



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**



1

**Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**



**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN
2. SOPORTE ESTRATEGICO
3. OBJETIVO GENERAL
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS
5. ALCANCE
6. MARCO JURIDICO
7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 7.1 PRIMER COMPONENTE: Identificación De Riesgos De Corrupción Y Medidas Para Controlarlo.
  - 7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategias Anti Trámite
  - 7.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas
  - 7.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.
8. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
9. CONSIDERACIONES



## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento del mandato del artículo 73 de la Ley 1474 de 2006, se expide este documento como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia contempla, el mapa de riesgos de corrupción en el Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C., las medidas concretas para mitigar esos riesgos, medidas para la racionalización de trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

3

Para su diseño se tuvo en cuenta la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, proferida en conjunto por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación, con el ánimo de brindar parámetros de tipo preventivo para el control de la gestión institucional sobre los riesgos de ocurrencia de actos de corrupción, de conformidad con el Decreto 2641 de 2012.

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

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa del Riesgo y medida para controlarlo.
2. Racionalización de trámite.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismo para la transformación y acceso a la información.



## SOPORTE ESTRATÉGICO

**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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

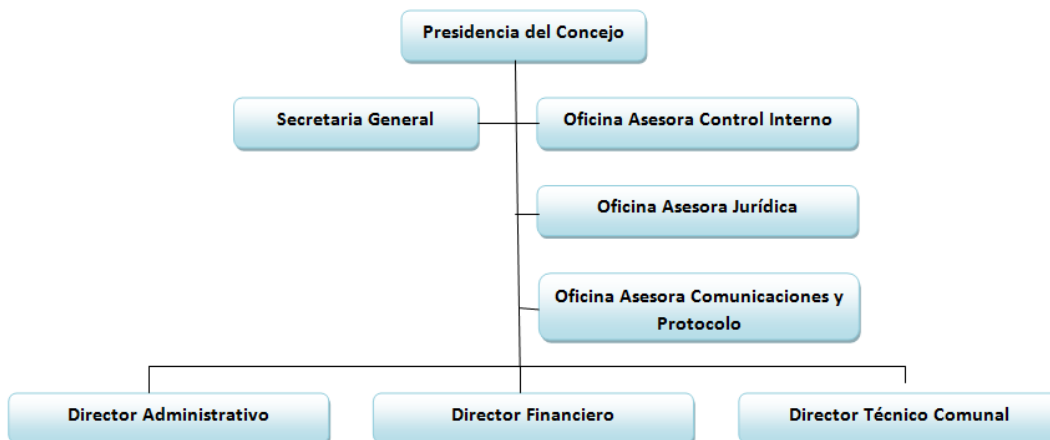


**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

**Actual Estructura de la Concejo Distrital de Cartagena de Indias**, La actual estructura del Concejo Distrital de Cartagena de Indias está conformada así:

Concejo Distrital de Cartagena

Organigrama



5



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

**OBJETIVO GENERAL:**

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y decreto No. 2641 de 2012.

6

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Coadyuvar en la transformación estructural y funcional de la entidad en concordancia con la normatividad pertinente a la corporación administrativa.
2. Adoptar estrategia que permitan combatir la corrupción de manera efectiva en el corto, mediano y largo plazo.
3. Orientar la gestión administrativa hacia la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad.
4. Identificar y combatir los riesgos de corrupción inmersos en la administración de la entidad.
5. Identificar proceso y procedimientos que permitan una labor y/o gestión efectiva para combatir el flagelo de la corrupción.
6. Coadyuvar en los procesos de anticorrupción al interior de la administración distrital ejerciendo un efectivo control político a la misma.

**ALCANCE**

Las medidas de prevención y administración del riesgo de corrupción, acciones de seguimiento y vigilancia de los indicadores de gestión deberán ser implementadas por todas las dependencias del Concejo Distrital de Cartagena de Indias D. T. y C., en lo que fuere de su competencia.



