CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALVARO ANIBAL FIGUEROA MORA

2020 2023

Contenido

CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO 1
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 1
INTRODUCCIÓN 7
I. MARCO NORMATIVO 8
I. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓNYDEATENCIÓN AL CIUDADANO 10
II. ASPECTOSGENERALESDELPLAN ANTICORRUPCIÓNYDEATENCIÓN AL CIUDADANO 10
III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO13
IV. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 15
1. Definiciones 15
Análisis de la estructura organizacional 39
Servidores públicos 39
Presentación de las peticiones 40
Seguimiento y trazabilidad de las peticiones 40
Respuesta a las peticiones 40
Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos 41
Lineamientos especiales 41
QUINTO COMPONENTE: 41
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 41
El derecho de acceso a la información pública 42
1. Lineamientos de Transparencia Activa 43
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva 43
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información 44
4 Criterio diferencial de accesibilidad 44
5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública 45
SEXTO COMPONENTE: 46
Se sugiere: 46
V. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SU SEGUIMIENTO 47
a) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 47
b) Seguimiento (1, 2 y 3) 47
VI. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO 50
1.2. Objetivos Específicos 50

1.3. Alcance 50
1.4. Metodología 50
Riesgo de corrupción 51
Causas 51
4.4. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 62
4.4.1. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 62
4.5. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 62
4.6. Iniciativas adicionales 65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 66

INTRODUCCIÓN

El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", es una herramienta de gestión, que ayuda a integrar en un solo documento el conjunto de estrategias que el CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO, implementara para la lucha contra la corrupción en el periodo 2020-2023. De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo.

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrentan los servidores públicos, contratistas, en este plan se consignan los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran 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), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer día Corporación, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional de la Corporación y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos, administrativos y contratistas de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, el Plan sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de Control Interno, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

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 Control Interno 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 Control Interno y Gestión.
Trámites		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración PÚBLICA.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades dla Corporación y de los particulares que ejercen funciones PÚBLICAS o prestan servicios PÚBLICOS.
Modelo Estándar de Control Interno para la Corporación Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para la Corporación Colombiano (MECI).
	Decreto1083de2015 Único Función PÚBLICA	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	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 Leyde Transparenciay Acceso a la Información PÚBLICA	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información de la Corporación 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.

II. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se hizo necesario que el Concejo Municipal de Pasto realizara las siguientes actividades:

1. Contexto estratégico.

Se estableció lo siguiente:

a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.
b) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

2. Áreas responsables.

Se determinó los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. Presupuesto.

Estableció los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.

4. Metas.

Determinó las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.

5. Indicadores.

De estimarlo pertinente, la entidad formulará los indicadores que considere necesarios. Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información la entidad debe establecer los indicadores.

III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Concejo Municipal de Pasto, contempla la estrategia de lucha contra la corrupción, esperando en un futuro incluirlo en el Modelo Integrado de Control Interno y Gestión, ya que se encuentra contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

1. **Presupuesto del Plan Anticorrupción:**

Supone la creación de una estrategia por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. **El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Concejo Municipal de Pasto se articula a través de**

- ✓ **Apropiación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ **Socialización** del 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 dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

3. **Oficina Encargada de Elaborarlo**

Control Interno

4. **Componentes**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

5. **El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:**

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
b) Racionalización de Trámites.
c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
d) Rendición de Cuentas.
e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse **anualmente.**
- ✓ **Debe publicarse a más tardar** el 31 de enero de **cada año.**
- ✓ A la **Oficina de Control Interno** le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo **propondrá** las **acciones** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.
- ✓ Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.

Adicionales. Las iniciativas que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción. Se sugiere: Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

6. **Elaboración y consolidación: Se elabora anualmente. A la Oficina de Control Interno le**

corresponde:

- Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7. **Objetivos:** La entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formuló los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

8. **Acción Integral y articulada:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se integró y se articuló con los instrumentos o planes institucionales, toda vez que no se trata de una unidad propia de gestión, sino un compilado de políticas.

9. **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. Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores PÚBLICOS, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

   Para lograr este propósito la Oficina de Control Interno diseña y pone en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

   Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incorporará en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

10. **Publicación y monitoreo:** Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web[1] de la Entidad (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 y el Jefe de Control Interno deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

11. **Alta Dirección:** Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad 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 de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

12. **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 interno, los servidores PÚBLICOS y los ciudadanos; se dejaran por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.**

13. **Promoción y divulgación**: Una vez publicado, la entidad 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, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

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

IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración PÚBLICA, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores PÚBLICOS —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus

resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración PÚBLICA para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración PÚBLICA conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información PÚBLICA, SEGÚN el cual toda persona puede acceder a la información PÚBLICA en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se sugiere el Código de Ética: Promoción de *"Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,"* que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores PÚBLICOS. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras

V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. **Seguimiento:**
   A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. **Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces** al año, así:
   Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
   Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
   Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento

- ✓ Lo EFECTÚA el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

3. **Retrasos:** En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o ALGÚN tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo Seguimiento: A continuación se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el año 2016, la fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que se está construyendo y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: _____
Vigencia: _____
Fecha publicación: _____
Componente: _____

Seguimiento 1 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

Seguimiento 2 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

Seguimiento 3 OCI				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función PÚBLICA; sin embargo, la metodología se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Por ejemplo, el impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas, que le corresponde desarrollar a cada una de las entidades.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción · Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Subcomponentes - procesos

1. Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

2.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los

pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

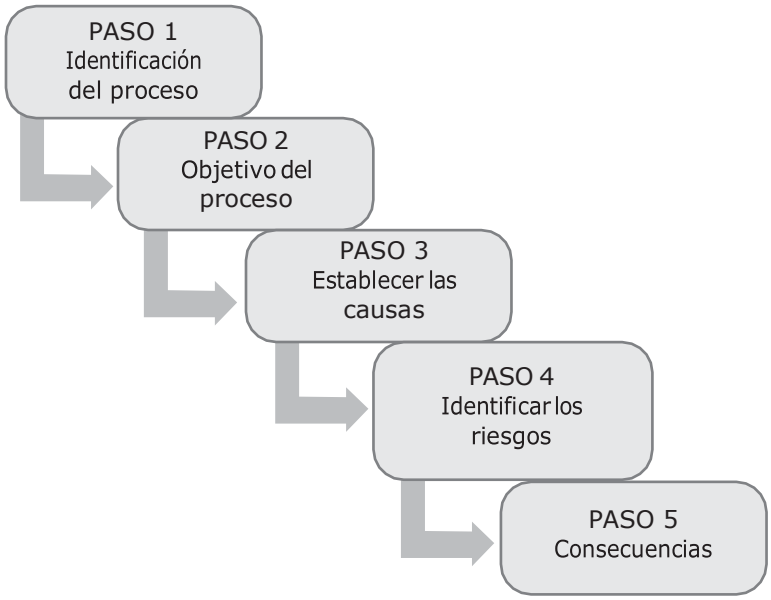
a) **Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas,** sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad**.**

b) **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad PÚBLICA.

Pasos:

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión PÚBLICA. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.



- **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los ÚLTIMOS años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.
- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo PÚBLICO hacia un beneficio privado.
- **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

2.2. Valoración del Riesgo de Corrupción

a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide SEGÚN la ***FRECUENCIA*** (NÚMERO de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la ***factibilidad*** (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles.

- **Preventivos**, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Detectivos**, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo
- **Correctivos,** aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia
- **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.
- **Determinar las clases de controles**
- **Manuales:** Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
- **Automáticos:** Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

2.3. Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de

Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web.

3. Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un **proceso participativo** que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación

4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo PÚBLICOS los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5. Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A continuación, se describen los subcomponentes —procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción— Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este ÚLTIMO, se debe remitir al documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad_____
Vigencia_____
Fecha publicación_____

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Metaoproducto	Responsable	Fechaprogramada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	*"Actividad 1.1"*			
	1.2	*"Actividad 1.3"*			
	1.3	*"Actividad 1.3"*			
	1...	*"Actividad 1..."*			
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	*"Actividad 2.1"*			
	2.2	*"Actividad 2.2"*			
	2.3	*"Actividad 2.3"*			
	2...	*"Actividad 2..."*			
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	*"Actividad 3.1"*			
	3.2	*"Actividad 3.2"*			
	3.3	*"Actividad 3.3"*			
	3...	*"Actividad 3..."*			
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	*"Actividad 4.1"*			
	4.2	*"Actividad 4.2"*			
	4.3	*"Actividad 4.3"*			
	4...	*"Actividad 4..."*			
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	*"Actividad 5.1"*			
	5.2	*"Actividad 5.2"*			
	5.3	*"Actividad 5.3"*			
	5...	*"Actividad 5..."*			

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función PÚBLICA, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración PÚBLICA, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

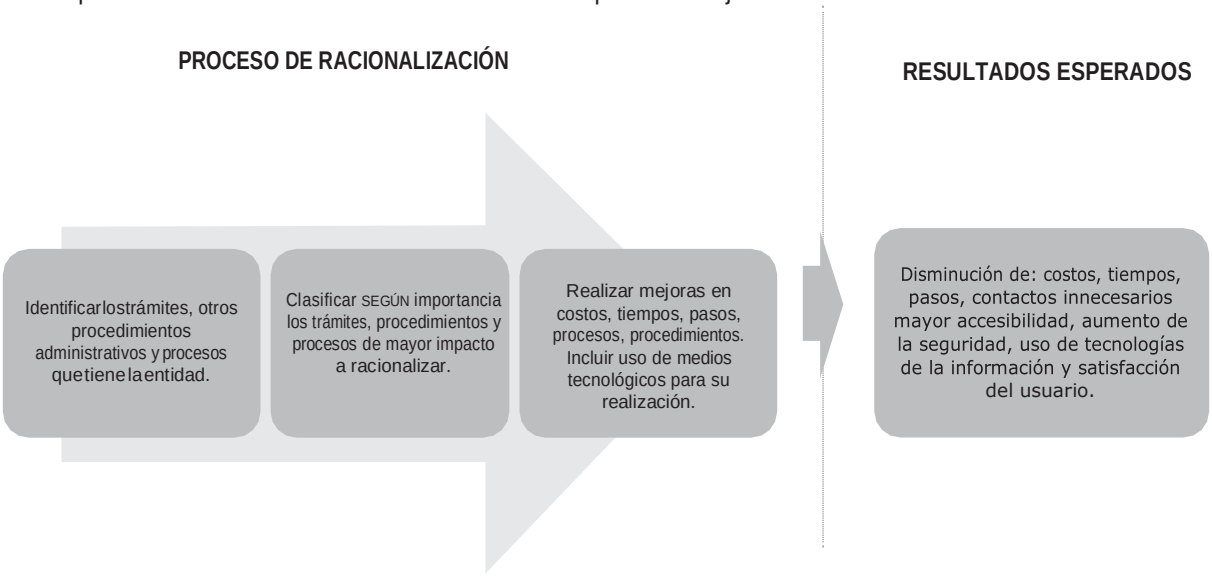
Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

En consecuencia, a continuación se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Antitrámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.



Lineamientos generales

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración PÚBLICA o particular que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad PÚBLICA o un particular que ejerce funciones PÚBLICAS.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

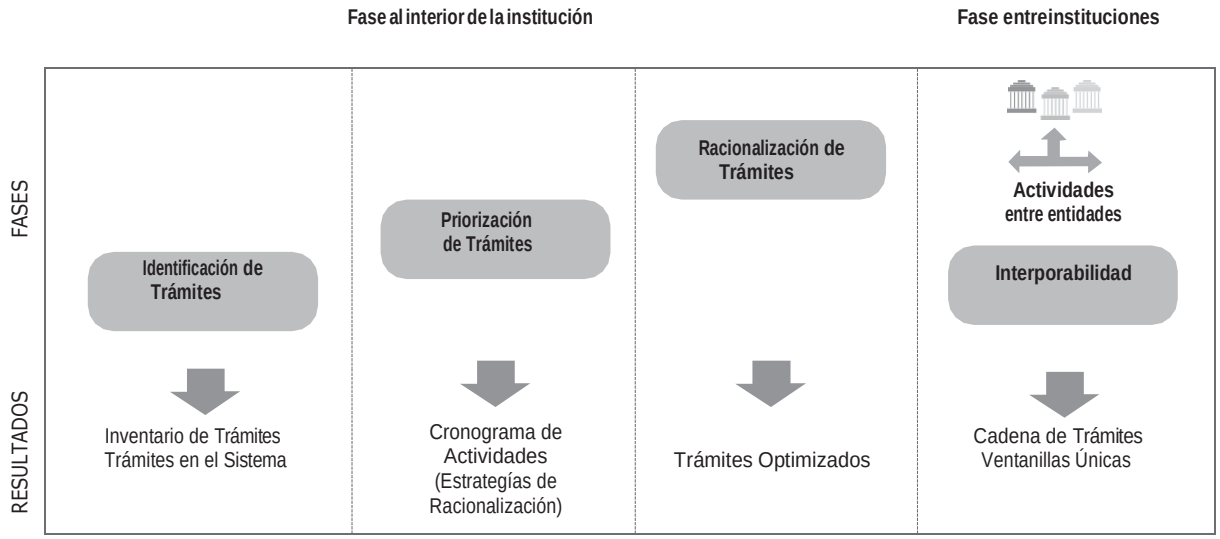
Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza la corporación de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración PÚBLICA o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

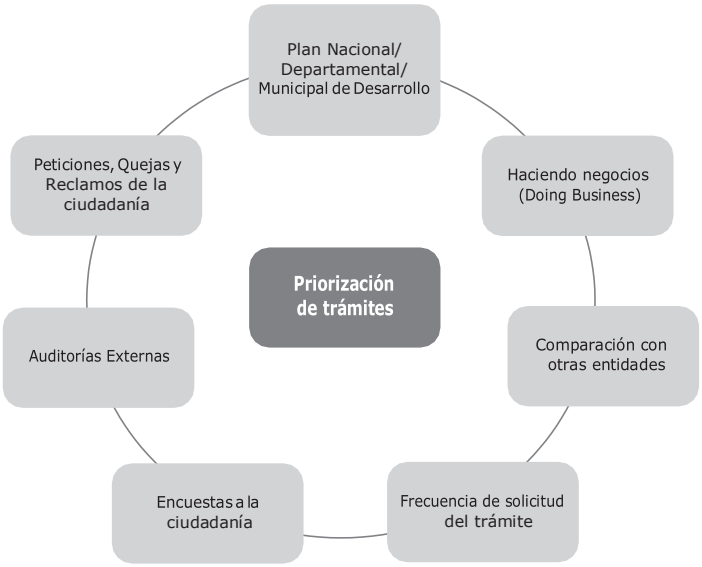


1. **Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función PÚBLICA y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
   Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012[18].

2. **Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

Factores Externos



Plan Municipal de Desarrollo: Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión. Los pilares del presente Plan PASTO LA GRAN CAPITAL 2020-2023

Haciendo Negocios (Doing Business): Referente internacional que mide la capacidad de hacer negocios y crear empresa dentro de un contexto comparativo, tanto para las entidades del orden nacional como territorial.

Así mismo, define mecanismos de comparación entre diversos municipios del país que se convierten en referente para obtener mejores prácticas a replicar por parte de las entidades PÚBLICAS sobre ciertos trámites empresariales, contribuyendo a aumentar la productividad, acelerar el crecimiento y desarrollo económico, así como a estimular la competitividad del país.

Los trámites que incluye doing business son:

- Apertura de Empresas.
- Obtención de permisos de construcción.
- Registro de la propiedad.
- Pago de impuestos.
- Comercio transfronterizo (exterior).

