



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PACC)  
AÑO 2.020**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION
2. INTRODUCCIÓN
3. SOPORTE ESTRATEGICO
4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
  - 4.1 Objetivo General
  - 4.2 Objetivos Específicos
5. ALCANCE DEL PLAN
6. METODOLOGIA
7. FUNDAMENTO LEGAL
8. MARCO NORMATIVO
9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 9.1 PRIMER COMPONENTE: Identificación De Riesgos De Corrupción Y Medidas Para Controlarlo.
  - 9.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategias Anti Trámite
  - 9.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas
  - 9.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.
10. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
11. CONSIDERACIONES

## 1. PRESENTACION

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, se ha promovido en el sector y al interior de la corporación los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión, con estrategias y conductas conducentes a mitigar actos de corrupción que puedan presentarse en desarrollo de la gestión.. En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión. La lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública

Esta estrategia contempla, el mapa de riesgos de corrupción en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C., las medidas concretas para mitigar esos riesgos, medidas para la racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Al ser el Concejo Distrital de Cartagena, una Corporación pública que ejerce funciones normativas de control político, corresponde a esta entidad elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, basándose en la guía “Estrategia para la Constitución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de la Presidencia de la Republica, versión 2, que contempla los siguientes componentes:



## **2. INTRODUCCION**

El artículo 312 de la Constitución Política establece que el Concejo Municipal es una Corporación Política y Administrativa del orden territorial elegido por los ciudadanos que además de expedir normas municipales de carácter vinculante, también ejerce Control Político sobre todas las dependencias públicas del municipio, por lo que se instituye como una autoridad fundamental de la administración pública y en uno de los principales escenarios para el ejercicio de la democracia representativa y participativa en el territorio. Por ello, el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, es un actor fundamental para el logro de un efectivo y transparente gobierno y la gestión del desarrollo del municipio.

En cabeza del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C están las decisiones tan importantes como por ejemplo la aprobación del Plan de Desarrollo, el Presupuesto Municipal, el Estatuto de Rentas que fija los impuestos, las tasas y contribuciones, la ordenación del territorio a través del Estatuto o Plan de Ordenamiento Territorial, la autorización de los contratos que pretenda celebrar el Alcalde, la fijación de subsidios, la exención de tributos, etc.; todas estas funciones hacen que las decisiones de los Corporados del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C sean determinantes para toda la población en general lo que da la posibilidad inminente de la aparición de riesgos que pueden llevar a la corrupción y arriesgan el interés general, favoreciendo en muchos casos en interés particular o de terceros determinados.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca adoptar y aplicar medidas que coadyuven en la prevención de eventos de corrupción que se puedan exhibir en el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C y por ende apoyar el mejoramiento continuo de los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos esenciales para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública, lo anterior también tiene como premisa la situación de ingobernabilidad que vivió el Distrito , lo que conlleva a que actualmente estén todos los entes de control con la mirada puesta en la

transparencia en la administración de los recursos de la ciudad, que puedan devolver la confianza a los ciudadanos cartageneros y a la nación en general .

Así mismo, cumpliendo a cabalidad con lo expuesto en el artículo 76º de la Ley 1474 de 2011, donde se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos. Este documento busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Además de los componentes señalados, este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de hacer visible la gestión y eficiencia de la Corporación.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es el deber de la entidad tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer e impedir el normal desarrollo de las funciones del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C y afecten el logro de sus objetivos.

Por último el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C ha diseñado líneas de acción que permitan a los Concejales que den garantías en transparencia e idoneidad al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en todo el accionar administrativo y de control político.

### 3. SOPORTE ESTRATÉGICO

**Visión De La Entidad:** “Posicionar al 2020, al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, como una corporación moderna y eficiente en su función coadministrativa, en aras del ejercicio democrático, del control social y político”.

