CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.
NIT. 806.000.199-0
http://concejodistritaldecartagena.gov.co
Cartagena de Indias D.T. y C.,
Colombia

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

AÑO 2023

INDICE

1) INTRODUCCION

2) SOPORTE ESTRATEGICO ACTUAL DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

2.1 ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

3) OBJETIVOS DEL PAAC AÑO 2023 DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA D.T. Y C.

3.1 Objetivo General

3.2 Objetivos Específicos

4) ALCANCE DEL PAAC AÑO 2023

5) METODOLOGIA

6) SOPORTE LEGAL

7) MARCO NORMATIVO

8) COMPONENTES DEL PAAC DEL CONCEJO DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C. PARA EL AÑO 2023

8.1 PRIMER COMPONENTE: Identificación De Riesgos De Corrupción yMedidas Para controlarlo

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategias Anti Trámite

8.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas

8.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención AlCiudadano.

9) ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS YDENUNCIAS

10) CONSIDERACIONES

1.- INTRODUCCION

De acuerdo al artículo 312 de la Constitución Nacional de Colombia, esta entidad es una corporación político - administrativa, para nuestra ciudad Cartagena de Indias D.T. y C. actualmente se encuentra conformada por una pluralidad de diecinueve (19) miembros, que han sido elegidos por elección popular para un período de cuatro (4) años, cuyo funcionamiento tiene como base principal la participación democrática, su naturaleza le permite una relación directa con el pueblo, por lo tanto es menester efectuar un Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2023 para permitirles el pleno acceso a la información y el conocimiento de las actuaciones y decisiones del Concejo, generando transformación en la cultura del deber y servicio público.

Por lo tanto y de acuerdo a lo establecido en 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*), la Ley 1712 de 2014b (*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*), la Ley 1757 de 2015 (*Estatuto de la Participación Democrática*) y el Decreto 124 de 2016 (*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*), se realiza el presente documento legalmente obligatorio, el cual busca aplicar medidas para prevenir eventos y/o actuaciones de corrupción que se puedan presentar en el Concejo Distrital de Cartagena D. T y C, por lo tanto, con las mismas se apoya la mejora continua de todo los servicios donde participen los ciudadanos, el fin de lo anterior es la transparencia institucional, generando confianza para que se pueda intervenir en la administración pública, ya que el ordenamiento jurídico está puesto en servicio de la nación.

Además de los componentes señalados que se incorporar con el fin de hacer visible la gestión y eficiencia de la Corporación, se incluye por supuesto el tema del riesgo, por lo tanto, se deben tomar medidas que ayuden a la disminución del mismo que no dificulten el ejercicio normal del desarrollo de las funciones legales y constitucionales de la entidad junto con el logro de sus objetivos.

2.- SOPORTE ESTRATÉGICO ACTUAL DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

VISIÓN DE LA ENTIDAD: "Posicionar al 2022, al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, como una corporación moderna y eficiente en su función administrativa, 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 delos 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 la información

- **Actitud de Servicio:** Somos amables, oportunos y eficaces en la solución y respuesta alos problemas comunitarios.

- **Respeto Por Las Personas**: Damos un trato digno y valoramos las diferencias de loshombres.

