Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Matriz y Mapa de Riesgo de Corrupción.

CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

Cartagena, Enero de 2024

RESOLUCION No 46 DEL 30 DE ENERO DE 2024

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

El Concejo Distrital de Cartagena es una corporación político administrativa, elegida popularmente por un periodo de 4 años y cuya naturaleza es pública. Está regida por la Constitución Política, bajo la ley 313 y el Reglamento Interno creado por medio del acuerdo N° 014 de 26 de octubre de 2018.

Misión: ""Debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sindéresis los proyectos de acuerdo y ejercer un correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital.

Visión: "Posicionar al 2033, 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".

Introducción

I. Marco Normativo

II. Acciones Preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
1. Contexto estratégico
2. Áreas responsables
3. Presupuesto
4. Metas
5. Indicadores

III. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
1. Presupuesto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
2. Entidades Encargadas de Elaborarlo
3. Componentes
4. Elaboración y Consolidación
5. Objetivos
6. Acción Integral y Articulada
7. Socialización
8. Publicación y Monitoreo
9. Alta Dirección
10. Ajustes y Modificaciones
11. Promoción y Divulgación
12. Sanción por Incumplimiento

IV. Componentes
1. Descripción de las Políticas, Estrategias o Iniciativas
   a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
   b) Racionalización de Trámites
   c) Rendición de Cuentas
   d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
   e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
   f) Iniciativas Adicionales

V. Seguimiento
1. Seguimiento
2. Fechas de Seguimiento y Publicación
3. Retrasos
4. Modelo Seguimiento

VI. Descripción de los Componentes

Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción Segundo Componente: Racionalización de Trámites
Tercer Componente: Rendición de Cuentas
Cuarto Componente: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Quinto Componente: Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

VII. Formato del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y su Seguimiento

VIII. Referencias Bibliográfica.

Introducción

En los años que tiene de publicada la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Gobierno Nacional ha estado en un permanente proceso de aprendizaje que le ha permitido detectar los problemas más recurrentes y los beneficios generados con su aplicación y seguimiento en las entidades del Estado.

El Plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014). Contiene estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la administración de riesgos, racionalización de trámites, espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana, mecanismos para la transparencia y acceso a la información; así como iniciativas adicionales de integridad y de conflicto de interés.

Su mayor utilidad, como herramienta de gestión, ha sido integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción.

De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo.

El director del DNP dijo que los proyectos que se presenten para su aprobación deben ir enfocados a una gestión más eficiente de los alcaldes y a colmar las necesidades de la comunidad: plazas de mercado, vías terciarias, colegios, centros de salud y canchas sintéticas de futbol y polideportivos.

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), herramientas y soportes legales que nos permiten al Concejo Distrital de Cartagena **Implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, conforme a la metodología planteada y el cumplimiento del paso a paso de cada uno de sus componentes.

I. Marco Normativo

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art .4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art .2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes.	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	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
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos

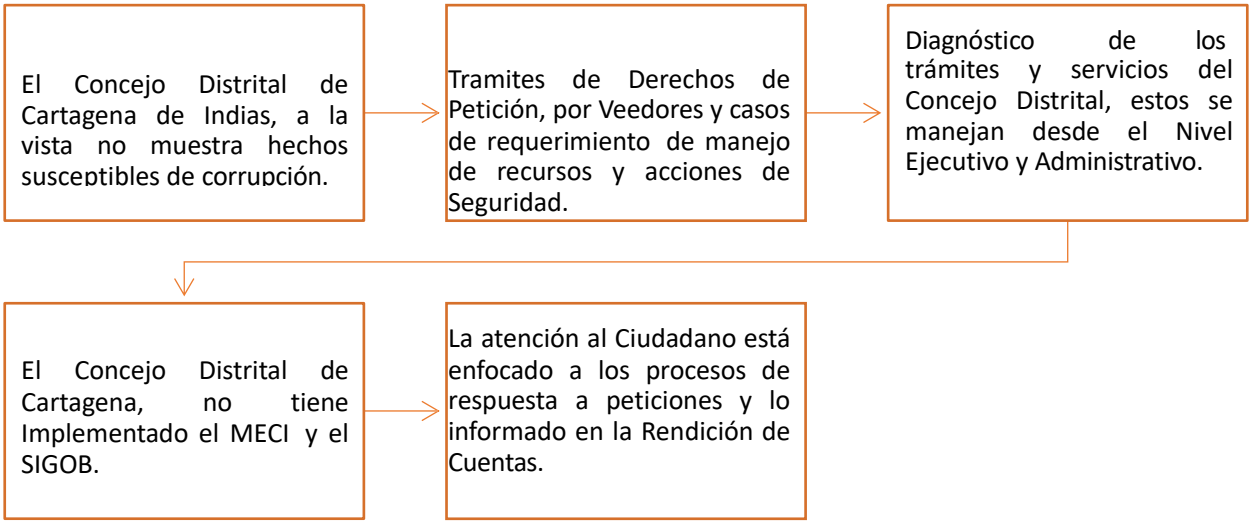
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Decreto 124 de 2016		