**Misión De La Entidad:** ““Debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sindéresis los proyectos de acuerdos y ejercer el correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital

**Objetivos De La Entidad:** Se constituyen en objetivos estratégicos de la entidad los siguientes:

- Vigilar la gestión integral del ejecutivo en sus distintos componentes, la gestión de los resultados de la administración y de las entidades que manejan los diferentes programas o bienes del Distrito; fundamentado en la eficacia, la economía y la equidad, conforme a los procedimientos, sistemas y principios que establece la ley.
- Generar en todos los funcionarios conciencia de la planeación, como herramienta fundamental y punto de partida para el desarrollo de las actividades productivas de cada dependencia, que conlleve a la formulación, ejecución y autocontrol de sus planes y proyectos; y que sea un proceso participativo que busque el logro de resultados mediante el uso racional de los recursos

**Valores De La Entidad:** Los valores institucionales de la entidad son los siguientes:

**Confianza:** por la responsabilidad con la que manejamos las informaciones

**Actitud De Servicio:** somos amables, oportunos y eficaces en la solución y respuesta a los problemas comunitarios.

**Respeto Por Las Personas:** Damos un trato digno y valoramos las diferencia de los hombres.

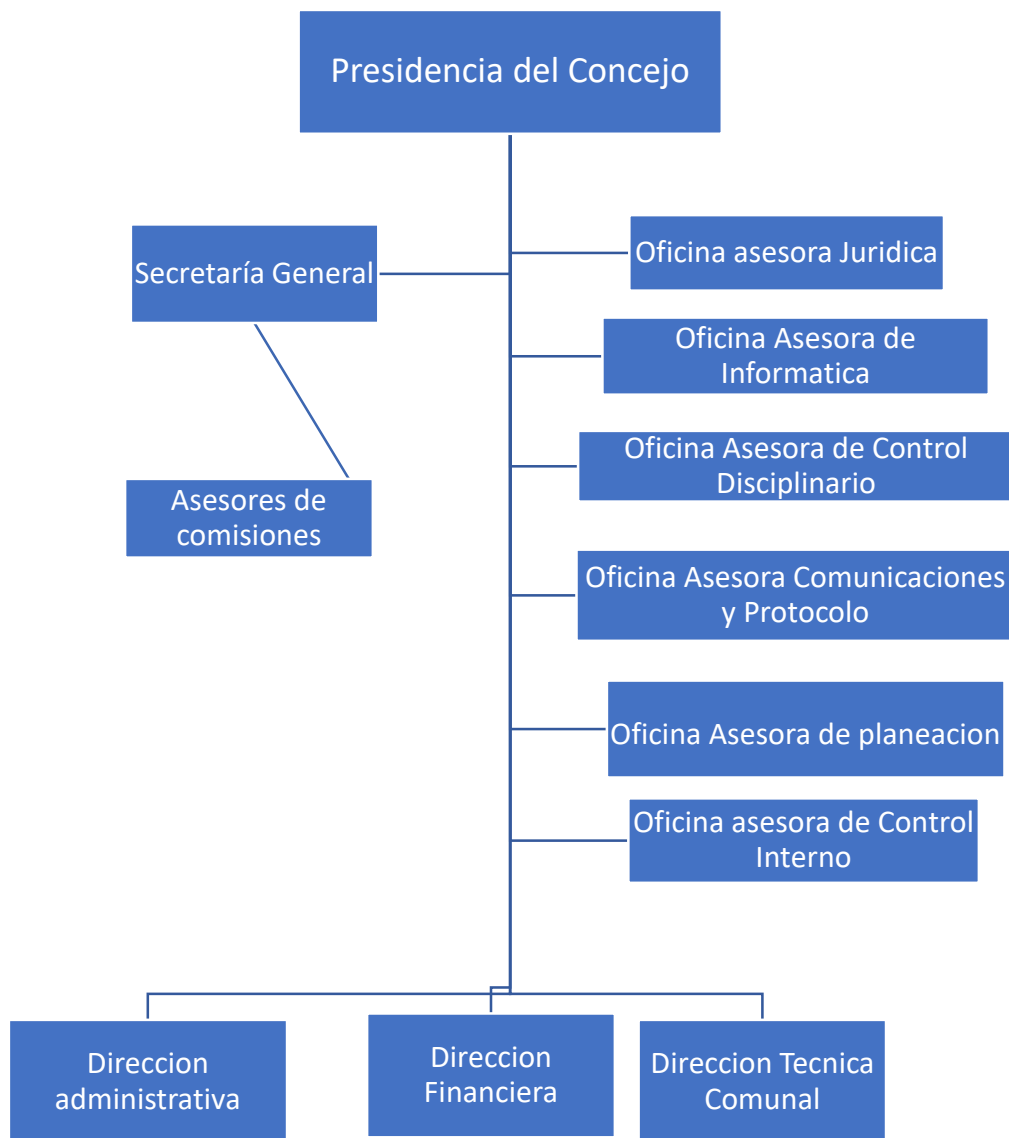
**Responsabilidad Social:** Factor generador de desarrollo de las comunidades.

