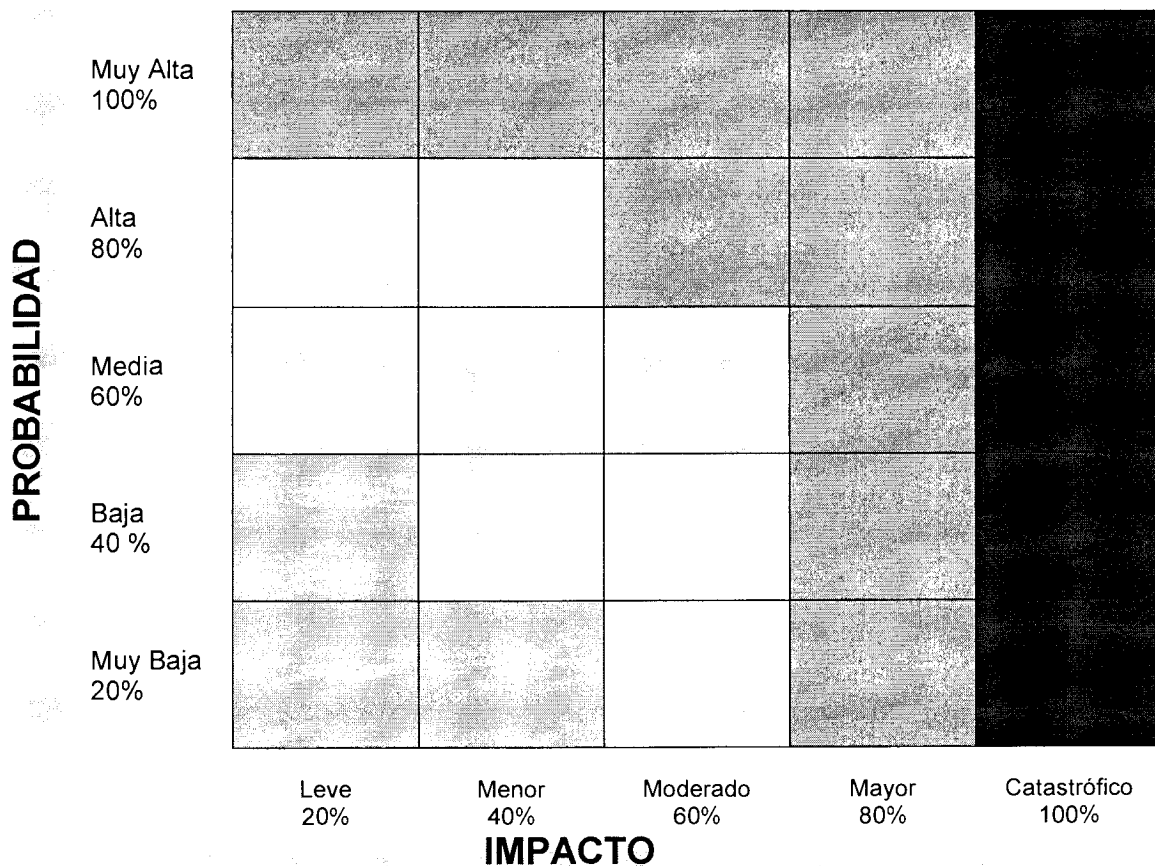
Determinación del impacto en riesgos de corrupción.

Por un Santander Transparente y Honesto.

Teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción son aquella posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. En la Contraloría General de Santander, los riesgos de corrupción siempre deberán valorarse con impacto Catastrófico, siguiendo la misma metodología establecida para los demás riesgos.

Mapa de calor para determinar el Riesgo Inherente (Niveles de severidad del Riesgo).

Se registra la calificación de probabilidad en la fila y la de impacto en las columnas correspondientes, establezca el punto de intersección de las dos y este punto corresponderá al nivel de riesgo inherente.



Por un Santander Transparente y Honesto.



Niveles de Riesgo Inherente:

Bajo	Moderado	Alto	Extremo

Evaluación de Riesgos (Valoración de controles)

Aplica al análisis inicial de riesgos (riesgo inherente) el resultado de la evaluación de los controles existentes, para determinar el riesgo residual.