II. Acciones Preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

1. Contexto Estratégico.

Tipos de Riesgo en el CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA

Tipo de Riesgo	Descripción
Riesgo Estratégico	Se asocia con la forma en que se administra la entidad, el manejo del riesgo estratégico a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos misionales, la clara definición de políticas, diseños y conceptualización de la entidad por parte de la estructura orgánica de concejo.
Riesgo de Imagen	Está relacionado con la percepción y el nivel de confianza que el Concejo proyecta frente a los ciudadanos, clientes y partes interesadas
Riesgo Operativo	Comprende riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura del Concejo y de la articulación de las dependencias.
Riesgo Financiero	Se relaciona con el manejo de los recursos del Concejo que incluye: la ejecución presupuestal, elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y sobre los bienes.
Riesgo de Cumplimiento	Se asocia con la capacidad del Concejo Distrital de Cartagena de Indias para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
Riesgo de Tecnología	Está relacionado con la capacidad tecnológica de la entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras propias y del sector
Riesgo de Corrupción	Es 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 del Concejo Distrital de Cartagena de Indias y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. El Articulo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", establece que el Plan Anticorrupción debe elaborarse por todas las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal. El Plan Anticorrupción debe ser formulado y publicado por todas las entidades siguiendo sus procedimientos internos.



2. Áreas Responsables:

La Estructura funcional y operacional del Concejo Distrital de Cartagena está compuesta por tres Niveles, serán quienes liderarán dichas acciones del plan:

- Directivo
- Ejecutivo
- Administrativo

3. Presupuesto:

El Concejo Distrital de Cartagena, dispondrá de los recursos y apropiaciones para su implementación y puesta en marcha del plan con sus respectivas herramientas dispuestas por la normatividad y la Secretaria de Transparencia, así como el MECI y SIGOB.

4. Metas:

Como Meta Estratégica, el Concejo Distrital de Cartagena de Indias para este año 2024, está el de Implementar al interior de la Entidad el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano articulados con su metas misionales, como es el de mejoramiento de la calidad de vida, liderando proyectos y formulando estrategias que conlleven al desarrollo social, económico, político y ambiental, que permiten al Distrito consolidarse como un ente con proyección Nacional y ejercer el control político dentro de los principios éticos rectores de la Administración Pública y cada uno de sus componentes.

5. Indicadores:

El Concejo Distrital de Cartagena de Indias, de una manera evaluada y coordinada, maneja indicadores cualitativos y cuantitativos de avances de cada uno de sus componentes de transparencia y acceso a la información, así como el seguimiento a las acciones proyectadas de forma trimestral de lo planeado, evaluado y ejecutado.

III. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. **Presupuesto del Plan Anticorrupción:** El Concejo Distrital de Cartagena

2. Estructurará la creación de una estrategia, orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

3. **Entidades Encargadas de Elaborarlos:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.

Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Es Necesaria la:

- Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la estructura Ejecutiva y Administrativa del Concejo Distrital de Cartagena
- El Concejo Distrital de Cartagena Socializará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El Concejo Distrital de Cartagena deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

4. **Componentes:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Concejo Distrital de Cartagena.

Políticas

- El Concejo Distrital de Cartagena es una corporación Político Administrativa.
- Elegida por votación popular, por un periodo de cuatro (4) años, cuya naturaleza es pública.
- Está regida por la Constitución Política Colombiana.
- Está Bajo bajo la ley 313 y el Reglamento Interno creado por medio del acuerdo N° 014 de 26 de octubre de 2018

Lo Integran y/o Complementan las Siguientes Políticas Públicas:

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos.

a) Racionalización de Trámites.
b) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

c) Rendición de Cuentas.
d) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

5. **Elaboración y Consolidación:** El Concejo Distrital de Cartagena lo elaborará anualmente y será liderado por toda la estructura orgánica de la misma Corporación, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración y Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la entidad.

6. **Objetivos:**

Generales:
Estructurar y promocionar en el Concejo Distrital de Cartagena, las acciones para la administración del Sistema Integral de Riesgo con el propósito de definir y hacer seguimiento a acciones concretas encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión adelantada por la entidad, bajo las condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.

Específicos:
- Estructurar el presente plan con metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

- Aplicar un buen uso y manejo de los recursos del Concejo Distrital de Cartagena, así como el cumplimiento de las funciones y el control a las acciones de corrupción.

- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.

- Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos en los tres (3) niveles de la entidad y demás servidores en todas las dependencias y las actividades del Concejo Distrital de Cartagena.

- Integrar la gestión de riesgos al proceso de direccionamiento estratégico, sistema integrado de gestión y mejoramiento continuo de la organización.

- Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en las operaciones del Concejo Distrital de Cartagena.