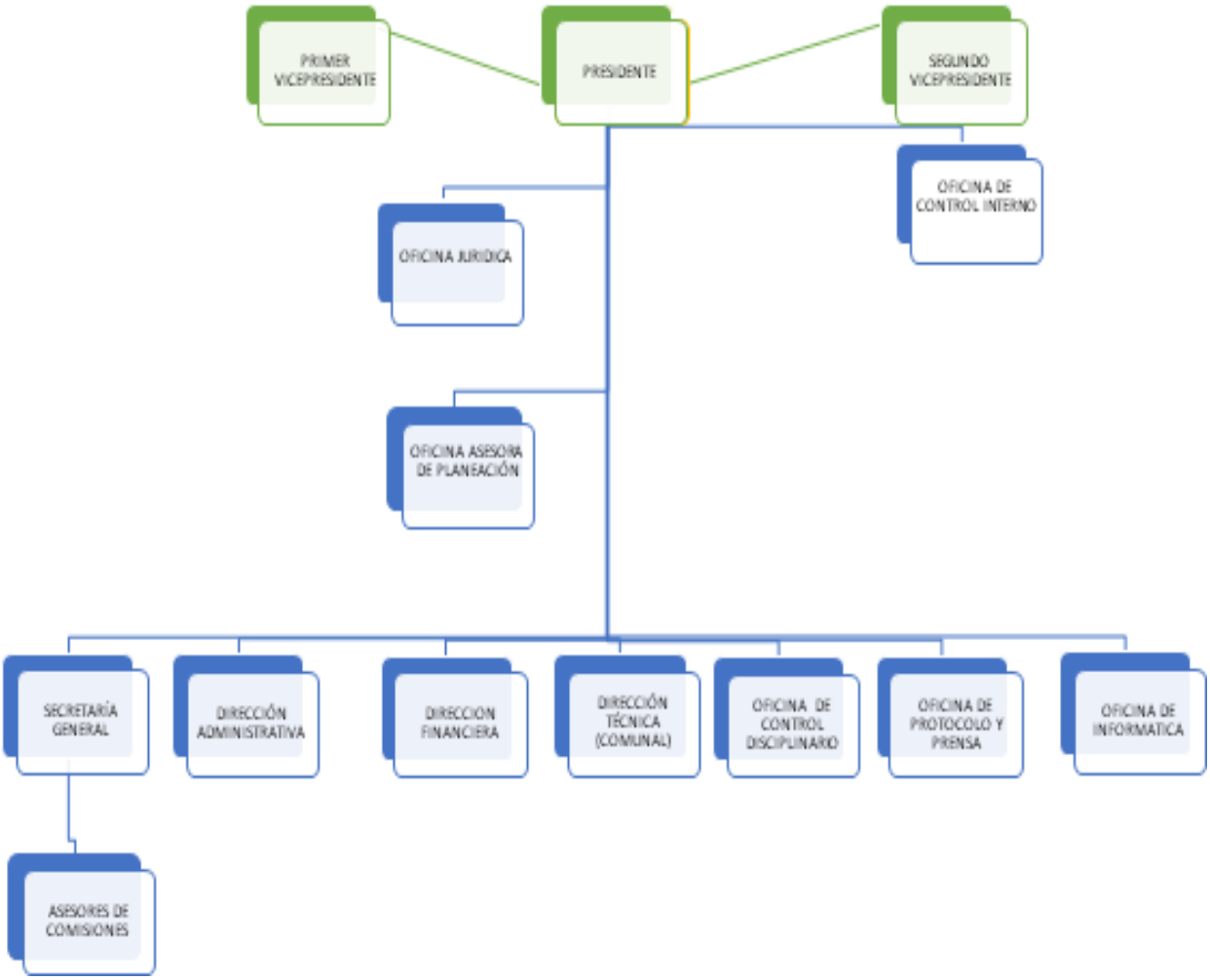
- **Responsabilidad Social:** Factor generador de desarrollo de las comunidades.

- **Alto Desempeño**: A través de la programación de tareas que hagan posible la ejecución demetas y soluciones en tiempos determinados.

- **Solidaridad:** Fomentando el trabajo en equipo haciendo valioso el aporte de las personaspara el logro de nuestros objetivos.

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

2.1 ORGANIGRAMA ACTUAL DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.



3.- OBJETIVOS DEL PAAC AÑO 2023 DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA D.T. Y C

3.1 Objetivo General:

Manifestar claramente las formas y debidas maneras que se implementaran y desarrollaran en la vigencia 2023 en cuanto a planes de lucha contra la corrupción dentro del Concejo Distrital de Cartagenade Indias D.T. y C., ajustadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin último de robustecer la atención al ciudadano, la reducción de trámites, la gestión del riesgo, todo esto como parte de las actividades que se realizaran para generar transparencia y acceso a la información pública.

Objetivos Específicos

Identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos, causas, consecuencias y estableciendo las medidas orientadas a controlarlos, sobre todo los que se identifican como consecuencia de la ejecución de las funciones misionales de la corporación.

Fortalecer la participación de la ciudadanía como un proceso de retroalimentación, que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio, mejorando la calidad y accesibilidad a la Corporación.

Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital.