Para cada riesgo se evalúan los controles establecidos calificando sus atributos de eficiencia e informativos, mediante la selección de la característica que cumple el control, para asignar un porcentaje y dejando cero en las características que no cumple:

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 23

Tabla de valoración de los controles

	Atributo	Característica	Descripción	% a asignar
Atributos de eficiencia	Tipo de control	Preventivo	Va hacia las causas del riesgo, aseguran el resultado final esperado.	10%
		Detectivo	Detecta que algo ocurre y devuelve el proceso a los controles preventivos. Se pueden generar reprocesos.	5%
		Correctivo	Dado que permiten reducir el impacto de la materialización del riesgo, tienen un costo en su implementación.	2%
	Forma de ejecución	Automático	Son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un sistema y/o aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.	10%
		Manual	Controles que son ejecutados por una persona, tiene implícito el error humano.	5%
Atributos informativos	Documentación	Documentado	Controles que están documentados en el proceso, ya sea en manuales, procedimientos, flujogramas o cualquier otro documento propio del proceso.	10%
		Sin documentar	Identifica a los controles que pese a que se ejecutan en el proceso no se encuentran documentados en ningún documento propio del proceso.	5%
	Frecuencia	Continua	El control se aplica siempre que se realiza la actividad que conlleva el riesgo.	10%
		Aleatoria	El control se aplica aleatoriamente a la actividad que conlleva el riesgo	5%
	Evidencia de resultados	Con registro	El control deja un registro permite evidencia la ejecución del control.	10%
		Sin registro	El control no deja registro de la ejecución del control.	5%

Fuente: Adaptado de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, ver 5, 2020.

Acumulando el peso porcentual de cada una de las características seleccionadas se obtiene el porcentaje total correspondiente a la valoración del control; el porcentaje obtenido se multiplica por el porcentaje de probabilidad del riesgo inherente si el control es predictivo o detectivo, o se multiplica por el impacto inherente si el control es correctivo.

Por un Santander Transparente y Honesto.

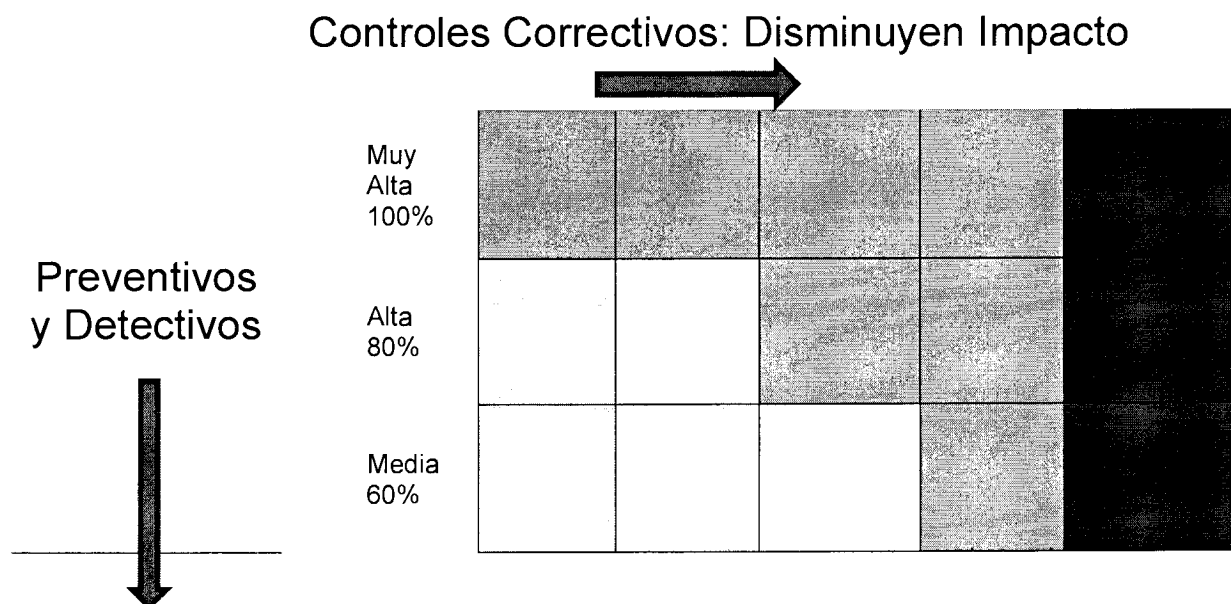


Los controles mitigan el riesgo de forma acumulativa, por ello una vez se aplica el valor de uno de los controles, el siguiente control se aplicará sobre el valor resultante de la aplicación del primer control:

Riesgo:	Descripción del riesgo asociado				
Controles	Datos relacionados con la probabilidad e impacto inherentes		Datos valoración de controles		Cálculos requeridos
Descripción de los controles (Preventivos o Detectivos)	Probabilidad inherente	Valor de probabilidad inherente VPI (%)	Valoración primer control preventivo o detectivo	V1%	$VPI\% * V1\% = X1\%$ $VPI\% - X1\% = VPI1\%$
	Probabilidad luego de control 1 para aplicar (n=2,3...N)	VPI1%	Valoración segundo control preventivo o detectivo	Vn%	$VPI1\% * Vn\% = Xn\%$ $VPI1\% - Xn\% = VPI1n\%$
	Probabilidad Residual	VPI1n%			
Descripción de los controles (Correctivos)	Impacto Inherente	Valor de impacto inherente VII (%)	Valoración del primer control correctivo	VN%	$VII\% * VN\% = XN\%$ $VII\% - XN\% = VIIN\%$
	Impacto Residual	VIIN%			

Fuente: Adaptado de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, ver 5, 2020.

La probabilidad e impacto residuales nos determinan el riesgo residual reubicándolo en el mapa de calor de la siguiente forma:

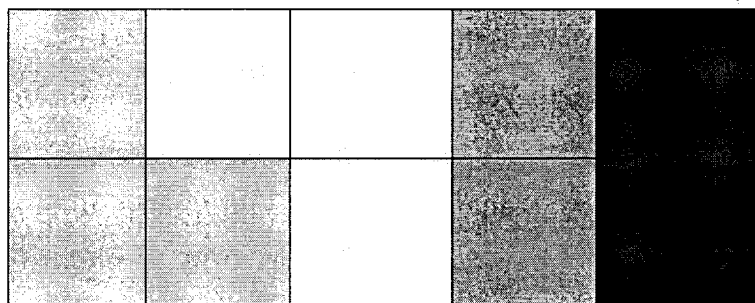


Por un Santander Transparente y Honesto.

Disminuyen
probabilidad

Baja
40%

Muy
Baja
20%



Leve
20%

Menor
40%

Moderado
60%

Mayor
80%


Catastrófico
100%

Políticas de tratamiento del riesgo

Tratamiento del riesgo

Es la respuesta establecida por la primera línea de defensa para la mitigación de los diferentes riesgos, incluyendo aquellos relacionados con la corrupción. A la hora de evaluar las opciones existentes en materia de tratamiento del riesgo, y partiendo de lo establecido en esta la política, los líderes de los procesos tendrán en cuenta la importancia del riesgo, lo cual incluye el efecto que puede tener sobre la entidad, la probabilidad e impacto de este y la relación costo-beneficio de las medidas de tratamiento. Pero en caso de que una respuesta ante el riesgo derive en un riesgo residual que supere los niveles aceptables establecidos en esta política se deberá volver a analizar y revisar dicho tratamiento. En todos los casos la respuesta será reducir, aceptar o evitar el riesgo. El tratamiento o respuesta dada al riesgo, se enmarca en las siguientes categorías:

- Reducir el riesgo. Después de realizar un análisis y considerar que el nivel de riesgo es alto, se determina tratarlo mediante medidas de transferencia o mitigación para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la definición de un plan de acción. El nivel de riesgo debería ser administrado mediante el establecimiento de controles, de modo que el riesgo residual se pueda reevaluar como algo aceptable para la

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 27

entidad. Estos controles disminuyen normalmente la probabilidad y/o el impacto del riesgo.

