

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA, 2026

MANUEL JULIÁN MAZENET CORRALES
Contralor General del Magdalena.

CRISTIAN JAVIER BLANCO CABAS
Contralor Auxiliar para el Control Fiscal

BRIHAN LEONARDO BALLESTAS ACOSTA
Contralor Auxiliar para las Investigaciones

RICHARD RAFAEL BARROS PEREA
Jefe de oficina de Planeación y Participación Ciudadana

MARÍA TERESA GONZÁLEZ ARÉVALO
Jefe de oficina Acción Administrativa

DAVIANIS DE JESÚS PÉREZ BARÓN
Jefe de oficina Jurídica

RAFAEL DE JESÚS ANDRADE ZAPATA
Jefe de oficina de Gestión Financiera

MARÍA FERNANDA CORTINA HERNÁNDEZ
Jefe oficina de Talento Humano y Bienestar Social

DANIEL MAURICIO HERNÁNDEZ MENESES
Jefe de oficina Control Interno

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN

2. Metodología:

3. FUNDAMENTO LEGAL

4. Descripción de la Entidad:.....

4.1 Misión:.....

4.2 Visión:

5. Objetivos:

5.1 Objetivo General:

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

6 COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA ...

6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.....

6.2 Racionalización de Trámites.....

6.3 Rendición de Cuentas.....

6.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

6.6. Iniciativas Adicionales

2

4

4

5

6

6

6

6

6

7

7

9

10

12

14

15

CGDM

1. INTRODUCCIÓN

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) se constituye como un instrumento preventivo fundamental, diseñado para promover la cultura de la legalidad y fortalecer el control del riesgo de corrupción al interior de la entidad. Su propósito principal es

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.



identificar, medir, controlar y monitorear constantemente dichos riesgos en el desarrollo de la misionalidad institucional, implementando medidas preventivas y administrativas que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Este programa responde al cumplimiento del artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el cual modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). Dicha normativa establece la obligatoriedad para las entidades del orden nacional, departamental y municipal de contar con una estrategia integrada por políticas autónomas e independientes, articuladas bajo el objetivo común de elevar los estándares de transparencia.

Asimismo, el PTEP se alinea con las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), integrándose al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) conforme al Decreto 1499 de 2017. De esta manera, se fortalecen los mecanismos de atención al ciudadano y se visibiliza la gestión pública, en concordancia con la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El Programa contempla los siguientes componentes estructurales:

- Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos).
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas Adicionales.

El programa de Transparencia y Ética Pública es un instrumento de tipo preventivo que busca promover la cultura de legalidad y fortalecer el control del riesgo de corrupción, pretende combatir los riesgos, medidas preventivas y administrativas y poder cumplir con los objetivos institucionales, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la participación ciudadana en los asuntos públicos y su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente, que contempla iniciativas adicionales, pretende combatir los riesgos de corrupción y de gestión al interior de la entidad, estableciendo y tomando medidas preventivas administrativas para reducir los riesgos y poder cumplir con los objetivos institucionales, promoviendo la transparencia y fortaleciendo la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Considerando que el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, donde se establece que las Entidades del orden nacional, departamental y municipal cuenten con un Programas de Transparencia y Ética Pública, fortaleciendo los controles de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, integrada por políticas autónomas e independientes, articuladas bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Esto no sólo por estar dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano, sino porque debe cumplir con el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, de acuerdo a lo reglamentado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia), en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante DAFP), en cuanto a que este programa debe hacer parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión según lo dispuesto en el Decreto 1499

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

de 2017, el cual modificó el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015.