## MARCO JURIDICO

- Constitución Política de Colombia 1991.  
[http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/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=289>
- Ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>
- 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?i=300>
- 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?i=321>
- 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=186>
- Ley 599 de 2000. Código Penal. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0599\\_2000.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html)
- 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=4164>
- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario. <http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/L-734-02.htm>
- Ley 850 de 2003. Reglamentan las veedurías ciudadanas. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10570>
- Ley 1150 de 2007. Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993. Estatuto General de la Contratación Administrativa. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1150\\_2007.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1150_2007.html)
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)
- 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?i=43292#78>

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 o 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 los artículos 73° y 76° 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 1510 de 2013. Reglamenta el sistema de compras y contratación pública. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53776#163>

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

<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Publicaciones/Estrategias%20para%20la%20construccion%20del%20Plan%20Anticorruccion%20y%20de%20Atencion%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://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20124%20DEL%2026%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf>

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/secretaria/Documents/EstrategiaConstruccion-Plan-Anticorruccion-Atencion-Ciudadano-v2.pdf>





## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

### PRIMER COMPONENTE: Identificación De Riesgos De Corrupción Y Medidas Para Controlarlo

9

#### 1. Identificación de riesgos de corrupción

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

- Que los Concejales desconozcan los temas que se desarrollan en el trámite de proyectos de acuerdo y las normas que lo regulan en materias como el presupuesto, impuestos, ordenamiento territorial, contratación, salud, etc.
- Que los Concejales obtengan beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- Que se favorezcan empresas o entidades con la adjudicación de contratos del Concejo por intereses personales y amiguismo.
- Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- Que se use la investidura como un medio para traficar influencias y obtener prebendas personales.
- Que los Concejales no se interesen por realizar sesiones de control político a los funcionarios de la administración para verificar el cumplimiento de las funciones y el tratamiento a determinados asuntos de interés municipal.
- Que se favorezca a determinado grupo, empresa o funcionario público a cambio de recibir cuotas políticas o por miedo a perderlas.
- Que exista abuso de poder por parte del Concejo o los concejales que mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.



## 2. Causas de los Riesgos

- 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.
- El escaso presupuesto que posee el Concejo para la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones, así como la implementación de capacitaciones y asesorías permanentes a los miembros del concejo.
- El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.
- Omisión de la personería y otros organismos de control en atender las denuncias ciudadanas, investigar a los denunciados y sancionar a quienes cometieron conductas denominadas corruptas.
- Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.
- El temor a rendir cuentas a los ciudadanos.

10

## 3. 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:

### a. Mesa Directiva del Concejo

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

### b. 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 presupuestados.

### c. De Contratación

- Estudios previos o de factibilidad superficial y poco motivado
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.



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

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

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

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

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

#### **f. Gestión Normativa**

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



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

**g. 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.

**h. Atención al Ciudadano**

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

12

**i. Participación Ciudadana**

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

**Mapa De Riesgo De Corrupción**

Entidad: Concejo Distrital de Cartagena de Indias						
Presidente: <b>WILSON TONCEL OCHOA</b>						
Proceso y Objetivo	Causas	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS Probabilidad de Materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
		No	Descripción		VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo
Mesa Directiva del Concejo	Presión o compromisos políticos	1	Concentración de Autoridad o exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Ausencia de Canales de Comunicación	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Financieros (Presupuesto)	Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismo e instrumentos que permitan prevenir los fraudes o detectarlos.	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Inversión de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
De Contratación	La debilidad de marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la medida geométrica.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en los pliegos de peticiones.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		7	Urgencias manifiestas inexistentes.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