- Transferir: Después de realizar un análisis, se considera que la mejor estrategia es tercerizar o trasladar el riesgo a través de seguros o pólizas, de manera que el riesgo económico recae sobre el tercero, sin embargo, el riesgo asume la responsabilidad sobre el riesgo reputacional.
 - Mitigar: Después de realizar un análisis y considerar los niveles de riesgo se implementan acciones que mitiguen el nivel de riesgo, los cuales no representan necesariamente es un control adicional.
- Aceptar el riesgo. Después de realizar un análisis y considerar que el nivel de riesgo cumple con los criterios de aceptación, se determina asumir el mismo por lo que no es necesario poner controles y este puede ser aceptado conociendo los efectos de su materialización. Esto debería aplicar para riesgos inherentes en la zona de calificación de riesgo bajo. No se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. La aceptación del riesgo puede ser una opción viable en la entidad, para los riesgos bajos, pero también pueden existir escenarios de riesgos a los que no se les puedan aplicar controles y, por ende, se acepta el riesgo. En ambos escenarios debe existir un seguimiento continuo del riesgo.
- Evitar el riesgo. Después de realizar un análisis y considerar que el nivel de riesgo dentro de los escenarios de riesgo identificado se considera demasiado extremo se puede tomar una decisión para evitar el riesgo, mediante la cancelación de una actividad o un conjunto de actividades. Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, es decir, no iniciar o no continuar con la actividad que lo provoca. Desde el punto de vista de los responsables de la toma de decisiones, este tratamiento es simple, la menos

Por un Santander Transparente y Honesto.



arriesgada y costosa, pero es un obstáculo para el desarrollo de las actividades de la entidad y, por lo tanto, hay situaciones donde no es una opción.

OPCIONES PARA MANEJO DEL RIESGO

Zona de riesgo baja	Asumir el riesgo (no aplica para los riesgos de corrupción)
Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo (mitigar o transferir).
Zona de riesgo Alta	Reducir el riesgo (mitigar o transferir), evitar el riesgo.
Zona de riesgo extrema	Reducir el riesgo (mitigar o transferir), evitar el riesgo.

Dicha selección implica equilibrar los costos y los esfuerzos para su implementación, así como los beneficios finales, por lo tanto, se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Viabilidad jurídica.
- Viabilidad técnica.
- Viabilidad institucional.
- Viabilidad financiera o económica.
- Análisis de costo-beneficio.

Planes de acción para el tratamiento del riesgo (acciones de mejora preventivas)

En la Contraloría General de Santander para mitigar el riesgo se formularán acciones de mejora preventivas para el tratamiento del riesgo, las cuales se deben formular por el líder del proceso, con el apoyo del jefe de control interno y el encargado de planeación, haciendo uso del formato de plan de mejoramiento de la CGS.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 29

b) Mapa Institucional de riesgos, por Procesos y de corrupción

Mediante circular 013 del 15 de septiembre de 2017 fue adoptado el Mapa de Riesgos Institucional, por Procesos y de Corrupción:

En los años 2019, 2020 y 2021, fue realizada la validación, ajuste y revaluación de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles.

En la página web de la entidad puede consultarse el mapa de riesgos vigente en la Contraloría General de Santander.

PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Actividades	Responsable	Inicio	Final
Monitoreo de los riesgos de corrupción al interior de la entidad	Líderes de los procesos	Febrero 05 de 2024	Diciembre 30 de 2024
Efectuar 2 seguimientos de los riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Febrero 05 de 2024	Diciembre 30 de 2024

2) COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

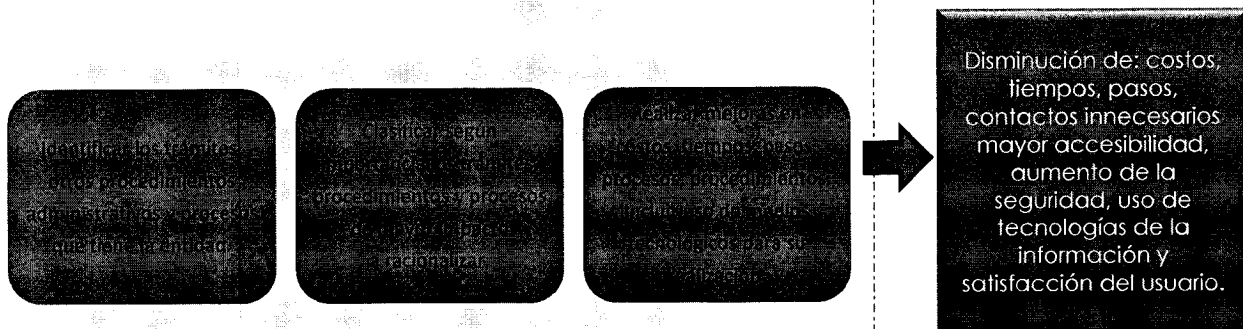
La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción

en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.²

PROCESO DE RACIONALIZACIÓN

RESULTADOS ESPERADOS



* Tomado de Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2.

SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Durante el año 2017 se adelantó la de identificación de trámites, determinando que debido a su naturaleza jurídica y a su misionalidad no existen trámites donde los ciudadanos sean usuarios para el cumplimiento de obligaciones o el ejercicio de derechos contemplados en la ley, todos los contactos realizados por los ciudadanos a la Contraloría General de Santander confluyen en **peticiones, Quejas, denuncias y solicitudes**, las cuales, aunque no son propiamente un trámite, se priorizan para su racionalización.

² Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2. Bogotá, 2015. Página 20.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 31

En el año 2023 se optimizó el procedimiento Gestión de Requerimientos Ciudadanos en su versión GPC-PR-08-04, como parte de su racionalización, se incluyó en la página web de la entidad un formulario electrónico para presentación en línea de las peticiones, Quejas, denuncias y solicitudes.

Durante los años 2018 y 2019 se implementó y puso en operación el aplicativo SIA ATC, para la recepción, gestión y control de peticiones, quejas, denuncias y solicitudes ciudadanas, a través vía web.

Considerando que la Contraloría General de Santander expide certificaciones de bonos pensionales a través de la plataforma CETIL, del Ministerio de Hacienda, en el año 2020 se formuló el procedimiento PRGD - 02-01 Procedimiento Expedición de certificados de bono pensional.

En el año 2021 se expidió la Resolución No. 000256 del 26 de marzo, "Por la cual se reglamenta la atención, seguimiento y trámite de los derechos de petición y denuncias en la Contraloría General de Santander y se deroga la resolución 000396 del 31 de mayo de 2017"

En diciembre de 2022 fue adoptado el procedimiento actuación especial de fiscalización actualizando a su reglamentación en el capítulo 5 de la Guía de Auditoría Territorial, mediante el cual se atenderán las denuncias de control fiscal.

PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	Responsable	Inicio	Final
Seguimiento a la atención de peticiones, Quejas, denuncias y solicitudes ciudadanas que cursan por la Oficina de Políticas Institucionales y Control Social a través del aplicativo SIA ATC.	Oficina de Políticas Institucionales y Control Social	Trimestral	Trimestral

Por un Santander Transparente y Honesto.



Evaluación a la atención de peticiones, Quejas, denuncias y solicitudes ciudadanas a través del aplicativo SIA ATC.	Oficina de Control Interno	Semestral	Semestral
---	----------------------------	-----------	-----------

3) COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2 define la rendición de cuentas así: "De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es " ... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local,

Por un Santander Transparente y Honesto.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 33

y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.”³

PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades	Responsable	Plazo o Periodicidad
Presentar y publicar la estrategia general de Rendición de Cuentas	Asesor Despacho Contraloría General	Abril de 2024
Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Asesor Despacho Contraloría General	Permanente
Publicar comunicados con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa	Asesor Despacho Contraloría General	Permanente
Publicar en la pantalla informativa al público información de la Entidad.	Asesor Despacho Contraloría General	Permanente
Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas, consolidar y proyectar respuestas.	Asesor Despacho Contraloría General	Septiembre de 2024
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Asesor Despacho Contraloría General	1 vez al año
Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad	Asesor Despacho Contraloría General	Permanente
Capacitar a los funcionarios sobre Rendición de Cuentas	Asesor Despacho Contraloría General	Previo a la audiencia de rendición de cuentas
Generación de acciones de mejoras con base a las encuestas de satisfacción de los eventos con la comunidad.	Asesor Despacho Contraloría General	1 mes después de la audiencia de rendición de cuentas.

4) COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar 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 debe desarrollar en el marco de la Política Nacional

³ Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2. Bogotá, 2015. Página 28.



de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política, liderado por el Departamento Nacional de Planeación.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.⁴

⁴ Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2. Bogotá, 2015. Página 32.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 35

PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actividades	Responsable	Inicio	Final
Realizar seis (6) eventos de socialización de los mecanismos de participación ciudadana y control social en las provincias del departamento, dirigidos a veedores y contralores estudiantiles y ciudadanía en general	Asesor Despacho Contraloría General	03/02/2024	30/12/2024
Realizar un (1) foro con nuestros sujetos de control sobre la prevención del daño fiscal mediante la promoción de las buenas prácticas en la gestión y disuadirlos sobre las consecuencias negativas que les puede acarrear el comportamiento apartado de las normas de conducta que regulan su actividad fiscal	Asesor Despacho Contraloría General – Subcontraloría de Control Fiscal	03/02/2024	30/12/2024
Realizar cuatro (4) Audiencias de vigilancia y control fiscal en las provincias del departamento	Asesor Despacho Contraloría General	03/02/2024	30/12/2024
Realizar dos (2) Espacios de diálogo institucional y social.	Asesor Despacho Contraloría General - Subcontraloría de Control Fiscal	03/02/2024	30/12/2024
Realizar un foro con nuestros sujetos de control sobre la prevención del daño fiscal mediante la promoción de las buenas prácticas en la gestión y disuadirlos sobre las consecuencias negativas que les puede acarrear el comportamiento apartado de las normas de conducta que regulan su actividad fiscal	Asesor Despacho Contraloría General	03/02/2024	30/12/2024
Sensibilizar y fortalecer la cultura de servicio al ciudadano de los funcionarios de la Contraloría General de Santander.	Asesor Despacho Contraloría General Secretaría General	03/02/2024	30/12/2024
Realizar seguimiento permanente a los términos de las PQRS enviadas a los distintos procesos, a través de los jefes de áreas.	Asesor Despacho Contraloría General	Permanente	
Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios institucionales y el servicio recibido e informar el resultado.	Asesor Despacho Contraloría General Control interno y Planeación.	03/02/2024	30/12/2024

Por un Santander Transparente y Honesto.



5) COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

“Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.”⁵

⁵ Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Versión 2. Bogotá, 2015. Página 42.

	CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: REGQ-15-01
	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 02 - 2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fecha: 30/01/17
	ÁREA RESPONSABLE: OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD	Página 37

PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Responsable	Inicio	Final
Lineamientos de Transparencia Activa	Identificación de la información faltante por publicar, y de los responsables de su suministro	Líderes de los procesos con el apoyo del Ingeniero de sistemas	05/02/24	30/05/24
	Recolección de información a publicar		03/06/24	31/07/24
	Publicación de información.	Ingeniero de sistemas	03/06/24	30/12/24
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Registro o inventario de activos de Información.	Ingeniero de sistemas	03/06/24	30/12/24
	Actualizar el Esquema de publicación de información.	Ingeniero de sistemas	03/06/24	30/12/24
	Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Ingeniero de sistemas	03/06/24	30/12/24
Criterio diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos	Ingeniero de sistemas y Oficina de Políticas Institucionales	05/02/2024	30/05/2024
	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país		05/02/2024	30/05/2024
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a información	Oficina de Políticas Institucionales	01/04/24	10/04/24
	Informe de solicitudes de acceso a información		01/07/24	12/07/24
	Informe de solicitudes de acceso a información		01/10/24	14/10/24

Por un Santander Transparente y Honesto.



6) MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

El seguimiento y control de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será realizado por la Oficina de Control Interno, en la forma y la periodicidad definida por las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31⁶

REYNALDO MATEUS BELTRÁN
Contralor General de Santander

Elaboró: Benjamín Pérez - Profesional Oficina de Planeación

Aprobó: Ana Milena Beltrán Quiñónez - Contralora Auxiliar

⁶ Ver Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República. Estrategias para la construcción, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Bogotá, 2015. Página 22.