Establecer acciones orientadas a mejorar la cultura frente al cuidado de lo público por parte de los servidores públicos y contratistas, en un proceso de mejoramiento de la capacidad institucional y de participación con el fin de contribuir al fortalecimiento de la transparencia, el acceso a la información, de manera proactiva entre los diferentes actores.

Proyectar y dar trámite a las distintas actividades trazadas por la corporación, las cuales tienen como destino estrechar las relaciones con el pueblo, esto para que los funcionarios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias D.T. y C. a través de su ejecución y con su vocación de servicio puedan compenetrarse con la ciudadanía y de esta manera seguir construyendo una cultura de trabajo entre las partes.

Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia.

4.- ALCANCE DEL PAAC DEL CONCEJO DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C. AÑO 2023

El documento / borrador que se presenta y que contiene el PAAC de esta entidad para el 2023, se realiza no solo por la obligatoriedad de Ley en este tema, sino, porque, se entiende que es necesario fortalecer la gestión institucional aumentando las capacidades de la entidad para la planeación, seguimiento y ejecución de sus metas.

Es importante también el poder implementar estrategias de gobernanza abierta y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la entidad. Así mismo, es importante promover una participación activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde la inclusión haga sentir vinculadas e identificadas a los cartageneros con el Concejo Distrital de la ciudad de Cartagena de Indias. Estamos dispuestos para brindar atención oportuna y de calidad a los ciudadanos, generando de esta forma relaciones de confianza y respeto.

5.- METODOLOGÍA

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

a. **Encargado de la construcción del documento**: Se dispuso que el Área de "Planeación" se encargaría de la elaboración del presente plan.

b. **Detección de las principales causas de corrupción:** Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.

c. **Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción**: Se puso de presente el documento a todas las dependencias para el estudio de las distintas estrategias que se adelantarán en el 2023 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.

d. **Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.

6. - SOPORTE LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991
http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroprocinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm
- Ley 42 de 1993. Organización del Sistema de Control Fiscal y los organismos que lo ejercen.
http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i
- Ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública.
http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i
- Ley 87 de 1993. Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado
http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?
- Ley 190 de 1995. Normas tendientes a prevenir la moralidad en la Administración Pública con el fin de erradicar la corrupción administrativa
http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?
- 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
http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i
- Ley 599 de 2000. Código Penal
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_05
- 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

http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i

- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario
- Ley 850 de 2003. Reglamentan las veedurías ciudadanas
- 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. http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?
- Documento Conpes 3714 de 2011. Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/normativas/conpes3714.pdf
- Decreto 019 de 2012. Norma para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Ley Anti trámites http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322
- 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 http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959
- Decreto 1082 de 2015. Reglamenta el sistema de compras y contratación pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53776#163 http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20 para%20la%20construcci%C3%B3n%20%20del%20Plan%20Anticorrupcion%C3%B3n%20y%20 de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano.pdf
- Decreto 1081 de 2015. Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República. http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081- 2015.pdf
- 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 http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/Estrategia- Construccion-Plan-Anticorrupcion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf

7.- MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, Art. 73,76.
- Decreto 4637 de 2011, Art. 4.
- Decreto 1649 de 2014. Art. 15, Art. 55.

- Decreto 1081 de 2015. Único del Sector de Presidencia de la República, Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto Ley 019 de 2012.Decreto Anti trámites.
- Ley 962 de 2005. Ley Anti trámites
- Decreto 943 de 2014. MECI. Art. 1 y siguientes
- Decreto 1083 de 2015. Art. 2.2.21.6.1 y siguientes
- Ley 1757 de 2015.Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art. 48º y siguientes
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9º
- Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE. Art. 15º
- Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición. Art. 1

8.- COMPONENTES DEL PAAC DEL CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C. PARA EL AÑO 2023

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.