El programa formulado para la vigencia 2025, lo integran lo descrito en los artículos 31 de la Ley 2195 de 2022 donde señala que: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgos de corrupción en el desarrollo de su misionalidad” y artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 menciona que “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”, de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y la Ley 1712 de 2014 - de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública, la cual propende por la creación de una cultura en los servidores públicos, con la cual se visibilice la gestión de las entidades. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

El Programa de Transparencia y Ética Pública contempla los siguientes 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 Transparencia y Acceso a la Información
- 6. Iniciativas Adicionales

2. METODOLOGÍA

La Oficina de Planeación y Participación Ciudadana, consolida el PTEP, el cual es socializado a los integrantes de los procesos de la entidad y publicado en página web institucional, para su elaboración se toman como principales insumos:

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano publicado por la Presidencia de la República, Planeación Nacional y el DAFP.
- Información suministrada por los procesos que conforman la Contraloría General del Magdalena.
- Informes de Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos Ciudadanos.
- Descripción de la entidad.
- Circular externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 – Función Pública

3. FUNDAMENTO LEGAL

El presente Programa fue diseñado o concebido teniendo en cuenta la normatividad vigente, así:

- Constitución Política de Colombia de 1991. Fortalece la participación de la ciudadanía en el control del uso y buen manejo de los recursos públicos y bienes del Estado y establece la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. (Artículos 23, 90, 122-129, 209 y 270).
- Acto Legislativo 04 de 2019 “Por medio del cual se reforma el Régimen de Control Fiscal”.
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

- Ley 489 de 1998, artículo 32, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, Democratización de la Administración Pública.
- Ley 1952 de 2019, mediante la cual se expide el Código General Disciplinario, modificada por las Leyes 1955 de 2019 y 2094 de 2021.
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan 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.
- Ley 1437 de 2011 Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011 *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*, artículos 73 y 76.
- Ley 1755 de 2015, Derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015. Mediante la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. En el artículo 52 se establece que las entidades de la administración pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.
- Ley 2195 de 2022 por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, específicamente en el artículo 31, establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.
- Decreto 403 de mayo 16 de 2020, por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal.
- Decreto 124 de 2016, en el artículo .2.1.4.1 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; y en el artículo 2.1.4.9 dispone que la Presidencia de la República actualizará las metodologías y estándares del PAAC.
- Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con MIPG.
- Decreto 118 de 2018 Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017.

4. Descripción de la Entidad:

La Contraloría General del Magdalena, es una entidad de Carácter Técnico con autonomía administrativa y presupuestal; no Tendrá funciones distintas a las inherentes a su propia organización.

El Control Fiscal es una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación. La vigilancia del control fiscal del estado incluye el control financiero de gestión y resultados, fundando en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. En los casos excepcionales, previstos por la ley, la contraloría podrá ejercer control posterior sobre las cuentas de cualquier entidad Territorial (Artículo 269 CP).

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

La vigilancia de la gestión fiscal en los 29 municipios que conforman el Departamento del Magdalena, Gobernación Departamental; y las respectivas entidades descentralizadas adscritas a estas entidades territoriales: control se realizará en forma posterior y selectiva.

4.1 Misión:

La misión de la Contraloría Departamental del Magdalena es velar por la transparencia y la legalidad en el manejo de los recursos públicos del departamento. Su función principal es fiscalizar, controlar y vigilar la correcta ejecución del presupuesto y los proyectos públicos, asegurando que los recursos se empleen de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes.

Esta misión incluye:

- **Fiscalización Eficiente:** Implementar procesos de auditoría y control rigurosos para verificar el uso adecuado de los recursos públicos.
- **Prevención de Irregularidades:** Detectar y prevenir actos de corrupción y malversación de fondos, promoviendo una gestión pública íntegra.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Fomentar la transparencia en la gestión pública y asegurar que los funcionarios rindan cuentas sobre el uso de los recursos.
- **Participación Ciudadana:** Involucrar a la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública, promoviendo la participación y el control social.

4.2 Visión:

La visión de la Contraloría General del Magdalena es consolidarse como una entidad de control fiscal líder y reconocida por su eficiencia, independencia y capacidad técnica. Aspira a ser un referente en la promoción de la transparencia y la integridad en la administración pública, contribuyendo al desarrollo sostenible del departamento y al bienestar de sus ciudadanos.

5. Objetivos:

5.1 Objetivo General:

Implementar para la vigencia 2025, el programa de transparencia y ética pública para la Contraloría General del Departamento del Magdalena, como un instrumento de tipo preventivo y proactivo de control a la gestión transparente de la entidad, garantizando un Sistema de Gestión de Monitoreo Seguimiento y Control que propenda por la anticipación de los riesgos de corrupción de la entidad y mejorando la interacción con la ciudadanía.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio a fin de controlarlos y evitarlos.
- Garantizar el fácil acceso de los ciudadanos y/o grupos de valor a los servicios que ofrece la CGDM y una oportuna atención de sus requerimientos y necesidades.