Comparación con otras entidades (Benchmarking): Mecanismo mediante el cual las entidades PÚBLICAS pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones PÚBLICAS internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

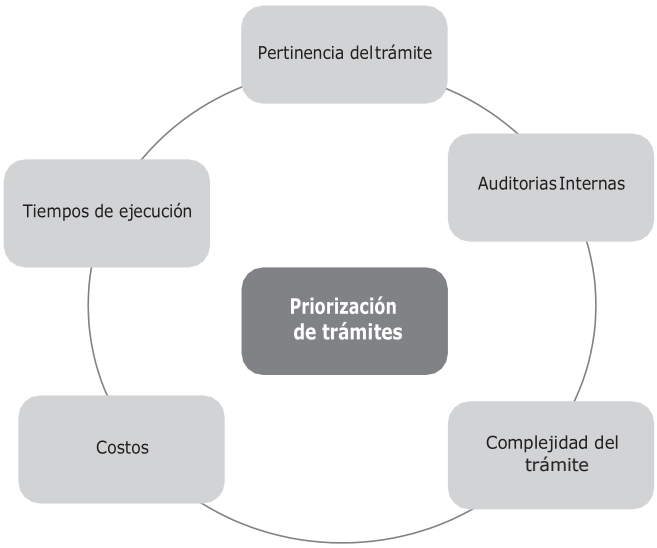
Frecuencia de solicitud del trámite: Factor que hace referencia al NÚMERO de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

Encuestas a la ciudadanía: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

Auditorías externas: Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía: Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

Factores Internos



Pertinencia de la existencia del trámite: Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

Auditorías internas: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

Complejidad del trámite: Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo NÚMERO de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

Costos: Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio, como por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.

Adicionalmente, las entidades pueden establecer:

Acuerdos de nivel de servicio: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

3. **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
   Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

   Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

   - Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
     - Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
     - Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
     - Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
   - Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
   - Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
   - Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

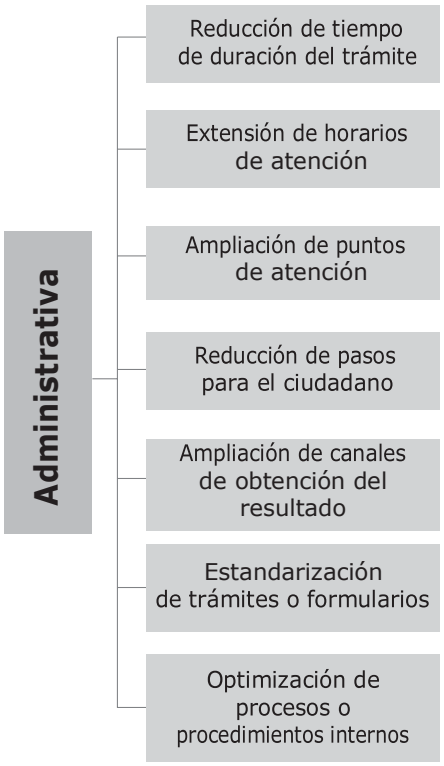
Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trámites	Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Ampliación de la vigencia del producto/servicio	Eliminación o reducción de requisitos

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.

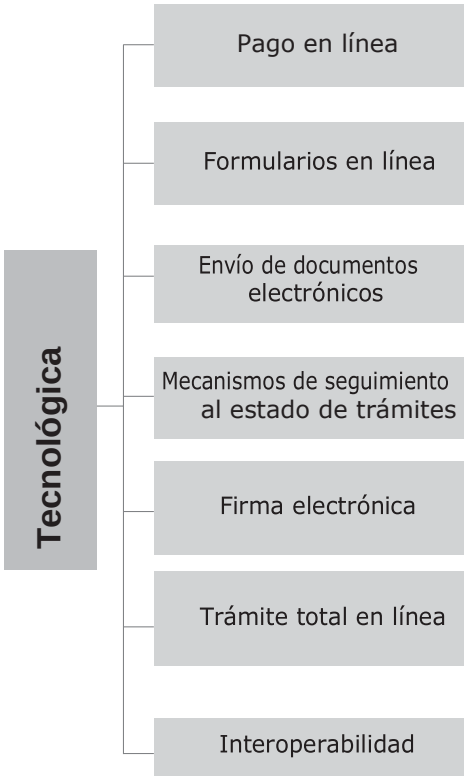
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.



Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas ÚNICAS virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.



4. **Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones PÚBLICAS a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

   Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas ÚNICAS.

   - Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
   - Ventanilla ÚNICA virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Con base en lo expuesto, las entidades deben elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, SEGÚN el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.

- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se sugiere la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	
Sector Administrativo	
Departamento:	
Municipio:	

Orden	
Año Vigencia:	

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1									
2									
3									
4									
5									

Nombre del responsable:		NÚMERO de teléfono:	
Correo electrónico:		Fecha aprobación del plan:	

Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Una vez diseñada la Estrategia en mención, esta deberá publicarse a 31 de enero de cada año en la página web de la entidad, de tal forma que, de una parte, facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención y, de otra parte, permita a las Oficinas de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos, esto es, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización
La implementación de las fases de racionalización en las entidades PÚBLICAS genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *"por la CUAL se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*, la rendición de cuentas es " ... *UN proceso... mediante los CUALES las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los RESULTADOS de SU gestión a los CIUDADANOS, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control";* es también 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 Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias PÚBLICAS, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser ÚNICAMENTE un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos PÚBLICOS. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo PÚBLICO.

A. Elementos de la Rendición de Cuentas

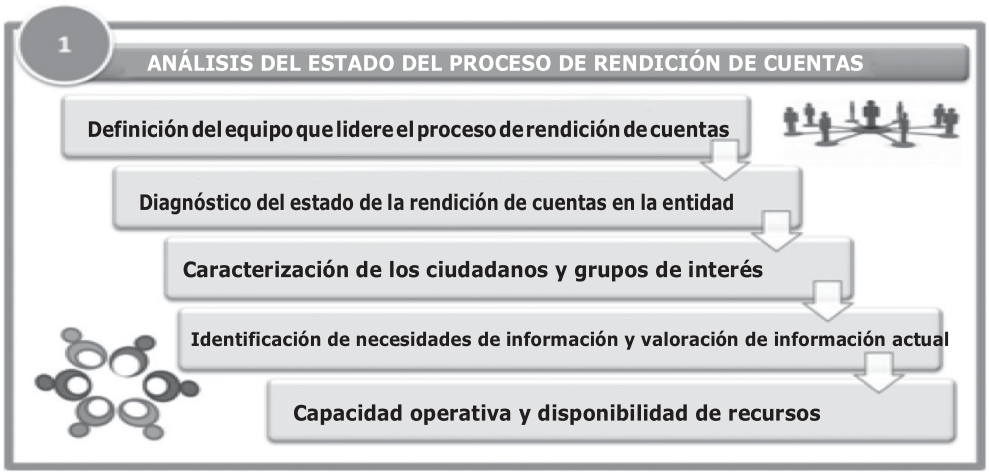
La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades PÚBLICAS. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores PÚBLICOS y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores PÚBLICOS y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

B. Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas incluyo en la corporación objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción. Con proyecto de ACUERDO No. 003 (Febrero 28 de 2008) "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA " RENDICION DE CUENTAS Y LA VISIBILIDAD DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO Y SUS CONCEJALES", COMO UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS, METODOS Y MECANISMOS ADMINISTRATIVOS Y JURIDICOS DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD Y DE CONTROL CIUDADANO", donde el Concejo tiene su normatividad y fechas de rendición de cuentas.