**Alto Desempeño:** a través de la programación de tareas que hagan posible la ejecución de metas y soluciones en tiempos determinados.

**Solidaridad:** fomentando el trabajo en equipo haciendo valioso el aporte de las persona para el logro de nuestros objetivos.

**Transparencia:** actuamos con observancia de la ley de manera clara y oportuna.



**ORGANIGRAMA DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS 2.020**

## **4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **4.1.1 Objetivo General**

Formular la estrategia de lucha contra la corrupción del Concejo Distrital de Cartagena de Indias , con sus correspondientes actividades por componente a desarrollar en la vigencia 2020 , en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

#### **4.1.1. Objetivos específicos**

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, que atenten contra el cumplimiento de los retos estratégicos de la corporación edilicia.
- Planear las estrategias orientadas a fortalecer la relación estado ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios que presta el Concejo Distrital de Cartagena de Indias y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la entidad.
  - Establecer diferentes estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades de los usuarios.
- Construir la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que mantenga actualizados a los ciudadanos sobre la gestión del Concejo Distrital de Cartagena de Indias en el marco de la estrategia de participación ciudadana.

- Robustecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

## **5. ALCANCE DEL PLAN**

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se compromete a acercar al ciudadano para la formulación de nuestras políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas a la ciudadanía cartagenera con el objeto de mantenerla informada y generar espacios de diálogo sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitar el acceso a la información pública y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un mecanismo de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para la transparencia en el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C, y ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad, para de esta forma coadyuvar a recuperar la confianza plena en los organismos del estado y en plena conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter de obligatoriedad y su uso debe permanecer en todos los ámbitos institucionales de la Corporación para mantener estándares de calidad y transparencia, en aras de mejorar los índices desalentadores que en materia de corrupción poseemos.

Todos los Concejales, el Secretario general, los funcionarios y contratistas del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C darán estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta al tenor de lo dispuesto por el artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

## 6. METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

- a. **Definición del equipo de trabajo encargado:** Se dispuso que el Área de Planeación se encargaría del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
- b. **Reuniones de Trabajo:** El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso, además se identificaron los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior de las diferentes dependencias que conforman el Concejo Distrital de Cartagena.
- c. **Detección de las principales causas de corrupción:** Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
- d. **Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción:** Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2020 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
- e. **Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.

## 7. FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Colombia 1991	<a href="http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion%20Politica%20de%20Colombia.htm">http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion Politica de Colombia.htm</a>
Ley 42 de 1993. Organización del Sistema de Control Fiscal y los organismos que lo ejercen.	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=289">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=289</a>
Ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304</a>
Ley 87 de 1993. Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300</a>
Ley 190 de 1995. Normas tendientes a prevenir la moralidad en la Administración Pública con el fin de erradicar la corrupción administrativa	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321</a>
Artículo 32 de Ley 489 de 1998. Democratización y Control Social de la Administración Pública. Modificado por el Artículo 78º de la Ley 1474 de 2011	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=186">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=186</a>
Ley 599 de 2000. Código Penal	<a href="http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html">http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html</a>
Ley 678 de 2001. Determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4164">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4164</a>
Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario	<a href="http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/L-734-02.htm">http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/L-734-02.htm</a>
Ley 850 de 2003. Reglamentan las veedurías ciudadanas	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10570">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10570</a>
Ley 1150 de 2007. Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación Administrativa	<a href="http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1150_2007.html">http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1150_2007.html</a>
Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	<a href="http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html">http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html</a>
Ley 1474 de 2011. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292#78">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292#78</a>

Documento Conpes 3714 de 2011. Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública	<a href="http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/conpes3714.pdf">http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/conpes3714.pdf</a>
Decreto 019 de 2012. Norma para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Ley Anti trámites	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322</a>
Decreto 2641 de 2012. Reglamenta el artículo 73º y 76º de la Ley 1474 de 2011. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Metodología Plan Anticorrupción	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959</a>
Decreto 1510 de 2013. Reglamenta el sistema de compras y contratación pública	<a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53776#163">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53776#163</a>
Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<a href="http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construccion%20del%20Plan%20Anticorruccion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf">http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construccion%20del%20Plan%20Anticorruccion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano.pdf</a>
Decreto 1081 de 2015. Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República.	<a href="http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf">http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf</a>
Decreto 124 de 2016. Sustitución del Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<a href="http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20124%20DEL%20LIBRO%202%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf">http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20124%20DEL%20LIBRO%202%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf</a>  <a href="http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/Estrategia-Construccion-Plan-Anticorruccion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf">http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/Estrategia-Construccion-Plan-Anticorruccion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf</a>

..