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

- Lograr mecanismos efectivos para que los ciudadanos y grupos de valor puedan ser parte activa del control social, generando aportes que permitan una retroalimentación continua sobre la labor de la Entidad.
- Generar confianza en la ciudadanía para que participe activamente en el ejercicio del control fiscal e implementar acciones correspondientes a mejorar la Institucionalidad.
- Afianzar la relación Estado – Ciudadano con procedimientos, metodología y/o sistema que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la Contraloría General del Departamento del Magdalena, durante la vigencia 2026.
- Establecer actividades en cada uno de los componentes dirigidos a combatir la corrupción mediante mecanismos que permitan la prevención, control y seguimiento.
- Establecer los canales de atención adecuados que permitan brindar a la comunidad información consistente y oportuna.
- Realizar seguimiento cuatrimestral a las acciones de control y a la efectividad de los mismos a través del seguimiento al Mapa de Riesgo Institucional.

6 COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

La matriz de riesgo de corrupción institucional se estructura desde la perspectiva de mapa de procesos y es elaborado por los equipos de trabajo interno de los 15 procesos. Revisado el Mapa de Riesgos Institucional, se determina la continuidad de los mismos y de sus controles.

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

Se entiende por Riesgo de Corrupción, la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Contraloría General del Magdalena, se continuará aplicando con los criterios establecidos por el documento guía “Metodología de Riesgos” expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la identificación y valoración de riesgos de corrupción; así mismo como los controles preventivos, la cual hace especial referencia a la política de administración de riesgos, construcción del Mapa de Riesgos, consulta, divulgación, monitoreo, revisión y seguimiento de la misma.

Uno de los objetivos planteados por la Contraloría General del Departamento del Magdalena, es definir los controles de riesgos en los diferentes procesos de la organización, con el fin de prevenirlos.

Así mismo se implementarán las acciones de autocontrol y autoevaluación correspondientes para cada uno de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, con el fin de generar alarmas que eviten la materialización de los mismos.

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

ANEXO 01. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de la Entidad	Informe del Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de la Entidad	Oficina de Planeación	Segundo semestre
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control.	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Informes cuatrimestrales

6.2 Racionalización de Trámites

Tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.
Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.
- Involucre a los usuarios en la formulación de la estrategia de racionalización, implemente espacios de diálogo para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación.

PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Procedimiento para la atención y trámite de peticiones y denuncias ciudadanas	Tramitar las peticiones que presente la ciudadanía y demás grupos de valor ante la Entidad, dándole respuesta de acuerdo con los términos definidos en la normatividad vigente.
Enlace con la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones.	Facilitar a la comunidad, gremios y otro tipo de organizaciones, el ejercicio del derecho Constitucional de participar en la vigilancia de la gestión pública y el uso de los recursos del estado.
Capacitación externa.	Capacitar a los clientes y partes interesadas en la Gestión Pública y Control Social.
Convenios de cooperación.	Establecer el procedimiento para suscribir convenios entre la Contraloría General del Magdalena y diferentes Instituciones con el propósito de lograr cooperación en procura de metas afines.
Denuncias ciudadanas.	Llevar a cabo la atención de denuncias para dar trámite y respuesta a un hecho o asunto que llegue a la Contraloría General del Magdalena, a través de cualquiera de los medios de

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

	comunicación a fin de brindar respuesta rápida y oportuna al denunciante.
--	---

6.3 Rendición de Cuentas

En lo concerniente a la rendición de cuentas, la Contraloría General del Departamento del Magdalena, rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año, sin perjuicio a lo establecido en la ley 1474 de 2011, la cual establece que las entidades públicas deberán rendir cuentas de manera permanente, esto bajo los parámetros establecidos que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de buen Gobierno, afianzando la relación entre la Administración y la comunidad en general.