7. **Acción Integral y Articulada:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sus acciones estarán integradas y articuladas con los planes institucionales del Concejo Distrital, como un compilado de políticas coherentes con cada una de las instancias de la entidad.

8. **Socialización:** Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.

- El Concejo Distrital debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

- Para lograr este propósito el nivel administrativo y ejecutivo del Concejo, deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

9. **Publicación y Monitoreo:** Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el *31 de enero del 2024, en la página web*[1] *del Concejo Distrital de Cartagena (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea).*

- A partir de esta fecha cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

- Cada responsable del componente con su equipo debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10. **Alta Dirección:** Es importante la responsabilidad que debe asumir los niveles ejecutivos y administrativos del Concejo Distrital de Cartagena, frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- En este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos del Concejo; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior del Concejo, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

11. **Ajustes y Modificaciones:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo.

- Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control y /o manejo del Concejo Distrital de Cartagena.

12. **Promoción y Divulgación:** Una vez publicado, El Concejo Distrital de Cartagena, debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo.

- Así mismo, El Concejo Distrital con y entre todos sus niveles deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

13. **Sanción por Incumplimiento:** Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

[1] Ley 1712 de 2014. Artículo 9°, literal g.

[2] Ley 1474 de 2011. Artículo 81.

IV. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

En el *Anexo 1* se encuentra el Mapa de Riesgos de Corrupción del Concejo Distrital de Cartagena

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

2. Racionalización de Tramites

El Concejo Distrital de Cartagena, direccionará sus esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el estado.

La presente matriz estructura y facilita por trimestre el comportamiento de los servicios que brinda El Concejo Distrital de Cartagena, y le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta la corporación.

Componente Estrategia Anti Tramites.														
Asociados al Plan de Acción.	**Actividad**	**Indicador**	**Responsable**	**Trimestre I**			**Trimestre II**			**Trimestre III**			**Trimestre IV**		
Ventanilla Única de Trámites.	Actualización de los tramites en el SUIT	Porcentaje de Trámites Intervenidos	**Nivel Ejecutivo y Administrativo**												
	Seguimiento al Proceso de Automatización n de los Trámites.	N°. de Informes DEPA (Documento de Especificación de Procesos a Automatizar)													
	Campaña de Sensibilización, Formación y Fortalecimiento del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Funcionarios Sensibilizados													
	Capacitación sobre los Trámites de la Dirección.	Capacitaciones en Trámites													
Desarrollar y Mantener los Sistemas de Información.	Diseñar y Desarrollar, el Sistema de Información SIGOB.	Nivel de Requerimientos de Desarrollo Implementados	**Tecnología Información y Nivel Administrativo**												
	Implementar funciones del sistema de Información, al interior de la entidad.														
	Implementar Funciones de los sistemas de Información en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias.	Porcentaje de Servicios de Operatividad Integrados													
	Integrar los mecanismos que permitan una presencia digital al servicio de los	Soluciones Tecnológicas Ajustadas y Evolucionadas													

	Ciudadanos y de las entidades.														
	Diseñar las cadenas de valor de los procesos	Documentos Soporte del Diseño de Procesos	Nivel Ejecutivo y Administrativo												
	Realizar Seguimiento a los procesos de primer y segundo nivel de criticidad														
	Diseñar las cartas descriptivas de los procesos														
	Diseñar de los mapas relacionales de los procesos														
	Identificar los riesgos e indicadores de los procesos														
	Formalizar los Procesos Diseñados														
	Establecer los Acuerdos de Implementación de los Procesos														
	Realizar Seguimiento a los Procesos de Tercer Nivel de Criticidad.														

3. Rendición de Cuentas

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.

Tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En el Concejo Distrital de Cartagena, la rendición de cuentas se programa de acuerdo con lo establecido por la Estrategia de Gobierno en Línea, conforme a los criterios de convocatoria, consulta, realimentación, discusión y resultados.

El Proceso de Rendición de Cuentas Implica:

Proceso interno de articulación en relación con los procesos del concejo y sus metas.

Reconocimiento de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas frente a la política.

Transformación de las respuestas del Concejo a la luz de las necesidades y expectativas.

Componente Estrategia Anti Trámites.												
Asociados Plan de Acción	**Actividad**	**Indicador**	**Responsable**	**Trimestre I**			**Trimestre II**			**Trimestre III**			**Trimestre iv**		
Comunicación Externa	Rendición de Cuentas	Realización Rendición de Cuentas	Oficina de Prensa y Nivel Ejecutivo												
Consolidación de Información y Estructuración de Rendición de Cuentas	Actividades de Consolidación de Información y Estructuración de Rendición de Cuentas	Porcentaje de Avance de Actividades de Rendición de Cuenta													

Objetivos de la Rendición de Cuentas

Mejorar la Transparencia

↓

Fortalecer la Generación de Información

↓

Fortalecer los controles sobre el desempeño y la Gestión del Concejo Distrital de Cartagena