PRIMER COMPONENTE: *IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA CONTROLARLO*

Se identifican los riesgos de corrupción y la probabilidad de ocurrencia de los mismos dentro Concejo Distrital de Cartagena D.T. y C., teniendo la frecuencia de la tal como referente para establecer el nivel. Así las cosas, si la frecuencia de la ocurrencia del riesgo es de al menos 1 vez en los últimos 4 años (periodo constitucional), veremos que corresponde al nivel más bajo, más, si la frecuencia de la ocurrencia del riesgo es de más de una vez al año y/o por año, entendemos que el nivel de ocurrencia corresponde al más alto. Atendiendo por supuesto a las circunstancias y momentos en que pueda ocurrir el acaecimiento del riesgo previamente identificado. Ahora bien, frente a los temas que se pueden tener en cuenta al momento de la identificación de los riesgos que pueden ocurrir, dentro de la corporación se pueden mencionar:

1.- Desconocimiento total o parcial, por parte de los cabildantes, de la ley regulatoria de los trámites, funciones y competencias que legalmente le corresponden.

2.- Aprobación por parte de la corporación de actos administrativos (iniciativas, proyectos) que adolecen de: falta de motivación, estudios de conveniencia, y esto ocurre debido a la insuficiencia y/o verificación del soporte legal, actualización de los mismos, presiones y/o recomendaciones externas.

3.- Que en defensa de sus ideologías de tipo político se pueda presentar sectarismo y/o falta de receptividad entre los concejales debido a tratar de imponer las mismas, lo cual muchas veces desemboca en resistencia e intolerancia dentro de las sesiones.

4.- Que dentro de la corporación se presencien el desarrollo y puesta en ejecución de actos de corrupción y no se pongan en conocimiento a los órganos de control.

5.- Que las autoridades dentro de la entidad realicen actos que se entiendan como abuso de poder por parte de las mismas, y que se utilice la autoridad o posición administrativa para recibir de manera ilícita dadivas y/o favores.

6.- Que se otorguen a personas naturales y/o jurídicos contratos de la entidad debido a intereses personales y/o por nepotismo.

7.- Falencias y/o deficiencias en los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.

8.- Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

9.- Que se use la investidura como un medio para traficar influencias y obtener prebendas personales.

10.- 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 distrital.

11.- Que se favorezca a determinado grupo, empresa o funcionario público a cambio de recibir cuotas políticas o por miedo a perderlas.

12.- Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva 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 incluido 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 funcionarios de la corporación.
6. El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público en cuanto a esta entidad en particular.
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 como actos de corrupción.
8. Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalíay la Contraloría.
9. El temor a rendir cuentas ante los ciudadanos.
10. Deficiencias en la definición del alcance de auditoría, 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 partede 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 Abuso 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 elfuturo proceso de contratación.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de alguien 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 lafunción.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- No publicar los contratos en el portal de contratación.
- 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, falencias o inexistencias en el manejo de la gestión documental y de archivo.

De trámites y/o servicios internos y externos.

- Cobro por realización del trámite (Concusión).
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente, nepotismo).
- 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 y/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/o de terceros.
- Omisión de los requisitos legales para el nombramiento o contratación del personal para efectos de favorecimiento a terceros a cambio de dadivas.
- 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 y/o dadivas 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 auditoriaspor 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 de la ciudadanía.
- Pagina 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 y/o no asistencia sin justificación a la rendición de cuentas ante la ciudadanía atendiendo a la condición de concejal.
- Inexistencia de veedurías ciudadanas ante el Concejo Distrital de Cartagena

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION					Responsable
PROCESO	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE				CONTROLES	
					PROBABILIDAD	IMPACTO	TOTAL	ZONA RIESGO		
PLANEACION	Definir y cumplir con las estrategiasy líneas de acción que den rumbo y destino a la entidad, con el fin de cumplir con la plataforma estratégica Institucional	Posible incumplimientoo del plan de acción	Inobservancia del documento y/o fde seguimientos	Incumplimiento de metas - Posibles sanciones	2	10	20	Moderado	Verificaciones por parte de Control interno, Realizar seguimientos periódicos por parte de la oficina de planeación	OFICINA DE PLANEACION