## 8. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	Art. 73	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.</p> <p><b>Parágrafo.</b> En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p>
Decreto 4637 de 2011, Suprime un Programa Presidencial y Crea una Secretaria en el DAPRE	Art. 2	Creación. Crease en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia. La cual se ubicará dentro de la estructura de la Suprimida Secretaría del Consejo de Ministros,
	Art. 4	Supresión del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Suprimase, a partir del 31 de diciembre de 2011, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Secretaria de Transparencia. Son 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, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
	Art. 55	Derogatorias y vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación, suspende la vigencia del Decreto 4567 de 2011 hasta el 5 de septiembre de 2014 y deroga los decretos 519 de 2003, 2150 de 2007, 3443 de 2010, 3445 de 2010, 4637 de 2011, 0394 de 2012, 1887 de 2012, 2666 de 2012, 1397 de 2013, 1919 de 2013, 2069 de 2013 con excepción de sus artículos 2 y 3 los cuales rigen hasta el 30 de septiembre de 2014, 2516 de 2013, 2612 de 2013 y 2653 de 2013, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Decreto 1081 de 2015. Único del Sector de Presidencia de la República	Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 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"
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</b>		
Decreto 1083 de 2015. Única Función Pública	Título 24	Regula al procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
<b>Trámites</b>		
Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 962 de 2005. Ley Anti trámites		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.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>		
Decreto 943 de 2014. MECI	Art. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
Decreto 1083 de 2015. Única Función Pública	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
<b>Rendición de cuentas</b>		
Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana	Art. 48º y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
<b>Transparencia y acceso a la información</b>		
Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9º	Literal g. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>		
Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	Art. 76º	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.
Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15º	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14. Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición	Art. 1º	Regulación del Derecho de Petición



## **9. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Acorde con lo establecido en el artículo 73º de la ley 1474 de 2011, el presente Plan está compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites del Concejo; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **9.1 PRIMER COMPONENTE: *Identificación de riesgos de corrupción y medidas para controlarlo***

En este componente se han identificado los riesgos de corrupción del Concejo Distrital de Cartagena, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

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. En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto del Concejo Distrital de Cartagena y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan todos los riesgos, incluyendo los referentes a los trámites y servicios. La valoración de los riesgos implica el análisis de los mismos respecto a su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias, si se llega a materializar alguno; para el caso de los riesgos de corrupción.

TABLA N° 1 NIVELES DE RIESGO

PROBabilidad	NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
	5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año
	4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el ultimo año
	3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los 2 ultimos años
	2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	No se ha presentado en los 5 ultimos años
	1	Rara vez	El evento puede ocurrir en solo en circunstancias excepcionales(poco comunues o anormales	Al menos 1 vez en los 5 ultimos años

FUENTE: CONSTRUCCIÓN PROPIA

En el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C se identificaron los siguientes riesgos:

1. Que los Concejales desconozcan los temas que se desarrollan en el trámite de proyectos de acuerdo y las normas que lo regulan en materias como el presupuesto, impuestos, ordenamiento territorial, contratación, vivienda, etc.
2. Que los Concejales aprueban iniciativas sin motivar su decisión ni verificar la legalidad, oportunidad y conveniencia de las mismas, por no encontrarse suficientemente ilustrados sobre las mismas o solo por recomendación o presión de un tercero.
3. Que exista intolerancia entre miembros de la Corporación por posiciones ideológicas y/o políticas que pongan en parcialidad las decisiones que toman y generen indisciplina en las sesiones
4. Que los concejales que son testigos de actos de corrupción no denuncien los hechos ante los organismos de control correspondientes.
5. Que exista abuso de poder por parte del Concejo o los concejales que mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.
6. Que los Concejales obtengan beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.

7. Que se favorezcan empresas o entidades con la adjudicación de contratos del Concejo por intereses personales y amiguismo.
8. Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
9. Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
10. Que se use la investidura como un medio para traficar influencias y obtener prebendas personales.
11. Que los Concejales no se interesen por realizar sesiones de control político a los funcionarios de la administración para verificar el cumplimiento de las funciones y el tratamiento a determinados asuntos de interés municipal.
12. Que se favorezca a determinado grupo, empresa o funcionario público a cambio de recibir cuotas políticas o por miedo a perderlas.
13. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de ocultar y/u omitir hallazgos de auditoría para favorecer a los auditados o un tercero.