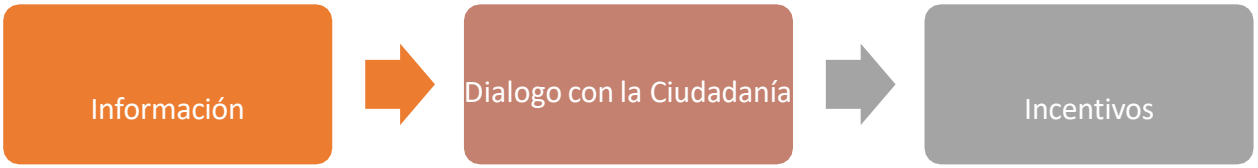
↓

Fortalecer la responsabilidad de los servidores por la gestión realizada ante los ciudadanos

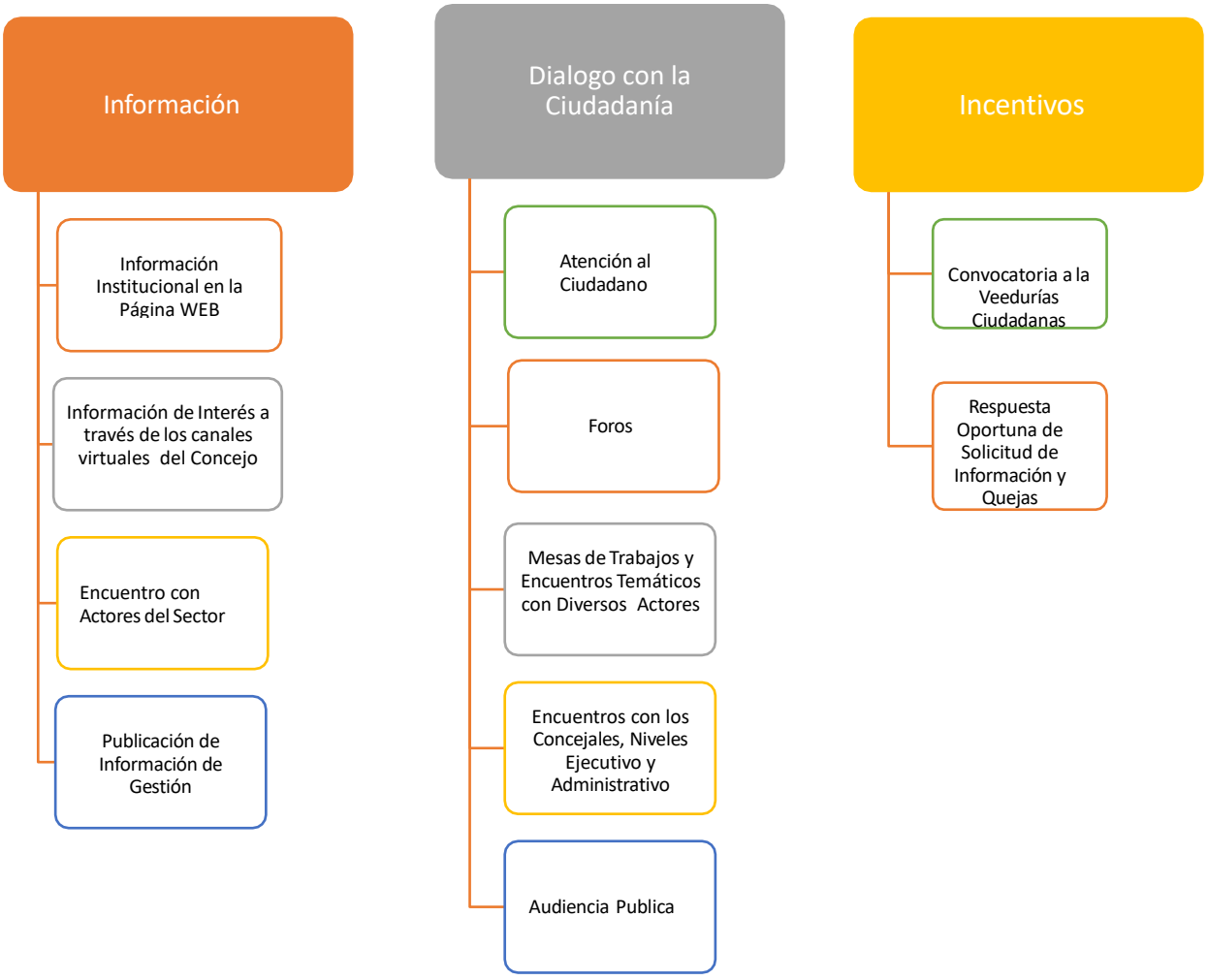
↓

Rendición de Cuentas como Ejercicio de Control Social.

Fases del Proceso



El Concejo Distrital de Cartagena, dispondrá diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de cada vigencia y finalizar el proceso de Rendición de Cuentas con la Audiencia Pública, de la siguiente manera:



Una vez se realiza la Rendición de Cuentas se ponen en la esfera pública los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realiza una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas, la cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad.