La rendición de cuentas, de la Contraloría General del Magdalena, cada una de las etapas que debe contener dicho componente.

Presentar el informe sobre la gestión realizada por la CGDM, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2026.

Dar a conocer el impacto del ejercicio del control fiscal entre enero y diciembre de 2026.

Favorecer el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana.

Establecer un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la Contraloría General del Departamento del Magdalena y la ciudadanía.

Este componente se fundamenta en implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano – entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política, el cual logra crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, dado que al acercar al ciudadano a lo público, propicia condiciones de confianza y hace posible impulsar el ejercicio del control social con la administración pública.

Con la rendición de cuentas, por una parte, se evidencia que la gestión de la Administración Pública es transparente y además se logra la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, esto se enmarca de acuerdo a lo expuesto por la Ley 1712 de 2014, relacionada con transparencia y derecho de acceso a la información y en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del DAFP, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

Los principios que determinan la rendición de cuentas son continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información clara, comprensible, actualizada, oportuna, efectiva, coherente, disponible, completa, real y que no sea suministrada con reservas arbitrarias o dubitaciones, todo ello contribuye al logro del cumplimiento con los objetivos misionales.

El documento CONPES 3654 de 2010, determina en la Política Nacional de Rendición de Cuentas, el fomento del dialogo y la retroalimentación, lo cual indica que no sólo es deber de las entidades el informar, sino explicar y justificar sus acciones. En ese sentido, el diálogo en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponentes – Procesos	Nº	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informes sobre la gestión de manera clara, comprensible a servidores públicos, contratistas y ciudadanos.	Publicar informes de rendición de cuentas anuales en la sección de transparencia y Menú participa	Despacho, Técnico en Sistemas, Profesional Universitario responsable de comunicaciones	Anual
	1.2	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales la comunicación píldoras informativas del informe de rendición de cuentas.	Piezas comunicativas diseñadas y publicación de píldoras informativas del informe de rendición de cuentas.	Despacho y Profesional Universitario responsable de comunicaciones	Mensual
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Adelantar acciones de diálogo en el marco de la rendición de cuentas, sobre temas de interés para la ciudadanía	Dialogo en el marco de la rendición de cuentas	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana y Profesional Universitario responsable de comunicaciones	Semestral
	2.2	Implementar espacios virtuales con grupos poblacionales diversos, étnicos, jóvenes, población LGTBIQ+	Espacios virtuales con grupos poblacionales diversos	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana y Profesional Universitario responsable de comunicaciones	Cuatrimestral
	2.3	Aplicar encuestas de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	Encuestas aplicadas	Oficina de Planeación y Participación ciudadana	Cuando se realicen
3. Responder a compromisos	3.1	Evaluar e implementar	Acciones de mejora	Oficina de Planeación y	Cuando se realicen

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas, con acciones correctivas para la mejora		acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados	implementados	Participación ciudadana y Todos los procesos intervinientes	
	3.2	Implementar estrategias y hacer entrega de reconocimientos tanto al servidor público, contratistas y al ciudadano	Estrategia	Talento Humano y Bienestar Social y Despacho	31 diciembre
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Rendición de Cuentas Públicas	Permanente	Oficina de Planeación y Participación ciudadana	Informe anual
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento	Jefe de Control Interno	Corte 30 de Abril, 31 de agosto y 31 de Diciembre

6.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca generar calidad, acceso a los servicios que ofrecen 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 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.

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. En cumplimiento a lo anterior la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica ha realizado la gestión para capacitar en atención al ciudadano a la mayoría de los funcionarios de la Entidad.