A continuación se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de cuatro pasos, así:



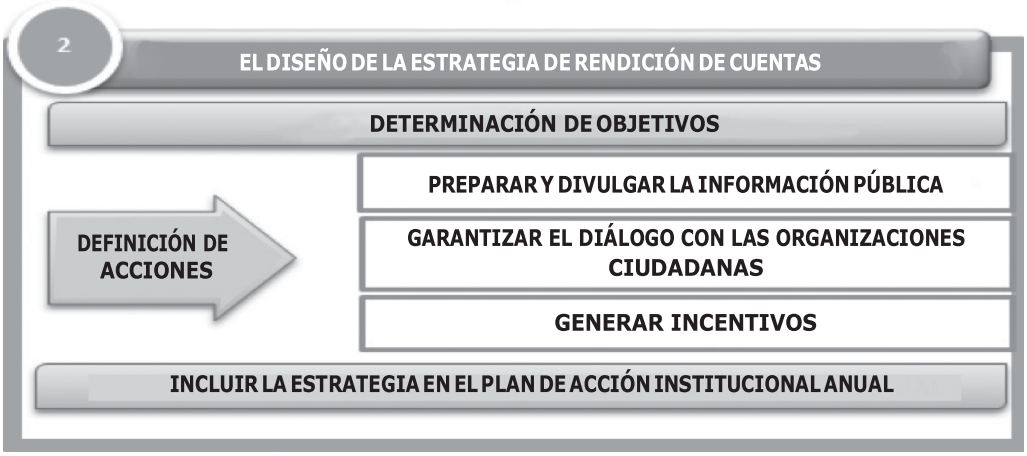
Fuente: Elaboración Función PÚBLICA basada en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

Paso 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

Este análisis debe incluir los siguientes aspectos:

Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia



En este paso se diseñó la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

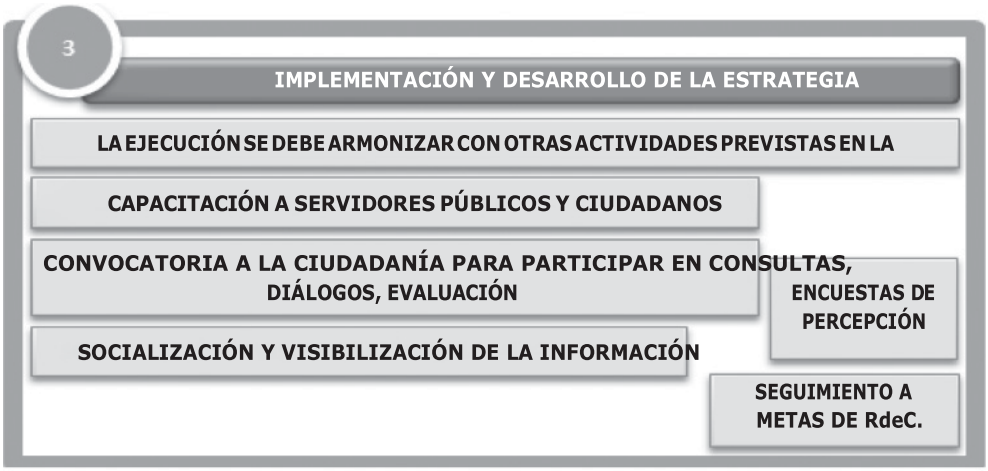
Con base en el diagnóstico realizado, la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones: i. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, **ii.** Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, **iii.** Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, **iv.** Selección de acciones para generar incentivos (Para ampliar ver Manual Único de Rendición de Cuentas).

En este paso la entidad deberá formular las actividades que se compromete a cumplir en el año e integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Paso 3. Implementación de las acciones programadas

Este paso consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano.



Paso 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para PÚBLICO conocimiento.

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Este documento se publicó en la página web de la entidad.

A continuación se muestra el modelo para formular la Estrategia de Rendición de Cuentas:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	*"Actividad 1.1"*			
	1.2	*"Actividad 1.3"*			
	1.3	*"Actividad 1.3"*			
	1...	*"Actividad 1..."*			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	*"Actividad 2.1"*			
	2.2	*"Actividad 2.2"*			
	2.3	*"Actividad 2.3"*			
	2...	*"Actividad 2..."*			
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	*"Actividad 3.1"*			
	3.2	*"Actividad 3.2"*			
	3.3	*"Actividad 3.3"*			
	3...	*"Actividad 3..."*			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	*"Actividad 4.1"*			
	4.2	*"Actividad 4.2"*			
	4.3	*"Actividad 4.3"*			
	4...	*"Actividad 4..."*			

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades PÚBLICAS, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

Modelo de Gestión PÚBLICA Eficiente al Servicio del Ciudadano Fuente:
Conpes 3785

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión PÚBLICA Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración PÚBLICA y REÚNE los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que INTERACTÚAN directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "*Mecanismos para mejorar la atención al CIUDADANO"*, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores PÚBLICOS que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores PÚBLICOS frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.
Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

c. Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores PÚBLICOS que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.

- Evaluar el desempeño de los servidores PÚBLICOS en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración PÚBICA, ética y valores del servidor PÚBLICO, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

d. Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las **actividades a desarrollar** pueden estar las siguientes:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de NÚMEROS consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores PÚBLICOS frente a los derechos de los ciudadanos.

- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

e) Relacionamiento con el ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración PÚBLICA: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

A continuación se muestra el modelo para formular la estrategia de Atención al Ciudadano:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Metaoproducto	Responsable	Fechaprogramada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	*"Actividad 1.1"*			
	1.2	*"Actividad 1.3"*			
	1.3	*"Actividad 1.3"*			
	1...	*"Actividad 1..."*			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	*"Actividad 2.1"*			
	2.2	*"Actividad 2.2"*			
	2.3	*"Actividad 2.3"*			
	2...	*"Actividad 2..."*			
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	*"Actividad 3.1"*			
	3.2	*"Actividad 3.2"*			
	3.3	*"Actividad 3.3"*			
	3...	*"Actividad 3..."*			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	*"Actividad 4.1"*			
	4.2	*"Actividad 4.2"*			
	4.3	*"Actividad 4.3"*			
	4...	*"Actividad 4..."*			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	*"Actividad 5.1"*			
	5.2	*"Actividad 5.2"*			
	5.3	*"Actividad 5.3"*			
	5...	*"Actividad 5..."*			

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades PÚBLICAS para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

1. Definiciones

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

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

f) 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.
Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Análisis de la estructura organizacional

Para la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la entidad se hace indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel directivo y asesor, los cuales impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano.

La entidad cuenta con la Secretaria General y un portal virtual encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad"

Servidores públicos

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo de la corporación es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Donde se los examina desde dos perspectivas:

a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñan las entidad desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y la Corporación, se establecen claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición,

para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención cumplen con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

En esta materia, la ley se ha ocupado de expedir varias normas transversales que regulan las condiciones que se deben seguir para la formulación de políticas incluyentes y la materialización de los derechos fundamentales de todas las personas independientemente de sus condiciones físicas o culturales.

Presentación de las peticiones

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseño, implementación y publicación de un reglamento donde se indica el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento contiene el procedimiento que debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establece un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- Crea un mecanismo a través del cual controla las respuestas a las peticiones dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.

La entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. **contactenos@concejodepasto.gov.co** Diseñado en formatos electrónicos que facilitan la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

La plataforma registra la fecha y el consecutivo de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo la Corporación en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Respuesta a las peticiones

- La respuestas son objetivas, veraz, completa, motivada y actualizada y estará disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta informa sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	Ley 1755 de 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor PÚBLICO informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor PÚBLICO debe solicitar al ciudadano dentro de los **diez (10) días siguientes** para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se deberemitir la solicitud al competente dentro de los **cinco (5) días siguientes** al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los **diez (10) días siguientes.** En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una ÚNICA respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento

Administrativo Nacional de Estadística (DANE).43 El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

El derecho de acceso a la información pública

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

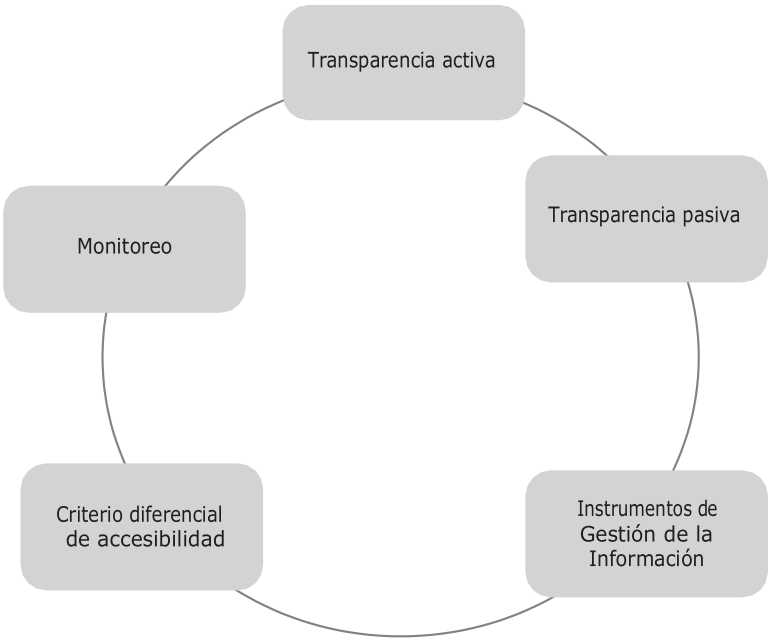
La corporación se rige según ACUERDO No. 003 (Febrero28 de 2008) por cual se ADOPTA LA RENDICION DE CUENTAS Y LA VISIBILIDAD DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO Y SUS CONCEJALES

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.