4. Atención al Ciudadano

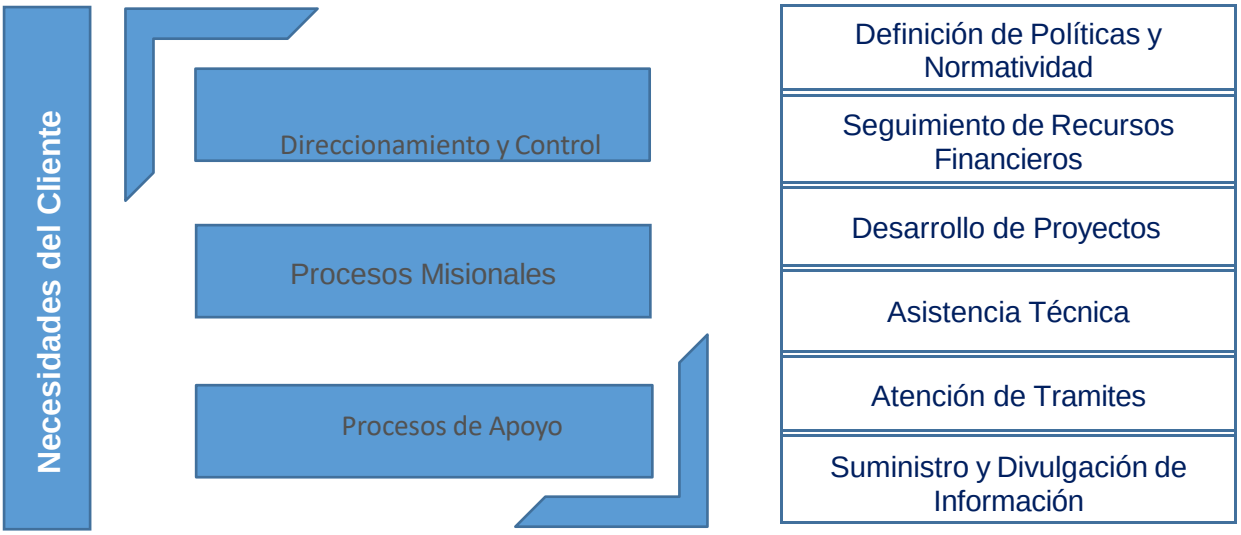
Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta proposición las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Para el Concejo Distrital de Cartagena, los ciudadanos son las partes interesadas, el eje central de la acción, es por esto que, en el año 2024, iniciará el desarrollo de un Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad es ofrecer un servicio de altos estándares de calidad.

En este sentido, se ha trabajado en identificar cuáles son las necesidades de los mismos, para cumplir con sus requisitos y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.



Modelo de Atención al Ciudadano

El modelo de Atención al Ciudadano funciona de la siguiente forma:

Los interesados presentan ante el Concejo Distrital de Cartagena sus solicitudes o requerimientos de manera personal, telefónica, correo electrónico, página WEB o comunicación escrita.

Las solicitudes son registradas por la coordinación (Radicado), pasan a la Secretaria General (Reparto) y se clasifican de acuerdo con las dependencias algunas pueden ser atendidas por el nivel Administrativo, las que son de carácter político son remitidas a las dependencias correspondientes de cada uno de los Concejales.

Fortalecimiento de los Canales de Atención

Atención Presencial	Se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios del Concejo Distrital, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 :00 m a 2:00 pm a 5:00 p.m. calle 24 # 1081 10 – a Getsemaní, Cartagena, Bolívar, recepción coordinación A través de éstas, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
Atención Telefónica	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Portal Web Sistema de Atención al Ciudadano.	Sitio Web www.concejodistritaldecartagena.gov.co al ciudadano, opción consultas en línea: Por este canal, el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.
Correo Electrónico.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
Redes Sociales	Twitter: @ConcejoCTG Instagram @concejocartagenaof , Facebook

Estrategia Riesgo de Corrupción

	Seguimiento a la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	

Entidad: Concejo Distrital de Cartagena – 2024

Mecanismos	**Actividad a Realizar.**	**Implementación**				**Responsable Actividad a Realizar.**
		Trimestre I	**Trimestre II**	**Trimestre III**	**Trimestre IV**	
Mapa de Riegos de Corrupción	1. Adelantar procesos de validación y actualización de la matriz de riesgos de corrupción y de su esquema de administración con cada uno de las dependencias.					Nivel Administrativo y Secretaria General
	2. Realizar seguimiento a la matriz de riesgo que permita establecer la solides y efectividad de los controles					
	3. Definir las políticas de administración de riesgos de corrupción estableciendo las acciones y lineamientos que permiten prevenir la ocurrencia el riesgo y mitigación del impacto.					
	4. Realizar comparativos para conocer experiencias exitosas de otras entidades que permitan comparar la implementación y mejoramiento continuo del Plan					
	5.Consolidación de matriz de controles para riesgos de corrupción					

Estrategia Anti Tramites

	Seguimiento a la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
Entidad: CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA - 2024						
Mecanismos	**Actividad a Realizar.**	**Implementación**				**Responsable Actividad a Realizar.**
		Trimestre I	**Trimestre II**	**Trimestre III**	**Trimestre IV**	
Estrategia Anti trámites	Definir los trámites objeto de racionalización o simplificación de la entidad.					Nivel Administrativo y Secretaria General
	Formular el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites con todas las dependencias del Concejo Distrital de Cartagena de Indias.					
	Implementar y hacer seguimiento a los compromisos definidos en el plan de acción de la estrategia de racionalización de tramites					
	Realizar la revisión, ajuste y cargue de la información contenida para la comunidad en general.					