### ***Causas de los Riesgos***

1. El alto desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
2. El amiguismo que existe entre miembros del Concejo Municipal y funcionarios de la administración incluida el Alcalde.
3. Las prebendas ofrecidas por contratistas para que se les beneficie con la adjudicación de un contrato que se ejecute con presupuesto del Concejo.
4. La escasa asesoría jurídica que reciben los Concejales y la inexistencia o inoperancia de la Oficina de Control Interno.
5. El escaso presupuesto que posee el Concejo para la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones, así como la implementación de capacitaciones y asesorías permanentes a los miembros del concejo.
6. El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.

7. Omisión de la personería y otros organismos de control en atender las denuncias ciudadanas, investigar a los denunciados y sancionar a quienes cometieron conductas denominadas corruptas.
8. Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.
9. El temor a rendir cuentas a los ciudadanos.
10. Deficiencias en la definición del alcance de auditoria, la identificación y aplicación de criterios de auditoría por parte de Control interno
11. Falta de seguimiento en etapa de planeación y ejecución de la auditoria por parte de Control interno
12. Presiones indebidas por parte de terceros en el desarrollo de las auditorias por parte de Control interno

### ***Descripción específica del riesgo***

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

### **Mesa Directiva del Concejo**

- Concentración de Autoridad o Exceso de Poder
- Extralimitación de Funciones
- Ausencia de Canales de Comunicación
- Amiguismo y Clientelismo

### **Financieros (Presupuesto)**

- Inclusión de gastos no autorizados
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.
- Archivos contables con vacíos de información

- Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuesta

### **De Contratación**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivado
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- No publicar los procesos de contratación en el portal  
[www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)  
[www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co)
- Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.

### **De información y documentación.**

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

### **De trámites y/o servicios internos y externos.**

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

### **Gestión Administrativa**

- Manipulación de certificaciones salariales, laborales y de tiempos laborados, para pensiones u otros trámites a beneficio propio o de terceros.
- Uso del poder para la apropiación de documentación de la entidad a beneficio propio o a favor de terceros.
- Posibilidad de usar el poder para reconocer y ordenar la nómina sin cumplir con la normatividad vigente y los procedimientos de administración salarial y prestacional para beneficio propio y de terceros.
- Omisión de los requisitos legales para el nombramiento o contratación del personal para efectos de favorecimiento a terceros a cambio de dadas.
- Actos de corrupción por parte de los funcionarios de la corporación en el desempeño de sus funciones

### **Gestión Normativa**

- Cobrar por votar de determinada manera un proyecto de acuerdo
- Recibir soborno por votar en determinada forma una iniciativa
- No motivar sus decisiones y votaciones
- Aprobar un proyecto sin conocer realmente el tema o materias de que se trata.
- No acatar las decisiones de la Bancada o no actuar en bancadas.
- Aceptar prebendas para la aprobación de actos administrativos.
- Alteración irregular de Actas para beneficio personal o de un tercero

### **Control Interno**

- Presiones indebidas por parte de terceros en el desarrollo de las auditorias por parte de Control interno

### **Control Político**

- Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo
- No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.
- Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.

### **Atención al Ciudadano**

- Poca operatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- Página Web del Concejo poco funcional
- Desactualización y no publicación en la página web del Concejo.
-

## **Participación Ciudadana**

- Desinterés en la realización de Cabildos Abiertos
- Temor a la rendición de cuentas a la ciudadanía
- Inexistencia de veedurías ciudadanas en el Concejo Distrital de Cartagena



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

Entidad: Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T y C						
Presidente: DAVID BERNARDO CABALLERO RODRIGUEZ						
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo
		No.	Descripción		Tipo de Control	
Mesa Directiva del Concejo	Presión o compromisos políticos	1	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Ausencia de Canales de Comunicación	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Dirección administrativa	Uso indebido del poder, manipulación de la información, toma de decisiones ajustadas a intereses particulares,	1	Manipulación de certificaciones salariales, laborales y de tiempos laborados, para pensiones u otros trámites a beneficio propio o de terceros.	posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Uso del poder para la apropiación de documentación de la entidad a beneficio propio o a favor de terceros.	posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Posibilidad de usar el poder para reconocer y ordenar la nómina sin cumplir con la normatividad vigente y los procedimientos de administración salarial y prestacional para beneficio propio y de terceros.	posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		4	Omisión de los requisitos legales para el nombramiento o contratación del personal para efectos de favorecimiento a terceros a cambio de dadas.	posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		5	Actos de corrupción por parte de los funcionarios de la corporación en el desempeño de sus funciones	posible	Preventivo	Evitar el riesgo