CONTROL INTERNO	Asesorar y apoyar a la Alta Dirección en diversos temas con fundamento en las buenas prácticas de auditoría, efectuando la evaluación y seguimiento de forma independiente a la ejecución y resultados del Sistema Integrado de Gestión y Control, en cumplimiento de la normatividad vigente y sus respectivos requisitos para el logro de los objetivos institucionales.	Posible incumplimiento al Cronograma de Actividades	Falta de seguimiento y evaluacion al cronograma	Control Inoportuno a la Gestión en la Corporación	2	10	20	Moderado	Realizar cronograma de actividades	CONTROL INTERNO
CONTROL	Realizar auditorías de ley	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dadiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de ocultar y/u omitir hallazgos de auditoría para	1. Deficiencias en la definición del alcance de auditoria, la identificación y aplicación de criterios de auditoría. 2. Falta de seguimiento en etapa de planeación y ejecución de la auditoria.	1. Falta a la ética, incumplimiento del estatuto de auditoria y código de ética. 2. Pérdida de imagen institucional. 3. Reprocesos. 4. Posibles detrimentos del patrimonio no	1	10	10	Baja	Cumplir con el procedimiento	Control Interno

I N T E R N O		favorecer a los auditados o un tercero.	3. Presiones indebidas por parte de terceros en el desarrollo de las auditorias.	detectados y/o tratados. 5. Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales.						
A D M I N I S T R A T I V A	Facilitar el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas por la entidad.	No cumplimiento de las capacitaciones programadas	Falta de planeación y organización para realizar la capacitación de funcionarios	Incumplimiento de requisitos legales y normativos Baja productividad y rendimiento del personal	3	5	15	moderado	Realizar capacitación a los funcionarios	Dirección Administrativa

ADMINISTRATIVA	Gestión documental	Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales	*Desconocimiento de los lineamientos internos y externos de la gestión documental y archivo de los expedientes contractuales. * Desorden en elmanejo del archivo. * Negligencia de los funcionarios	Perdida de documentos. Responsabilidad disciplinaria, hallazgos administrativos. Proceso Penal	3	5	15	Moderado	Realizar capacitaciones del manejo de la gestión documental, Actualizar y/o adoptar el manual de gestión documental contemplando el manejo de los expedientes contractuales.	Dirección Administrativa
ADMINISTRTIVA	Planear y reorientaral personal vinculado en la corporación en su plan estratégico, cuando ocurran cambios normativos y modificación de políticas institucionales dentro del marcolegal.	Omisión de inducción y reinducción al personal que ingresa nuevo a la corporación	falta de socialización por fallas de comunicaciónyy/u olvido involuntario	desempeño inadecuado del empleado	4	5	20	Moderado	Adoptar e implementar elmanual de inducción y reinducción	Dirección Administrativa

A D M I N I S T R A T I V A	Organización de Documentos. Control y préstamo Documental	Perdida de los documentos o Alteración de Expedientes	Acumulación Excesiva de documentos en las Oficinas. Inadecuada Aplicación de las tablas de retención documental. Deterioro de los documentos. Ausencia de control de préstamo documental. Asignación inadecuada de personal idóneo para labores de Archivo. Inadecuada aplicación de la normatividad establecida, para la organización de documentos. Falta de control de calidad en los registros creados. Falta de seguridad en el información. Falta de backup de la información oficial de la Entidad. No aplicación de procedimientos	Pérdida de memoria documental de la Entidad. Imposibilidad de dar cumplimientos a los requerimientos normativos	3	5	15	Moderado	Seguimiento control de radicados asignados. Seguimiento asignación comunicaciones oficiales. Seguimiento direccionamiento trámite comunicaciones.	Dirección Administrativa

			establecidos para la organización y custodia de los documentos. Catástrofes naturales y provocados (Incendios, desastres naturales, inundaciones) virus informáticos Desactualización tecnológica Alteración de Expediente por falta de control documental. Falta de Control de las comunicaciones enviadas por la empresa de mensajería.							

			Eliminación de documentos sincontrol por parte de los funcionarios dela Entidad.							
A D M I N I S T R A T I V A		Manipulaci ónde certificacion es salariales, laborales y de tiempos laborados, para pensiones u otros trámitesa beneficio propio o de terceros.	Necesidad de modificar el tiempo realmente laborado para alcanzar beneficios en el sistema de seguridad social integral, en especial a pensión y/o alcanzar beneficios en el sistema financiero	Imposibilidad dellevar un control real del tiempo y condiciones laborales de los funcionarios del concejo distrital	3	5	15	Moderado	verificar de manera exhaustiva los expedientes dehojas de vidas y el tiempo de vinculación contractual de los funcionarios	Dirección Administrativa
A D M I N I S T R A T I		Posibilidad de usar el poder para reconocer y ordenar la nómina sin cumplir con la normatividad vigente y los procedimiento s de administración salarial y prestacional para beneficio propio y de	El amiguismo y/o clientelismo que existe entre miembros del Concejo Distrital y funcionarios dela dirección administrativa	Inicialización de procesos sancionatorios quepueden concluir en sanciones disciplinarias y/o fiscales que conlleve a perdida de investidura o separación temporal del cargo,así como inicio de procesos penales que impliquen limitación a libertad.	3	10	30	Alta	Mantener actualizado losprocesos de administración salarial y velarpor su entero cumplimiento	Dirección Administrativa