Estrategia Rendición de Cuentas

	Seguimiento a la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
Entidad: CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA- 2024						
Mecanismos	**Actividad a Realizar.**	**Implementación**				**Responsable Actividad a Realizar.**
		Trimestre I	**Trimestre II**	**Trimestre III**	**Trimestre IV**	
Estrategia de Rendición de Cuentas.	Actualización de la Matriz de Rendición de Cuentas					Nivel Administrativo y Secretaria General
	Implementación de Mecanismos de Rendición de Cuentas					
	Evaluación y Seguimiento del Proceso					

Estrategia de Atención al Ciudadano

		Seguimiento a la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
Entidad: CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA - 2024							
Mecanismos		**Actividad a Realizar.**	**Implementación**				**Responsable Actividad a Realizar.**
			Trimestre I	**Trimestre II**	**Trimestre III**	**Trimestre IV**	
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.	Revisión ajuste y publicación del procedimiento para atender peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.					Nivel Administrativo y Secretaria General.
		Identificar necesidades expectativas e interés del ciudadano que visita las instalaciones del Concejo.					
	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano de los Servidores Públicos.	Diseño del curso de servicio al ciudadano para los servidores y contratista del Concejo Distrital					
		Realización del curso de atención al ciudadano con el mas del 20% de servidores					
		Evaluación de los resultados de la prueba del curso de atención al ciudadano					
		Ajustes y planeación de la implementación del curso de atención al ciudadano					
		Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de Atención al publico					
	Fortalecimiento de los canales de Atención.	Actualización de Protocolos de Servicio					
		Actualización de la Sección Atención al Ciudadano Pagina WEB					

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION POR DEPENDENCIAS

Desde Presidencia

- La negativa por parte de la presidencia en forma injustificada frente a la función de imprimir su firma en todos los documentos que oficialmente expide el Concejo
- No realizar en debida forma las citaciones a los Concejales para que concurran puntualmente a las sesiones plenarias y a las diferentes reuniones.
- No ejercer control al inicio y en el desarrollo de las sesiones ordinarias y reuniones del Concejo frente a la asistencia de los Concejales.
- Sustraerse de conformar y nombrar las comisiones accidentales cuando los asuntos de trascendencia puestos a consideración del Concejo así lo requieran.
- Imposibilidad de poner en discusión o consideración las objeciones en los proyectos de acuerdos.
- El no sancionar los acuerdos que el alcalde mayor de Cartagena no haya sancionado dentro del término legal generaría incertidumbre legal en cuanto a la aplicabilidad y ejecutoria que deben tener los actos administrativos emitidos por el Concejo.
- La generación de incertidumbre frente a la imparcialidad que el presidente debe generar en el manejo de las diferentes sesiones y reuniones que dirige.
- Imposibilidad de controvertir las decisiones tomadas por el Presidente con el agotamiento de los recursos que los Concejales tienen a disposición para tal fin.
- No velar porque los empleados del Concejo desempeñen cumplidamente sus deberes y funciones.
- El desconocimiento por parte del Concejo de las comunicaciones y documentos que lleguen a la misma.
- No hacer los correctivos necesarios en el caso de que se presenten faltas disciplinarias o incumplimiento de deberes y funciones por parte
de los funcionarios del concejo
- No realizar la compulsa de copias a los diferentes entes de control cuando algún funcionario del concejo incurra en alguna situación que amerite tal disposición.
- No velar por el estricto cumplimiento de las funciones en materia de contratación delegadas a otros funcionarios.
- No realizar la contratación que requiera el concejo teniendo en cuenta los principios establecidos para tal fin y con el cumplimiento
- de los requisitos de ley.
- No justificar su negativa para firmar y avalar los informes de orden fiscal que emita la entidad con destino a los entes de control.
- Vencimiento en la presentación de informes a los diferentes entes de control.
- Desatención de los procesos en los estrados judiciales.

Desde Vicepresidencia

- No asumir las funciones inherentes al cargo de presidente cuando las situaciones así lo ameriten.
- No firmar los documentos dentro de los cuales según la normatividad y el reglamento interno del Concejo se requiera de su intervención.