De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, se recomienda hacer un diagnóstico utilizando diferentes fuentes de información, como encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

COMPONENTE 4					
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponentes – Procesos	Nº	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Caracterizar grupos de valor	Informe de Caracterización de grupos de valor	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana	Actualización anual
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Capacitar en atención incluyente	Talento humano capacitado	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social y la Oficina de Gestión Administrativa	PIC anual
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Estrategia de Capacitaciones Presenciales fortalecimiento de canal virtual de atención.	Capacitaciones y Fortalecimiento de canal virtual de atención	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana, Técnico en Sistemas y Profesional Universitario en Comunicaciones del Despacho	31 de diciembre de 2026
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Capacitaciones en temas que coadyuven con el ciudadano, para ejercer un buen control social en beneficio del ejercicio del control fiscal	Informe de capacitaciones	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana	31 de diciembre de 2026
6. Talento Humano	6.1	Solicitar y orientar a los servidores públicos para que realicen la capacitación de “Lenguaje Claro” que ofrece el Departamento Nacional de	Servidores Públicos capacitados en Lenguaje Claro	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	31 de diciembre

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

		Planeación de manera virtual			
7. Monitoreo y Revisión	7.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Monitoreo y Revisión	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana	Permanente
8. Seguimiento	8.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La Contraloría General del Departamento del Magdalena viene dando cumplimiento a la política de gobierno en línea a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), y de acuerdo con la normatividad vigente Ley 1712 del 2014 en su artículo 9, que consiste en que los órganos de la Administración pública deberán actualizar y mantener a disposición permanente de la ciudadanía la información de la entidad.

COMPONENTE 5					
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Componentes – Procesos	Nº	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y divulgación de la información de acuerdo con la Ley 1712 de	Publicación de la información	Técnico en Sistemas y Responsables de los procesos	Cada que se requiera

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

		2014			
	1.2	Asegurar el registro y actualización de las hojas de vida y de la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos y contratistas en el SIGEP II. Y atender requerimiento decreto-ley 2106 de 2019)	Hojas de Vida y declaración de bienes y rentas registradas y actualizadas en el SIGEP	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	Permanente
2. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Implementación del Programa de Gestión Documental	Programa de Gestión Documental	Oficina de Acción Administrativa	
	2.2	Implementar la Política de Seguridad Digital y el Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	Implementación la Política de Seguridad Digital y el Plan estratégico de tecnologías de la información (PETI)	Oficina TIC	30 noviembre
3. Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1	Publicar los Lineamientos de accesibilidad para población en situación de discapacidad.	Lineamiento de accesibilidad para población en situación de discapacidad	Dirección Operativa de Participación Ciudadana	
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información	Monitoreo y Revisión del impacto de la Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información realizado	Oficina de Planeación y Participación Ciudadana	
5. Seguimiento	5.1	Realización de Seguimientos y control	Informes de seguimiento.	jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

6.6. Iniciativas Adicionales

COMPONENTE 6

OTRAS INICIATIVA – CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

Subcomponentes – Procesos	N°	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Integridad	1.1	Implementar estrategias de Socialización y Publicación del Código de Integridad para su interiorización por parte de los servidores públicos	Estrategias implementadas	Oficina Control Interno Disciplinario	Antes de 31 diciembre
	1.2	Solicitar y orientar a los servidores públicos y contratistas para que realicen la capacitación de “Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción” que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública de manera virtual.	Servidores Públicos capacitados en Integridad	Oficina Control Interno Disciplinario Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	Segundo semestre
	1.3	Capacitar a los servidores públicos sobre el Conflicto de Intereses.	Servidores Públicos capacitados	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	PIC vigente
	1.4	Aplicar instrumento de evaluación para identificar y evaluar la interiorización de los	Informe de identificación y evaluación sobre la interiorización por parte de los	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	Segundo semestre

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.

		Valores del Servicio Público, enmarcados en el Código de Integridad.	servidores públicos de los Valores del Servicio Público		
2. Monitoreo y Revisión	2.1	Realización de Monitoreo y Revisión del impacto de la Otras Iniciativas - Integridad	Monitoreo y Revisión del impacto Otras Iniciativas – integridad Realizada	Oficina de Talento Humano y Bienestar Social	Segundo semestre
3. Seguimiento	3.1	Realización de Seguimientos y Control	Informes de seguimiento.	Jefe de Control Interno	Corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

6. SEGUIMIENTO, SOCIALIZACION Y CONTROL

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

Elaborado por: Luz Martha Panneflek Parodi	Cargo: Profesional Universitaria
Revisado y aprobado por: : Richard Barros Perea	Cargo: Jefe oficina de Planeación y Participación Ciudadana.