V A		terceros.								
A D M I N I S T R A T I V A		Omisión de los requisitos legales para el nombramiento o contratación del personal para efectos de favorecimiento a terceros a cambio de dadivas.	El amiguismo y/o clientelismo que existe entre miembros del Concejo Distrital y funcionarios dela Administración distrital.	Inicialización de procesos sancionatorios quepueden concluir en sanciones disciplinarias y/o fiscales que conlleve a perdida de investidura o separación temporal del cargo,así como inicio de procesos penales que impliquen limitación a libertad.	3	10	30	Alta	Realizar un check-list de los funcionarios a nombrar y/o contratar para verificar el cumplimento delos requisitos establecidos enel manual de funciones.	Dirección Administrativa
F I N A N C I E R A	POLÍTICAS CONTABLES	Adopción inapropiada del marco normativo dela entidad.	Desconocimiento de la normativa	Sanciones de tipo fiscal, disciplinario y penal	3	10	30	Alta	Verificar que se aplique el marco normativo correspondient e a la entidad.	Dirección financiera

F I N A N C I E R A	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Ausencia de una política o procedimient o mediante elcual todos los hechos económicos ocurridos en cualquier dependencia de la entidad sean informados y soportados de manera oportuna al área contable.	Desconocimiento de la normativa	Falta de coherenciay concordancia de la información contable en la Corporación	3	20	60	Extrema	Revisar que se hayan contemplado todos los criterios necesarios para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos.	Dirección financiera
F I N A N C I E R A	POLÍTICAS CONTABLES	Implementar una política o instrumento (directriz, procedimient o, guía o lineamiento) sobre la identificaciónde los bienes físicos en forma individualizada dentro del proceso contable de la entidad	Falta mayor control en la identificaciónde los bienes físicos en el proceso contable	Información desactualizada	3	10	30	alta	1) Socializar el instrumento con el personal involucrado en el proceso. 2) Verificar la individualización de los bienes físicos	Dirección financiera

F I N A N C I E R A	GESTIÓN DEL RIESGO CONTABLE	Adopción en el plan institucional de capacitación el desarrollo de competencias y actualización permanente del personal involucrado en el proceso contable	Desconocimiento de la actualización y procedimientos del proceso	desempeño inadecuado del empleado	3	5	15	Moderado	plan de capacitación. 2) Se verifica que los programas de capacitación desarrollados apuntan al mejoramiento de competencias y habilidades	Dirección financiera
J U R I D I C A	La finalidad del área jurídica es atender los asuntos legales que surjan respecto a las actividades de la entidad, a sus normas internas, y a su relación con otras entidades. El Departamento cumple sus objetivos proveyendo servicios de asesoría legal,	Posible celebración de contratos sin cumplimiento de requisitos legales.	Falta de verificación de documentos	Sanciones de tipo fiscal, disciplinario y penal	3	20	60	Extrema	1, Verificar los documentos del contrato con lista de chequeo	Jurídica

	y enla elaboración de documentos legales para la mesa directiva y otros órganos dentro de la Organización.									
JURIDICA	La finalidad del área jurídica es atender los asuntoslegales que surjan respecto a las actividades de la entidad, a sus normas internas, y a su relación con otras entidades. El Departamento cumple sus objetivos proveyendo servicios de asesoría legal, y enla elaboración de documentos legales para la mesa directiva y otras dependencias	Publicación extemporánea de los contratos en el Secop II	Desconocimiento de la normativa	Hallazgo, sanciones y demandas	2	20	40	Alta	Verificaciones por parte de Control interno//constancias de verificación	Jurídica
JURI	Blindar jurídicamente a la corporación; cumplir con los términos de ley; brindar una respuesta oportunay de	Vulnerar el derecho fundamental de petición por incumplimiento en los términos	No haya trazabilidad del recibido delas peticiones ni de la	Hallazgo, sanciones, demandas, tutelas	2	20	40	Alta	realizar seguimiento a las peticiones allegadas y controlar el cumplimient	Jurídica