		8	Designar supervisores que no cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñar la función	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		9	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		10	No publicar los procesos de contratación en el portal <a href="http://WWW.contratos.gov.co">WWW.contratos.gov.co</a> o <a href="http://WWW.colombiacompra.gov.co">WWW.colombiacompra.gov.co</a>	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		11	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
De información y documentación	No se han implementado las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo del Concejo de Cartagena adecuadamente	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
De trámites y servicios	Interés político y electoral y bajos ingresos por concepto de honorarios por asistir a las sesiones	1	Cobro por la realización del trámite (Concusión)	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Tráfico de influencia (Amiguismo, personas influyentes.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Gestión Normativa	La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.	1	Cobrar por votar de determinada manera en un proyecto de acuerdo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Recibir soborno por votar en determinada forma una iniciativa	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	No motivar sus decisiones y votaciones	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Aprobar un proyecto de acuerdo sin conocer realmente el tema o la materia de que se trata	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	No acatar las decisiones de la bancada o no actuar en bancada	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	Aceptar prebendas para la aprobación de un proyecto de acuerdo o acto administrativo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		7	Alteración irregular de actas para beneficio personal o de un tercero.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismos	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinarios de situaciones que conoce de corrupción	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Atención al Ciudadano	Escasez de recursos públicos para gastos de funcionamiento	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		2	Página Web poco enriquecida con información de interés general	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página Web del Concejos Distrital de Cartagena-	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Participación Ciudadana	La usencia de información y falta de rendición de cuentas de los funcionarios, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales	1	Desinterés en la realización de Cabildo Abierto	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		2	Temor a la rendición de cuentas a la ciudadanía	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		3	Inexistencia de veeduría ciudadanas en el Concejo Distrital de Cartagena.	Casi seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo



### **Acciones y Estrategias contra los riesgos de corrupción**

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

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

Para el año 2018 se tiene programado realizar diferentes socializaciones y capacitaciones permanentes del plan anticorrupción, así como las distintas regulaciones éticas y disciplinarias frente a las actuaciones de los concejales y del personal del Concejo Distrital de Cartagena.

- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia del Concejo de Cartagena.
- Divulgar al interior de la Corporación el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- 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.
- Velar porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes.
- Capacitar a los servidores públicos del Concejo de Cartagena sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Establecer un servicio de apoyo normativo que absuelva consultas jurídicas y capacitación a los Concejales.

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

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción



que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros innecesarios, demoras injustificadas, etc.

**Estrategias:**

**1.-) Actualización de Reglamentos. Manuales – Procesos Y Procedimientos.**

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

**2.-) Aplicación de las normas Anti trámites.**

- Socializar y aplicar el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Socializar la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Socializar la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

**3.-) Formación y Capacitación.**

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

**4.-) Fortalecimiento y simplificación de otros trámites**

- Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a las decisiones que adopten los partidos y movimientos políticos contra los Concejales que integren la correspondiente bancada.





**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

- Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta 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 pueden ser conocidos por los ciudadanos.

**TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Transparencia y eficacia de Gobierno.

De conformidad con el artículo 78º del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, "Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".

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

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





#### **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**

- Definir y difundir el portafolio de servicios del Concejo Distrital de Cartagena a todos los ciudadanos por medios masivos.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar y mantener actualizada la página Web del Concejo Distrital de Cartagena.
- Establecer como correo oficial del Concejo Distrital de Cartagena el siguiente: [www.concejodecartagena.gov.co](http://www.concejodecartagena.gov.co)
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de encuestas virtuales.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo y los Concejales.**

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.



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

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

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

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76º de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

#### **Definiciones:**

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

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

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

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

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

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

#### **Gestión de Solicitudes.**



**CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA**  
**Nit. 806 000 199**

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

**Oficina Competente:**

Dentro de la estructura organizacional del Concejo de Cartagena serán las siguientes dependencias: Secretaria General

La Presidencia de la Corporación será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.

19

**CONSIDERACIONES**

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

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

**Seguimiento**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear dentro del Reglamento Interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta el Concejo y racionalizar el uso de los recursos.



### **Veedurías Ciudadanas**

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

20

### **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.concejodecartagena.gov.co](http://www.concejodecartagena.gov.co) y en diferentes medios de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas en la siguientes fechas: Abril 30, Agosto 31 y 31 de diciembre de 2018.

**WILSON TONCEL OCHOA**  
PRESIDENTE

Proyectó: Oficina Asesora Control Interno

Original Firmado