Financieros (Presupuesto)	Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Inversión de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
De contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Plegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en los pliegos de condiciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		7	Urgencias manifiestas inexistentes	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		8	Designar supervisores que no cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñar la función	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		9	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		10	No publicar los procesos de contratación en el portal <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> o <a href="http://www.colombiacompra.gov.co">www.colombiacompra.gov.co</a>	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		11	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo

De información y documentación	No se han implementado las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C adecuadamente	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
De trámites y servicios	Interés político y electoral y bajos ingresos por concepto de honorarios por asistir a las sesiones	1	Cobro por la realización del trámite (Concusión)	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Tráfico de influencias (Amiguismos, personas influyentes)	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Gestión Normativa	La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal	1	Cobrar por votar de determinada manera en un proyecto de acuerdo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Recibir soborno por votar en determinada forma una iniciativa	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	No motivar sus decisiones y votaciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Aprobar un proyecto de acuerdo sin conocer realmente el tema o la materia de que se trata	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	No acatar las decisiones de la bancada o no actuar en bancada	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	Aceptar prebendas para la aprobación de un proyecto de acuerdo o acto administrativo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		7	Alteración irregular de actas para beneficio personal o de un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo

Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismos	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinarios de situaciones que conoce de corrupción	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Atención al Ciudadano	Escasez de recursos públicos para gastos de funcionamiento	1	inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		2	Página web poco enriquecida con información de interés general	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web del Concejo de Cartagena de Indias	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los funcionarios, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales	1	Desinterés en la realización de Cabildos Abiertos	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		2	Temor a la rendición de cuentas a la ciudadanía	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		3	Inexistencia de veedurías ciudadanas en el Concejo de Cartagena de Indias	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo

## Acciones y Estrategias contra los riesgos de corrupción

Con el propósito de mitigar los riesgos de corrupción, se implementarán las siguientes medidas en el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C y en el trabajo conjunto con todos los Concejales, Funcionarios y Contratistas de la Corporación.

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, en donde se identifiquen, describan sus causas, las clasifique, los analice y efectúe la valoración de éstos, siendo el Área de Planeación el responsable del monitoreo de los riesgos y establecer sus indicadores.

El Concejo de Cartagena cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:

- Página web del Concejo Distrital de Cartagena
- Transmisión en directo de las sesiones
- Cartelera General del Concejo de Cartagena

Para el año 2020 se tiene programado realizar diferentes socializaciones y capacitaciones permanentes del plan anticorrupción, así como las distintas regulaciones éticas y disciplinarias frente a las actuaciones de los concejales y del personal del Concejo Distrital de Cartagena.

- Divulgar al interior de la Corporación el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios del Concejo Distrital de Cartagena deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia
- Garantizar que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOP I y II.
- Evaluar constantemente y minimizar los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Corporación ante terceros y se defenderá los intereses del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C ante las instancias judiciales.
- Velar porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes.
- Capacitar a los servidores públicos del Concejo de Cartagena sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Establecer un servicio de apoyo normativo que absuelva consultas jurídicas y capacitación a los Concejales.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia del Concejo Distrital de Cartagena D. T y C y se consideren actos de corrupción.
- Desarrollar el Plan Anual de Auditorias con enfoque basado en una evaluación de riesgos documentada, definiendo el universo auditable e incluyendo: nivel de riesgos inherentes del proceso a evaluar, requerimientos e intereses de la alta dirección, requerimientos de entes reguladores y de ley, impactos financieros, sobre los procesos a evaluar el impacto en la reputación de la entidad, que se consignan el Plan de Auditoria Interna de acuerdo con lo establecido en el PR-001 Auditoria Interna. Así mismo para cada actividad se define un plan de trabajo individual que contiene los

alcances y criterios de auditoría a tener en cuenta el cual es revisado y aprobado por la CCCI antes de ejecución.

- Socializar los resultados de auditorías con los Directores / Jefe de Oficina antes de comunicación oficial, con el fin de verificar que no haya inconsistencias o malas interpretaciones en la aplicación de criterios.