D I C A	fondo al peticionario	legales no dando respuesta de fondo y completa o no contestando por ningún medio al peticionario las PQRS	manera en la que se allegan a la entidad.						o de los términos en que la entidad da respuesta al peticionario	
J U R I D I C A	Realizar una óptima defensa judicial de los intereses de la corporación	No dar cumplimiento a término legales de acciones judiciales en contra del concejo	Sentencias desfavorables en contra de la corporación	Hallazgo, sanciones y demandas	2	10	20	Moderado	realizar seguimiento a las acciones judiciales presentadas y controlar términos de respuesta a las mismas	Jurídica
I N F O R M A T I C A	Adquirir una página web como un canal de información para los ciudadanos sobre los servicios, informes y el control político que se realiza desde la entidad.	Página Web desactualizada	Inoportuna actualización de la página web	Información desactualizada para la toma de decisiones	3	20	60	Extrema	1. Actualizar la página web de acuerdo a la normatividad	Informática
I N F O R M A T	Copias de seguridad Backups	Generar copias de seguridad de la información	No se realiza Backups en el proceso informático	Perdida de información Hallazgos	3	10	30	Alta	Realizar un plan de copias de seguridad backups en unidades de almacenamiento cada 15 días en las dependenci	Informática

I C A									as más influyentes	
I N F O R M A T I C A	Seguridad en el sistema informáticode la corporación	Sistemas de información susceptibles de manipulaciónoo adulteración	1. Ausencia decultura de autocontrol y autogestión 2. Favorecimiento de intereses particulares en el cumplimiento de las metas	imposibilidad de consolidar una base de datos basada en información correcta y veraz	3	20	60	Extrema	1. Reunión con Desarrollo Organizacional para determinar acciones a seguir para desarrollar Plan de Contingencia 2. Inventario de Sistemas de Información y dependencias usuarias 3. validación continua de la información generada	Informática
I N F O R M A T I C A	Transparencia y publicidad de la información	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	evitar cualquier tipo de control que pueda ser ejercido por la ciudadanía y las veedurías	1. vulneración del derecho a la participación ciudadana y vigilancia sobre la gestión de publica a los ciudadanos	2	20	40	Alta	plena observancia de los protocolos para la atención de solicitudes de información establecidas en el procedimiento de atención y servicio al ciudadano	Informática

JURIDICA	Transparencia en la Contratación de laentidad	Estudios previos manipulados y/o direccionados a favor de terceros	El amiguismo y/o clientelismo que existe entre oferentes y funcionarios de la administración	Inicialización de procesos sancionatorios que pueden concluir en sanciones disciplinarias y/o fiscales que conlleve a perdida de investidura o separación temporal del cargo, así como inicio de procesos penales que impliquen limitación a libertad.	2	20	40	Alta	Realizar estudios previos que permitan la pluralidad de oferentes	Jurídica
JURIDICA	Transparencia en la Contratación de la entidad	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos celebrados en la entidad	Evadir el control que ejercen las veedurías ciudadanas sobre los requisitos de transparencia en la contratación de la entidad	Vulneración del derecho a la participación ciudadana y vigilancia sobre la gestión de publica a los ciudadanos	3	20	60	Extrema	Publicar los procesos de contratación //responder a los requerimientos, peticiones por los ciudadanos durante el proceso contractual	Jurídica
SECRETARÍA GENERAL	Gestionar las Actas de las Sesiones Plenaria y de Comisión, con todas las responsabilidades normativas que esto implica.	Incumplir con la oportuna gestión y control de las Actas de Plenaria y de Comisión.	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	3	20	60	Extrema	Digitalizar las Actas	Secretaria general
SECRETARÍA GENERAL	Asistir a las Sesiones Plenarias y de Comisión, que se lleven a cabo en el Concejo Distrital.	Inobservar sistemáticamente las funciones de su servicio público - Constitucionales -	Falta de compromiso. Falta de voluntad política. No hay seguimiento y exigencia por parte de la mesa	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad. Bajos resultados.	2	20	40	Alta	Validación de asistencia	Secretaria general