Desde Secretaría Ejecutiva

- No llevar el consecutivo de la correspondencia recibida y enviada genera pérdida de la información.
- Pérdida de la información registrada en el computador.
- Lectura de oficios e invitaciones posterior a la fecha de asistencia.
- Vencimiento de los derechos de petición sin dar respuesta alguna.
- Inasistencia injustificada a las diferentes sesiones y reuniones que requieren su presencia.
- La desatención en cuanto al envío para estudio de los diferentes proyectos de acuerdos.
- No realizar seguimiento al trabajo que con relación a los acuerdos que realicen las diferentes comisiones.
- Desatender la recepción de informes de las comisiones y el archivo de las actas y demás documentos que soporten el cumplimiento de las funciones del Concejo.
- No hacer un control efectivo de los bienes devolutivos que estén a su cargo.
- No elaborar, publicar o distribuir oportunamente la información de las actividades desarrolladas por el Concejo.
- No estar permanentemente informada sobre los proyectos que son objeto de estudio y debates programados.
- No garantizar la oportuna entrega de informes de la dependencia a las solicitudes de entidades de control.

Anexo 1. Matriz de Riesgos de Corrupción

Identificación					Análisis	Medidas de Mitigación		Seguimiento		
Macro procesó	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración		Acciones	Responsables	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control	Administración del Riesgo			
Evaluación	Realizar Seguimiento y Retroalimentación a la Gestión. Fortalecer la Autoevaluación y Auto control	Ausencia de Cultura de Autocontrol y Autogestión	1.	Manipulación de Indicadores para ocultar o favorecer interés particulares	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Validación de la Información Presentada. Consolidación de los Datos Misionales por parte de la Secretaria General.	Nivel Administrativo Secretaria General	Revisión de Desempeño, con todos los objetivos Analizados y Publicados en la Página WEB
			2.	Manipulación de la Revisión Desempeño para Sesgar la Toma de Decisiones.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo			
Mejoramiento	Modernizar Estructura Organizacional	Extralimitaciones de Funciones. Favorecimiento de terceros en el Levantamiento de Cargos de Trabajo. Definición de Necesidades Inexistentes para Favorecer a u Tercero	3.	Posibilidad de Manipulación y/o adulteración de la planta de cargos o del manual de funciones de cargos a la medida de un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Validación de Levantamiento s de Cargos y Perfiles. Auditorias Interna y de Control Interno	Jefes de Dependencias	Numero de Estudios que Soporten ampliación y/o modificación de la planta de cargos
Cobertura	Identificar y caracterizar población objeto (teniendo en cuenta diversidad y condición de vulnerabilidad)	Reportes inconsistentes e incompletos	4.	Posibilidad de contar con información suficiente y de calidad que permita la caracterización de la Información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementación de Auditoria, validación de información de diferentes bases de datos.	Oficina de Tecnología y Administrativa	Numero de Alto Índice de riesgo de calidad de la información
Eficiencia	Apoyo al Mejoramiento de la Gestión Administrativa.	Sistemas de Información Susceptibles de Manipulación o Adulteración	5.	Posibilidad de Actualización en el Sistema de Información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Fortalecer el Mecanismo de Control Existente en el	Nivel Administrativo	Sistema de Información

								Sistema de Información		
Eficiencia	Realizar Monitoreo y Control	Falta un Sistema de Información que permita Consolidar Información de Distintas fuentes y generar indicadores para monitorearel uso de os recursos financieros.	6.	Construcción del reporte de forma manual, lo que implica manipulación de datos e incremento de riesgosde error, sobre situaciones observadas	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Diseñar e Implementar un Sistema que recoja la información de las distintas fuentes y la convierta en indicadores que faciliten el seguimiento, monitoreo y control al uso de recursos	Nivel Ejecutivo y Administrativo	Sistema de Información, Reportando Indicadores de Seguimiento
Calidad	Acreditación de Alta Calidad.	Mecanismos de Selección. Calidad de los Informes de las Dependencias y Secretaria General. Falta de un Manejo de la Información a través de un Sistema de Información	7.	Fallas Técnicas o Humanas en el Desarrollo de los Procesos	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Reglamento Interno que contemple funciones, deberes y derechos. Implementación de SIGOB.	Oficina de Tecnología y Secretaria General	Numero de Procesos llevados a cabo.
Gestión Transversal. Contratación e Interventoría	Planear la Contratación	Pliego de condiciones hechos a la medida de una firma particular. Ausencia o deficiencia en el estudio de los riesgos por falta de planeación, de claridad y capacitación para definir el riesgo. Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal	8.	Investigaciones Internas o Externas y/o acciones judiciales en contra del Concejo Distrital de Cartagena de Indias.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Establecer condiciones la necesidad jurídica, técnicas financieras y económicas adecuadas a la necesidad de contratación, asegurando la transparencia en la formulación del estudio previo	Secretaria General y Administrativo s	Documento – Procedimiento de Contratación y Selección