1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información dla Corporación, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page

Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
   En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información PÚBLICA:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace ***"Transparencia y acceso a información pública"***, así como en el Portal de Datos Abiertos dla Corporación colombiano.

Instrumento	Registros o inventario de activos de información	Índice de información clasificada y reservada	Esquema de publicación de información
CONTENIDOS	1. Todas las categorías de información del sujeto obligado. 2. Todo registro publicado. 3. Todo registro disponible para ser solicitado por el PÚBLICO. Actualizado y veraz	El inventario de la información PÚBLICA generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.

De otra parte la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

4 Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el **criterio diferencial de accesibilidad a información PÚBLICA**. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo

en la que se presenta la información PÚBLICA, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información PÚBLICA en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información PÚBLICA, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El NÚMERO de solicitudes recibidas.
2. El NÚMERO de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El NÚMERO de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A continuación se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Metayproducto	Indicadores	Responsable	Fechaprogramada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	*"Actividad 1.1"*				
	1.2	*"Actividad 1.3"*				
	1.3	*"Actividad 1.3"*				
	1...	*"Actividad 1..."*				
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	*"Actividad 2.1"*				
	2.2	*"Actividad 2.2"*				
	2.3	*"Actividad 2.3"*				
	2...	*"Actividad 2..."*				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	*"Actividad 3.1"*				
	3.2	*"Actividad 3.2"*				
	3.3	*"Actividad 3.3"*				
	3...	*"Actividad 3..."*				
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	*"Actividad 4.1"*				
	4.2	*"Actividad 4.2"*				
	4.3	*"Actividad 4.3"*				
	4...	*"Actividad 4..."*				
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información PÚBLICA	5.1	*"Actividad 5.1"*				
	5.2	*"Actividad 5.2"*				
	5.3	*"Actividad 5.3"*				
	5...	*"Actividad 5..."*				

SEXTO COMPONENTE:

INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de Control Interno, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración PÚBLICA.

Se sugiere:

Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores PÚBLICOS[56]. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

VII. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SU SEGUIMIENTO

a) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Entidad: Nombre de la entidad que diligencia el formato.
Vigencia: Año en que va a regir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Fecha de publicación: Fecha en que se publica en la web o en un medio de fácil acceso al ciudadano. Se sugiere incluir:
Objetivo general, objetivos específicos.

Componente: Políticas que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Subcomponentes: Partes integrantes del componente.
- Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
  Subcomponentes/Procesos
- Estrategia Antitrámites. Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites, se utilizará la matriz contenida.
- Rendición de Cuentas.
  Subcomponentes.
- Atención al Ciudadano.
  Subcomponentes.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
  Subcomponentes.
- Iniciativas Adicionales.
  Subcomponentes.

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para de la meta planteada.
Meta o producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.
Indicadores: Cómo se mide esa meta. De considerarlo necesario, la entidad formulará los indicadores. En todo caso en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, es obligatorio que la entidad establezca indicadores.
Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente o actividad.
Fecha Programada: Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.

b) Seguimiento (1, 2 y 3)

Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Actividades programadas: Corresponde al NÚMERO de actividades programadas.
Actividades cumplidas: Corresponde al NÚMERO de actividades efectivamente cumplidas durante el período.
% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de la actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan

0 a 59% es	Rojo
De 60 a 79% es	Amarillo
de 80 a 100% es	Verde

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.

Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). En esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Incluya acuerdos de mejora o acciones de continuidad.

VIII. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Concejo del Concejo Municipal de Pasto para el año 2020.

1.2. Objetivos Específicos

1. Evitar eventos de corrupción al interior del Concejo Municipal de Pasto durante la vigencia de 2020.
2. Identificar las posibles principales causas de corrupción en materia administrativa, evitar sus impactos y diseñar las estrategias para propiciar la eficiencia y transparencia de la gestión en materia de lucha contra la corrupción.
3. Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
4. Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
5. Articular los medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

1.3. Alcance

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un mecanismo de gestión institucional para fortalecer el trabajo y ser un referente de transparencia en el municipio de Pasto. Además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, busca ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción, por lo tanto, el presente plan debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Corporación para mantener estándares de calidad y transparencia.

Los Concejales, los funcionarios y contratistas del Concejo Municipal de Pasto darán cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

1.4. Metodología

Para realizar el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

- Se identificaron los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior del Concejo.
- Se propusieron las distintas estrategias que se adelantarán en el 2020 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
- Se hizo la asignación de responsables de seguimiento y evaluación del plan.

4. COMPONENTES DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos

4.1.1. Identificación de riesgos de corrupción

Riesgo de corrupción

En el Concejo de Pasto se identificaron los posibles riesgos:

- Desconocimiento de los honorables concejales de temas que se desarrollan en el trámite de proyectos de acuerdo y las normas que lo regulan. Así como la aprobación de iniciativas por parte de los concejales, sin motivar su decisión ni verificar la legalidad, oportunidad y conveniencia de las mismas, por no encontrarse suficientemente informados o solo por recomendación o presión de un tercero.
- Intolerancia entre miembros de la Corporación por posiciones ideológicas, políticas, de género y otros, que pongan en parcialidad las decisiones que toman y generen indisciplina en las sesiones. Así mismo de los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad.
- La no denuncia de actos de corrupción por parte de los concejales y demás funcionarios vinculados al Concejo ante los organismos de control correspondientes.
- El 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.
- El favorecimiento de empresas o entidades con la adjudicación de contratos del Concejo por intereses personales.
- Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones misionales.
- Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- El uso de la investidura como un medio para traficar influencias y obtener prebendas personales.
- La no realización de 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.
- Nombramientos indebidos en cargos provisionales.
- Incumplimiento de las obligaciones contractuales por falta de efectivo seguimiento por parte de la supervisión en las exigencias de calidad, cantidad y oportunidad de los bienes y servicios contratados.
- Prestación ilegal de un trámite o servicio.
- Desconocimiento de parámetros éticos y morales de los servidores públicos en el ejercicio de la función pública.
- El funcionario omita voluntariamente el cumplimiento de la norma a cambio de dádivas colocando en riesgo la credibilidad de la entidad por esa omisión.
- No hacer seguimiento a los planes de mejoramiento suscrito por los entes de control.
- Pérdida o destrucción de los expedientes y/o documentos probatorios que los componen para favorecimiento a terceros.
- Violación al debido proceso, para favorecer a terceros.
- Pérdida de la imagen institucional por el trámite indebido de quejas, indagaciones e investigaciones en beneficio propio o de un tercero.
- No tener acceso a la información de manera oportuna, eficaz y efectiva.
- Vinculación de personal sin el lleno de los requisitos de Ley.
- No tener en cuenta los precedentes judiciales y jurisprudenciales para ejercer la defensa judicial.