		Legales - Reglamentarias.	directiva.							
SECRETARÍA GENERAL	Rendir cuentas de la gestión cada seis meses, o cuando la mayoría de los Concejales lo solicite.	Generar desconfianza	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	2	20	40	Alta	Cronograma de alertas - Trabajo colectivo con el equipo de Secretaría.	Secretaria general
SECRETARÍA GENERAL	Convocar a diferentes funcionarios del Gobierno Distrital, para que asistan a las sesiones Plenaria o de Comisión, a fin de atender los requerimientos del Concejo, dentro de su función de Control Político.	Ralentizar el correcto funcionamiento del Concejo Distrital	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	2	20	40	Alta	Cronograma de alertas - Trabajo colectivo con el equipo de Secretaría.	Secretaria general
SECRETARÍA GENERAL	Certificar la asistencia de los concejales a las Sesiones.	Viabilizar pagos no generados - Frustrar el funcionamiento del Concejo Distrital.	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	2	20	40	Alta	Registro de asistencia	Secretaria general
SECRETARÍA GENERAL	Responder en tiempo y oportunidad los Derechos de Petición y/o Solicitudes de ciudadanos o veedores, previamente canalizadas por Jurídica.	Decisiones judiciales en contra del Concejo.	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	3	20	60	Extrema	Cronograma de alertas - Trabajo colectivo con el equipo de Secretaría.	Secretaria general

SECRETARÍA GENERAL	Recibir y radicar en la Presidencia, para su asignación, los proyectos de Acuerdo presentados por la Alcaldía, los Concejales, las Bancadas, el Personero, el Contralor o la Ciudadanía, en pro del desarrollo de las funciones constitucionales del Concejo Distrital.	Ralentizar el correcto funcionamiento del Concejo Distrital	Ausencia de organización.	Hallazgo - Sanciones - Pérdida de legitimidad.	2	20	40	Alta	Trabajo colectivo con funcionaria de Correspondencia.	Secretaria general

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 en donde se identifiquen, describan sus causas, las clasifique, los analice y efectué la valoración de éstos.
- 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 a través del canal de YouTube
- Cartelera General del Concejo de Cartagena.
- Para el año 2023 se deben realizar diferentes socializaciones del plan anticorrupción por parte de cada uno de los responsables establecidos en el mapa de riesgos, 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.

- La dependencia funcionalmente encargada debe 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.
- Socializar a los servidores públicos del Concejo de Cartagena 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 auditoria 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.

9.1 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, gestionar la eliminación de factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias 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 através de la página web de la entidad.
- Optimizar los procesos archivísticos de la corporación para estaralineados con la 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 yprocedimientos, etc...

4. Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por losOrganismos 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.

9.2 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 lograrla 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 Corporacióny en las carteleras de la entidad.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe delas 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 losinformes de ley ante las autoridades que los exijan.

9.3 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 un correo oficial del Concejo Distrital de Cartagena con el siguiente dominio: 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.
- Implementar, teniendo el cuenta el presupuesto aprobado para el año 2023, dentro del plan de compras, la adquisición de un sistema de recepción de PQRSD con el fin de garantizar el acceso a la información de la entidad y el cumplimiento de los términos legales para las respuestas frente a los ciudadanos.

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 quelleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437de 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 resolverlas 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 presentarsolicitudes 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 ala 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 competentede 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 ydenuncias 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, 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 queson:

- 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 seguimientoa 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 Nº 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 finde 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 recomendacionesformuladas 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 y en diferentes medios de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las fechasacordadas con las demás dependencias del Concejo Distrital de Cartagena.

El jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ORIGINAL FIRMADO
LEWIS MONTERO POLO
PRESIDENTE
CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

Proyectó:
Ana T. Herrera B.
Asesora de Planeacion
Concejo Distrital de Cartagena

Revisó:
Adriana Hernández Alean
Jefe de Oficina Jurídica
Concejo Distrital de Cartagena