## **9.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategias Anti Trámite**

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros innecesarios, demoras injustificadas, etc.

### **Estrategias**

#### **1. Actualización de Reglamentos. Manuales – Procesos Y Procedimientos.**

- Aplicar la actualización del Manual de Funciones y Competencias de los empleos del Concejo Distrital de Cartagena para mejorar la prestación de los servicios.
- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en el Concejo de Cartagena.
- Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.
- Mantener actualizada y en funcionamiento la Página Web del Concejo de Cartagena.
- Determinar los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Empezar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la corporación edilicia.

- Optimizar los procesos archivísticos de la corporación para estar alineados con los lineamientos legales del Plan Institucional de archivos (PINAR)

## **2. Aplicación de las normas Anti trámites.**

- Socializar y aplicar el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Socializar la Ley 1474 de 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."
- Socializar la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

## **3. Formación y Capacitación.**

- Capacitación para los servidores públicos del Concejo de Cartagena sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación del personal en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc...

## **4. Fortalecimiento y simplificación de otros trámites**

- Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Instaurar el medio más eficaz y pertinente para dar cumplimiento a las decisiones que adopten los partidos y movimientos políticos contra los Concejales que integren la correspondiente bancada.
- Garantizar la eficacia y celeridad en los trámites y respuestas a los derechos de petición presentados ante el Concejo Distrital de Cartagena.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en el Concejo Distrital de Cartagena y darlos a conocer por los ciudadanos, si estos lo solicitan.

### **9.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es 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 Transparencia y eficacia de Gobierno.

De conformidad con el artículo 78º del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010. La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, "Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".

### **Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía**

- Los Concejales rendirán cuentas a la ciudadanía semestralmente. Publicarán los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la Corporación y en las carteleras de la entidad.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado cada concejal en cumplimiento de sus funciones. El informe contendrá la presentación y explicación de las proposiciones presentadas, los debates adelantados, las ponencias rendidas, los proyectos de Acuerdo presentados y el trámite que hayan recibido, y los votos emitidos, así como la labor externa, social y política del concejal y su bancada partidista
- La página de Internet del Concejo Distrital de Cartagena se contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de los Concejales.
- La Mesa Directiva del Concejo a través de su Presidente presentará los informes de ley ante las autoridades que los exijan.

### **9.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los



trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano**

- Dar a conocer la oferta de servicios del Concejo Distrital de Cartagena a todos los ciudadanos por medios masivos.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar y mantener actualizada la página Web del Concejo Distrital de Cartagena.
- Establecer como correo oficial del Concejo Distrital de Cartagena el siguiente: <http://concejodistritaldecartagena.gov.co>
- Mirar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en correlación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de encuestas virtuales.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - ✓ Horarios y puntos de atención.
  - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo y los Concejales.
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

## **Fortalecimiento de los canales de atención.**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las sesiones del Concejo Distrital de Cartagena.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno del Concejo Distrital de Cartagena en cuanto al Área Administrativa.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.

## **10. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76º de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan 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.

### **Definiciones**

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en el Concejo Distrital de Cartagena deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

### **Gestión de Solicitudes**

**Recepción:** Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación verbalmente o por escrito en la Oficina Servicio de Atención al Ciudadano del Concejo de Distrital de Cartagena- ubicado en la dirección: Avenida del Arsenal, Calle 1-08, Edificio Galeras Piso 1.

**Oficina Competente:** Dentro de la estructura organizacional del Concejo de Cartagena será la dependencia Secretaria General. La Presidencia de la Corporación será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.

## **11. CONSIDERACIONES**

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23º de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Conforme al artículo 14º de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones que son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

### **Seguimiento**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

- Crear dentro del Reglamento Interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta el Concejo y racionalizar el uso de los recursos.

### **Veedurías Ciudadanas**

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

### **Dotación de equipos**

Adquirir equipos tecnológicos como computadores, cámaras, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.

La Oficina Asesora de Control Interno publicara en la Página Web [www.concejodistritaldecartagena.gov.co](http://www.concejodistritaldecartagena.gov.co) y en diferentes medios de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las fechas acordadas con las demás dependencias del Concejo Distrital de Cartagena.

**DAVID BERNARDO CABALLERO RODRIGUEZ**  
**PRESIDENTE**

Proyectó:  
Wilder Ignacio Aguirre Gonzalez  
Oficina Asesora de Planeación

Original Firmado