Causas

Para establecer las causas es importante identificar aquellas debilidades y amenazas que pueden llegar a influir en los procesos y procedimientos y que en consecuencia generan una alta vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

DEBILIDADES (Factores Internos)	AMENAZAS (Factores externos)
Poco fortalecimiento de los sistemas	Personal contratado por prestación de servicios no competente.
Falta de revisión y complementación en la implementación del MIPG.	Escasa interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación entre los que se cuentan las redes sociales y la página web.
Se requieren capacitaciones a los concejales y los funcionarios basadas en las líneas de desempeño para lograr una mayor competencia laboral.	El desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
Se encuentran desactualizados el Manual de funciones y el Manual de Procesos y Procedimientos.	Las prebendas ofrecidas por contratistas para que se les beneficie con la adjudicación de un contrato que se ejecute con presupuesto del Concejo.
No se tiene actualizado el reglamento Interno del Concejo de Pasto.	Condiciones políticas externa que son coyunturales como por ejemplo, la época electoral.
Registro en el Portal de Contratación	Renuncia de los miembros que pertenecen a la Mesa Directiva.
Desactualización de las estrategias de Gobierno Digital.	Condiciones políticas externas que son coyunturales como por ejemplo, la época electoral.
Se requiere una adecuada gestión documental en cada área.	Depender de las transferencias del sector central.

4.1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2020

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo
		No.	Descripción		Tipo de Control	
Mesa Directiva del Concejo	Compromisos políticos	1	Concentración de autoridad.	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	Clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Contable y Financieros	Debilidad de control financiero, falta de personal capacitado y de mecanismos que permitan prevenir los fraudes o detectarlos.	1	Inclusión de gastos no autorizados.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Inversión de dineros públicos a cambio de beneficios indebidos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Documentos contables con vacíos de información.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los originalmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo

Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles	1	Estudios previos o de factibilidad poco motivados o manipulados para favorecer a terceros en el proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Pliegos de condiciones hechos a la medida de un tercero en particular.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en los pliegos de condiciones.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer terceros en particular.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	No publicar los procesos de contratación en el portal SECOP.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		7	No publicar los procesos de contratación en el portal SIA Observa.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		8	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y documentación	No se tiene adecuadamente organizado el archivo en cada área del Concejo de Pasto.	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Trámites y servicios	Demora en las gestiones al interior de la Corporación para atender solicitudes internas y externas.	1	Cobro por la realización del trámite.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Tráfico de influencias.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Falta de información sobre la Corporación 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	1	Cobrar por votar de determinada manera en	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo

	ejercicio de las funciones públicas.		un proyecto de acuerdo.			
		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.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		5	No actuar en bancada.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		6	Alteración irregular de actas para beneficio personal o de un tercero	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Control Político	Clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas.	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 disciplinario 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	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	Página web poco enriquecida con información de interés general.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas, así como poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones de la entidad.	1	Desinterés en la realización de cabildos abiertos.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		2	No realización de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
		3	Inexistencia de veedurías ciudadanas en el Concejo de Pasto.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo

4.1.3. Estrategias contra los riesgos de corrupción

Las estrategias para la lucha contra la corrupción incluyen el trabajo conjunto con todos los concejales, funcionarios de planta y contratistas de la Corporación y son las siguientes:

- El Concejo cuenta con medios informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan como la página www.concejodepasto.gov.co, cuenta con twitter y Facebook, correo electrónico institucional y cartelera general.
- Realizar diferentes socializaciones y capacitaciones del plan anticorrupción.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia del Concejo de Pasto y se consideren actos de corrupción.
- Promover la rendición de cuentas a la ciudadanía tanto por los concejales como por la Mesa Directiva en concordancia con el Acuerdo No. 03 de 2008.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Mesa Directiva y la Presidencia anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario del Concejo.

Responder los derechos de petición y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.

- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.
- 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- y demás plataforma que exigen los entes de control.
- 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 para lograr la ejecución de las obras, suministros y prestación de los servicios que requiere el Concejo de Pasto con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Evaluar y minimizar los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Corporación ante terceros y se defenderá sus intereses ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; por lo tanto, el comportamiento de funcionarios y contratistas deberán ir acompañados de actuaciones de lealtad, honestidad y transparencia.
- La contratación que realice el Honorable Concejo de Pasto debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80 de 1993, los decretos que la reglamentan y la Ley 1474 de 2011; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad.
- Capacitar a los servidores públicos 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.
- Cronograma de citaciones e invitaciones a funcionarios públicos para realizarles control político en cada periodo de sesiones del Concejo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo

Subcomponente		Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1	Sensibilización en gestión del Riesgo	1	Secretaría General Control Interno	Junio de 2020
	1.2	Actualización de política de administración del riesgo.	1	Secretaría General Control Interno	Junio de 2020
	1.3	Socialización de la política de administración del riesgo.	1	Secretaría General Control Interno	Junio de 2020
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1	Construcción del mapa de riesgos de corrupción 2020 por parte de todos los procesos.	1	Secretaría General Control Interno	Enero de 2020
	2.2	Construcción del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2020 por parte de todos los procesos.	1	Secretaría General Control Interno	Diciembre de 2020
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización y divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno.	1	Secretaría General	Junio de 2020
	3.2	Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a nivel externo.	1	Prensa y Comunicaciones	Junio de 2020
	3.3	Publicación del mapa de riesgo de corrupción en la página web	1	Sistemas Prensa y Comunicaciones	Junio de 2020
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisión y ajuste periódico de mapa de riesgo de corrupción por líder de cada proceso mediante reuniones internas.	3	Secretaría General Control Interno	Permanente
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a los controles y acciones establecidos en el mapa de riegos de corrupción.	3	Control Interno	Permanente

4.2. Racionalización de trámites

La política de racionalización de trámites busca mejorar el acceso a los servicios que brinda cada una de las entidades públicas. Por lo tanto, se pretende simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Corporación, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. 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.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la Corporación, se presentan las estrategias anti trámite adoptadas para el Concejo de Pasto:

- Actualización de reglamentos, manuales y procesos: Elaboración del Reglamento Interno del Concejo Municipal del Área Administrativa que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior del Concejo y menos demorados para la ciudadanía. Aplicar la actualización del Manual de Funciones y Competencias de los empleos del Concejo de Pasto para mejorar la prestación de los servicios. Así como también actualizar los manuales de procesos y procedimientos.

- Democratización de la administración pública: Mantener actualizada y en funcionamiento de la página web del Concejo Municipal de Pasto www.concejodepasto.gov.co. También se puede habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

- Aplicación de las normas anti trámites del nivel nacional: Socializar y aplicar en lo que corresponda 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".

- Formación y capacitación: Capacitación para servidores públicos y contratistas del Concejo Municipal de Pasto sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano. Así como también se debe buscar la formación del personal en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, entre otros.

- Colaboración armónica entre autoridades: Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna. Se implementarán canales de comunicación directos entre el Concejo de Pasto y la Administración Municipal para colaborar en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

- 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. Así como también establecer el procedimiento para dar cumplimiento a las decisiones que adopten los partidos y movimientos políticos contra los concejales que integren la correspondiente bancada. Dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones del personal del Concejo de Pasto. Establecer el procedimiento oportuno para dar trámite en primer y segundo debate a los proyectos de acuerdo radicados en la Corporación, para que los ciudadanos puedan solicitar la realización de un cabildo abierto y disponer las herramientas para dicho fin, para tramitar las objeciones presentadas contra los Acuerdos Municipales aprobados por el Concejo y para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante el Concejo de Pasto.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2: Estrategia Antitrámites