		interesado en el futuro proceso de contratación								
Gestión de Comunicación	Generar contenidos y divulgar información en los medios de comunicación	Falta de Veracidad en la Información Institucional por la Ausencia o demora en la validación de la información por parte del área correspondiente. Administrador de Contenidos susceptibles a fallas o de manipulación o adulteración de contenidos.	9.	Publicación de Información Institucional desactualizada, incompleta o incorrecta a través de los canales de comunicación oficiales del Concejo Distrital de Cartagena	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	En el administrador de contenidos se realiza la asignación de perfiles específicos a os profesionales que intervienen en el proceso, a quienes se les asigna un usuario con clave y contraseña	Oficina de Informática y Secretaria General	Número de Usuarios Asignados en el Administrador
Gestión Jurídica	Atender la gestión litigiosa, prejudicial y judicial del Concejo Distrital de Cartagena, a fin de atender oportuna y diligentemente los intereses del Concejo.	Inoportunidad en la contestación de las demandas y demás etapas procesales. Descuido del apoderado. Inadecuada vigilancia judicial	10.	Condenas y decisiones judiciales en contra del Concejo ocasionadas por omisión de os apoderados que eventualmente con llevaría a que se beneficien estos y los demandantes de manera ilegal	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realizar Vigilancia Judicial verificando el estado de los procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial	Área Jurídica y Secretaria General	Numero de Auditorías Realizadas, en sitios o a través de las páginas web de las ramas judiciales de los procesos judiciales

Identificación					Análisis	Medidas de Mitigación		Seguimiento		
Macro procesó	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
			N°	Descripción		Tipo de Control				
Dirección Estratégica	Liderazgo del Concejo y óptimo funcionamiento	Desarrollar las sesiones o reuniones de la corporación las cuales se desarrollan con la existencia del quórum decisorio o de liberatorio, para estudiar y determinar asuntos de la competencia del Concejo Distrital de Cartagena dentro del cronograma establecido por tal fin	**11**	Incumplimiento disposiciones legales ley 617 de 2000. No ejercer control al inicio y en el desarrollo de las sesiones ordinarias y reuniones del Concejo Frente a la asistencia de los Concejales.	Posible	**Correctivo**	Evitar	Actualizar y aplicar en su totalidad el Reglamente Interno del Concejo.	Mesa Directiva	N° veces que se aplica el Régimen Disciplinario del Concejo, contemplado en el Reglamento Interno.
Misional	Desarrollo de las actividades misionales	Transcribir textualmente las actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Corporación, para dejar evidencia escrita del ejercicio de sus funciones tanto administrativas como de control Político.	**12**	Incumplimiento disposiciones legales ley 617 de 2000	Posible	**Correctivo**	Evitar	Cumplir lo establecido en las normas especialmente en la Ley 1551 de 2012, respecto a la publicación de las actas y ponerlas en conocimiento a los Honorables Concejales antes de cada sesión.	Secretaria de la corporación	Actas publicadas

Misional	Desarrollo de las actividades misionales	Convocar a diferentes funcionarios del gobierno Distrital para que asistan a una o varias sesiones plenarias, con el fin de atender los requerimientos del Concejo de Cartagena, dentro de su función de control político.	**13**	Ineficiente Control Político	Posible	**Correctivo**	Evitar	Citar conforme a la Ley y los Reglamentos Internos a funcionarios del Gobierno Distrital y Concejales con la debida antelación.	Mesa directiva y Secretaría	N° de sesiones de control realizadas de forma correcta según reglamento
Misional	Desarrollo de las actividades misionales	Estudiar y aprobar los proyectos de acuerdo en desarrollo de las funciones constitucionales del Concejo Distrital, para reglamentar, expedir y adoptar los actos administrativos con el objeto de determinar el arreglo de algunos de los asuntos que son de su competencia. Ver artículo 300 de la Constitución política de Colombia.	**14**	Imposibilidad de poner en discusión o consideración las objeciones en los proyectos de acuerdo. El no sancionar los acuerdos que el alcalde no haya sancionado dentro del término legal generaría incertidumbre legal en cuanto a la aplicabilidad y ejecutoria que deben tener los actos administrativos emitidos por el Concejo.	Posible	**Correctivo**	Evitar	Aplicar las normas al respecto	Presidencia del Concejo	N° de actos administrativos y acuerdos debidamente discutidas y sancionadas

Misional	Desarrollo de las actividades misionales	Elegir al contralor general del Distrito de Cartagena, en virtud de la competencia legislativa y la función electoral del Concejo Distrital.	**15**	Conflicto de intereses, amiguismo y clientelismo.	Posible	**Preventivo**	Evitar	Elección transparente	Plenaria	Control Fiscal eficiente en el Distrito de Cartagena

Referencias Bibliográficas

- **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Secretaria de Transparencia Presidencia
de la Republica Departamento Nacional
de Planeación

- **Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano**

Versión 2 - Departamento Administrativo de la Función Pública.

Elaboró
Rafael J. Buelvas Quintero
Jefe Oficina de Planeación