N°	NOMBRE DEL TRAMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA
1	Actualización de manuales y procesos Antitrámite	Fusión de trámites	Documentar y unificar criterios sobre los trámites que se den al interior de la entidad.	Reducción de tiempo de respuesta a los usuarios	Secretaría General	Junio de 2020
2	Democratización de la Administración Pública	Disminución de tiempo en la realización del tramite	Control sobre los trámites iniciados en la entidad.	Se mantendrá informado al usuario del trámite e igualmente ayudar a disminuir el tiempo de respuesta.	Secretaría General	Permanente
3	Aplicación de las normas Anti trámites del nivel Nacional	Administrativa	Socializar y aplicar en lo que corresponda 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".	Reducción de tiempo de respuesta a los usuarios	Secretaría General	Junio de 2020
4	Disminución de costos de trámites	Reducción incentivos o eliminación	Incentivar el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior del Concejo.	Reducción de tiempo, costos y exactitud en la realización del trámite.	Secretaría General	Permanente
5	Colaboración Armónica entre Autoridades	Administrativa	Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.	Recorte de tiempo, mejor control, seguimiento y celeridad en los procesos administrativos.	Secretaría General	Permanente
6	Fortalecimiento y simplificación de otros trámites.	Normativa y Tecnológica	Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.	Recorte de tiempo, mejor control, seguimiento y celeridad en los procesos administrativos.	Secretaría General	Permanente
			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.	Recorte de tiempo, mejor control, seguimiento y celeridad en los procesos administrativos.	Secretaría General	Permanente
			Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones del personal del Concejo de Pasto.	Recorte de tiempo, mejor control, seguimiento y celeridad en los procesos administrativos.	Secretaría General	Permanente
			Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite en primer y segundo debate a los proyectos de acuerdo radicados en la Corporación.	Recorte de tiempo, mejor control, seguimiento y celeridad en los procesos administrativos.	Secretaría General	Permanente
7	Radicación de correspondencia por medio web	Servicios Tipo Web	Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para que los ciudadanos puedan solicitar sus trámites y disponer las herramientas para dicho fin.	Recorte de tiempo y dinero por desplazamientos innecesarios por parte del ciudadano.	Secretaría General	Permanente
8	Radicación de correspondencia	Normativa y Tecnológica	Establecer el procedimiento más eficaz y oportuno para tramitar la correspondencia radicada ante el Concejo Municipal de Pasto.	Disminución en los tiempos de respuesta a los trámites.	Secretaría General	Permanente

4.3. Rendición de cuentas

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación estado-ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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.

A continuación, se presentan las estrategias adoptadas para el Concejo Municipal de Pasto:

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

Los concejales rendirán cuentas a la ciudadanía a más tardar el 30 noviembre y se publicarán los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la Corporación. 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, así como la labor externa, social y política del concejal y su bancada partidista.

Se gestionará un espacio de intervención para que los concejales en igualdad de condiciones puedan intervenir y exponer a la comunidad su informe de gestión y/o cualquier otro tema que quiera tratar que sea de interés público y general. El Presidente del Concejo de Pasto rendirá cuentas del desempeño una vez al año. A más tardar el 31 de diciembre publicaran los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de internet de la entidad Concejo de Pasto.

La página de internet del Concejo Municipal de Pasto se mantendrá 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.

- **Rendición de Cuentas de la Mesa Directiva del Concejo y de los Concejales.**

La Rendición de cuentas y visibilidad del Concejo Municipal de Pasto y sus Concejales. La rendición de cuentas y la visibilidad del concejo Municipal de Pasto y los Concejales, se crea como un sistema se procedimientos, métodos y mecanismos administrativos y jurídicos por medio del cual se garantiza la efectividad del derecho de los ciudadanos y de todas las personas residentes en el Municipio a estar informados de las actividades adelantadas por los servidores públicos, particularmente de los que ejercen representación popular como Concejales que han sido elegidos por el voto ciudadano igualmente garantiza el cumplimiento del deber que las Corporaciones Públicas de elección popular como el Concejo y sus Miembros tienen de informar a la ciudadanía y a todas las personas de las actividades adelantadas en cumplimiento de sus funciones y competencias.

La Rendición de Cuentas y la visibilidad del Concejo Municipal de Pasto.- El Concejo Municipal y sus Comisiones Permanentes, por medio de la Mesa Directiva de la Corporación, rendirá cuentas a la ciudadanía y a todas las personas residentes en Pasto una (1) vez en el año que corresponderá al último día calendario del mes de Noviembre de cada año.

La rendición de cuentas del Concejo y de sus Comisiones Permanentes contendrá como mínimo una relación de las Proposiciones presentadas, negadas, aprobadas y pendientes; de los debates adelantados y de los proyectos de acuerdo presentados, negados, aprobados y pendientes.

La Mesa Directiva presentará un informe explicativo de los aspectos administrativos, presupuestal y contable de la Corporación. Igualmente de toda la contratación adelantada.

Para la visibilidad del Concejo Municipal de Pasto, la Secretaría General colocará en el linck del Concejo de la página web del Municipio y/o página de Internet del Concejo, la información diaria relacionada con las actividades del Concejo. El Estados de trámite de Proyectos de Acuerdo; modificaciones y propuestas aprobadas; Resoluciones de la Mesa Directiva con excepción de las Resoluciones de pago de los Concejales, Actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias; entre otros actos.

La Rendición de Cuentas y la visibilidad de los Concejales del Concejo del Municipio de Pasto.- Los Concejales rendirán cuentas a la ciudadanía y a todas las Personas residentes en Pasto el mismo día y en la misma audiencia que lo hace el Concejo Municipal. Los Concejales serán representados por sus respectivas bancadas políticas.

El informe será de las actividades relacionadas con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con las comunidades dentro del marco de las funciones y competencias de cada Concejal.

Para la visibilidad de los Concejales, sus bancadas políticas entregarán a la Secretaría del Concejo Municipal el informe de sus actividades adelantadas debidamente soportado con los documentos correspondientes una semana antes de la rendición de cuentas Institucional.

En el informe de cada bancada política se indicará en forma particularizada la actividad adelantada por cada uno de los Miembros. El informe contendrá la presentación y explicación de las proposiciones formuladas, los debates adelantados, las ponencias rendidas, los proyectos de acuerdo presentados y el trámite que hayan recibido, los votos emitidos y la labor de la respectiva bancada. A juicio del responsable del informe, se incluirán aquellas actividades que aunque se realizan fuera de las sesiones formales del Concejo, se relacionan con las tareas como Concejales. (Acuerdo No.003 de 2008)

CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO *Nuestro compromiso es con Pasto*	**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente		Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Publicación de los informes de gestión y empalme. Así como los informes de cada concejal.	1	Secretaría General	Julio, noviembre de 2020
	1.2	Mantener sección en línea sobre el cumplimiento de los planes anticorrupción.	3	Sistemas, Comunicaciones y Control Interno	Abril - Agosto - Diciembre de 2020
	1,3	Publicar en la página web de la entidad el Plan Anual de Adquisiciones inicial para la vigencia 2018.	1	Sistemas, Comunicaciones y Almacén	Enero de 2020
		Mantener sección en línea sobre los contratos de prestación de servicios celebrados por la administración.	1	Sistemas, Comunicaciones y Contratación	Permanente
	1,4	Implementar sección en línea sobre el estado de proyectos de acuerdo y debates de control político.	1	Sistemas, Comunicaciones y Secretaría General	Permanente
Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Ejecución del plan de comunicaciones que permita tener interlocución con la Ciudadanía	1	Secretaría General y Comunicaciones	Permanente
	2,2	Reuniones y/o audiencias públicas para rendir cuentas.	1	Secretaría General y Comunicaciones	Noviembre de 2020
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a los servidores públicos y contratista de la Administración en el tema de Rendición de cuentas y transparencia	1	Secretaría Jurídica y Secretaría General.	Junio de 2020
	3.2	Dar a conocer a los ciudadanos, gremios, organizaciones sociales, universidad y otros las estrategias y mecanismos de rendición de cuentas.	1	Secretaría General y Comunicaciones.	Junio de 2020
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realización de evaluación anual a la estrategia de rendición de cuentas.	1	Secretaría General y Control Interno.	Junio de 2020

CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO *Nuestro compromiso es con Pasto*	**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	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.	1	Sistemas y Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Definir y difundir el portafolio de servicios a los ciudadanos por medios masivos.	1	Secretaría General	Permanente
	2.2	Consolidar la información de los servicios de atención al ciudadano.	1	Secretaría General	Permanente
	2.3	Elaborar y socializar el lineamiento de atención de servicio al ciudadano.	1	Secretaría General	Junio de 2020
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Realizar actividades que permitan sensibilizar a los Servidores Públicos sobre la importancia de prestar un buen servicio al Ciudadano.	1	Secretaría General y Comunicaciones	Junio de 2020
	3.2	Continuar con la realización de la evaluación de desempeño para los empleados con derechos de carrera administrativa en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con el ciudadano	1	Secretaría General y Control Interno	Permanente
	3.3	Incluir y desarrollar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	1	Secretaría General	Permanente
	3.4	Socializar el código de ética y carta de valores.	1	Secretaría General y Control Interno	Junio de 2020
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de PQRSD que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	1	Secretaría General	Permanente
	4.2	Socialización y publicación de la Carta trato digno al ciudadano.	1	Secretaría General	Junio de 2020
Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano	5,1	Realizar evaluación respecto a la calidad del servicio al ciudadano.	1	Secretaría General	Noviembre de 2020

4.4. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

4.4.1. Visibilidad de los Concejales.

El Concejo Municipal de Pasto a través su página web, tendrá a disposición de la comunidad, de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información pública respecto de los Concejales en relación con el ejercicio de sus funciones y de las actividades relacionadas con ellas.

Además de lo ya dispuesto en el presente acuerdo, deberán publicarse:

- La hoja de vida de los Concejales
- Los impedimentos presentados y las decisiones al respecto si se producen.
- El Registro de su presencia en aquellas sesiones a las que está obligado a asistir según el reglamento interno.
- Las excusas por inasistencias.
- La faltas temporales y absolutas y la forma como fueron cubiertas.
- La composición de la respectiva Unidad de Apoyo Normativo de cada Concejal.
- Los Anales del Concejo. Las proposiciones anotando su estado de tramitación.
- El estado en que se encuentran las citaciones, las proposiciones y demás acciones del
- control político ejecutadas por el Concejo Municipal.
- Las actas de sesión.
- Planta de Personal del Concejo. (Acuerdo No.003 de 2008)

4.4.2. 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

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.

4.5. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Control Interno, 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.

A continuación se relacionan las estrategias del Concejo de Pasto:

- **Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

Definir y difundir el portafolio de servicios a 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 del Concejo. Además de visibilizar como correo oficial del Concejo de Pasto el siguiente: contacenos@concejodepasto.gov.co. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad a través de encuestas. Identificar

necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. Y 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 Secretaría General.**

Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización. Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las sesiones del Concejo de Pasto. Así como implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno del Concejo de Pasto en cuanto al área administrativa. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. 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.

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

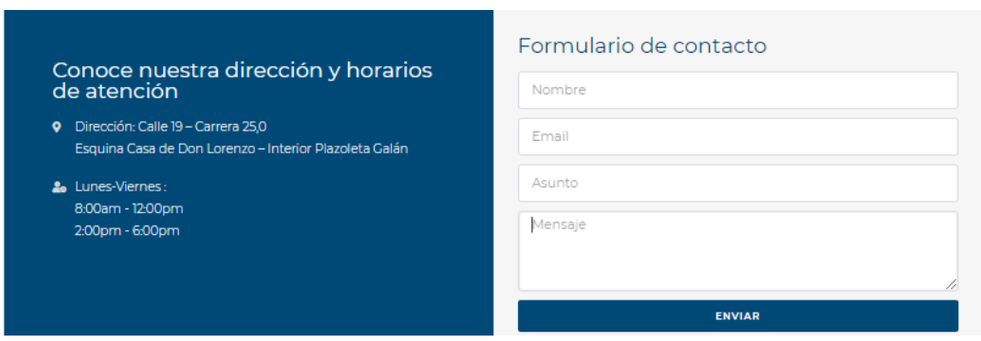
Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Las estrategias del Concejo Municipal de Pasto son las siguientes:

1. **Gestión de Solicitudes Recepción.**

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias podrán ser remitidos y radicados por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

- Correo Electrónico: contactenos@concejodepasto.gov.co
- Teléfono: (1)7296352
- Fax: (1)7296676
- Correo Certificado: Calle 19 con carrera 25 esquina Casa de Don Lorenzo.
- Verbalmente en la Oficina del Secretario General del Concejo de Pasto en la Calle 19 con carrera 25 esquina Casa de Don Lorenzo.
- En la página web del Concejo Municipal de Pasto : https://concejodepasto.gov.co/contacto/



Dentro de la estructura organizacional del Concejo de Pasto serán las siguientes dependencias competentes:

- La Secretaría General del Concejo de Pasto será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Corporación.
- La Plenaria del Concejo de Pasto discutirá las quejas que presenten los ciudadanos relacionadas con conductas desplegadas por la Mesa Directiva de la Corporación o alguno de los miembros.

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: 15 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

2. 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.

Se debe crear dentro del Reglamento Interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Incentivar la organización de veedurías ciudadanas y 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.

CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO *Nuestro compromiso es con Pasto*	**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades		Meta Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Establecimiento de controles para verificar la información que se publica en los portales web y las redes sociales	1	Numero de categorías publicadas con información/número total de categorías	Sistemas y comunicaciones	Permanente
	1.2.	Sensibilización a todas las dependencias del concepto de Gobierno Digital, Estrategia Gel y publicación de Datos Abiertos	1	Asistencia a capacitaciones	Secretaria General	Junio de 2020
	1.3.	Generar informes sobre el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno Digital.	1	Informe de cumplimiento	Sistemas y comunicaciones	Junio de 2020
	1.4.	Mantener actualizada la información de los contratistas de prestación de servicios vinculados (personas naturales) y funcionarios de carrera administrativa en el portal SIGEP.	1	Número de contratistas registrados	Contratación	Permanente
Subcomponente 2.Transparencia Pasiva	2.1	Divulgación de la normatividad sobre la recepción y trámite y derecho de petición quejas y reclamos en la entidades públicas.	1	Número de sensibilizaciones realizadas	Secretaria General	Junio de 2020
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de Información	3.1	Actualización del inventario de activos de información	1	Número de actualizaciones realizadas	Sistemas y Secretaría General	Junio de 2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Mejorar el nivel de accesibilidad en el Portal Web.	1	Cumplimiento de accesibilidad	Sistemas y Secretaría General	Junio de 2020
Subcomponente 5. Monitoreo	5.1	Dentro del informe de comportamiento de las PQRSD, analizar y evaluar las solicitudes de acceso a la información, elevadas por la Ciudadanía.	1	Número de informes presentados	Secretaría General	Diciembre de 2020

4.6. Iniciativas adicionales

El Concejo Municipal de Pasto, contará con la iniciativa de los honorables concejales, sus funcionarios de planta y contratistas para impulsar acciones que permitan crear una cultura de control y cuidado de los recursos públicos.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue elaborado por la Oficina de Control Interno 2020.

SANDRA ARGOTE JARAMILLO
Control Interno

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Proyectos de Moralización de la Administración PÚBLICA Colombiana. Riesgos de la Administración PÚBLICA. Bogotá 2000.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para la Corporación Colombiano – MECI 2014.
- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA.** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- **GOBIERNO DE COLOMBIA.** Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012.
- **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.** NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.** Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la REPÚBLICA de Colombia.. Bogotá
- **PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN-** http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page
- **UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.** Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.
- **VEEDURÍA DISTRITAL.** Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá. 2010.
- CONPES 167 DE 2013
- CONPES 3785 DE 2013
- **LEY 5 DE 1992.** Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.
- **LEY 489 DE 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- **LEY 734 DE 2002.** Código Único Disciplinario.
- **LEY 850 DE 2003.** Reglamenta las veedurías ciudadanas
- **LEY 1437 DE 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **LEY 1474 DE 2011.** EstatutoAnticorrupción.
- **LEY 1712 DE 2012.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información PÚBLICA Nacional.
- **LEY 1755 DE 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **LEY 1757 DE 2015.** Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **LEY 962 DE 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades dla Corporación y de los particulares que ejercen funciones PÚBLICAS o prestan servicios PÚBLICOS.
- **DECRETO 4637 DE 2011.** Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la REPÚBLICA.
- **DECRETO - LEY 0019 DE 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración PÚBLICA.
- **DECRETO 2641 DE 2012.** Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- **DECRETO 1649 DE 2014.** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la REPÚBLICA.
- **DECRETO 943 DE 2014:** Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para la Corporación.
- **DECRETO 1081 DE 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la REPÚBLICA.
- **DECRETO 1083 DE 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función PÚBLICA.
- **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO 2019.**