

RESOLUCIÓN No.  
27 de Febrero de 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN DEL CONCEJO DE MANIZALES,  
VIGENCIA FISCAL DE 2015.

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE CONCEJO DE  
MANIZALES, en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Ley 1474 de 2011 contempla claramente que “la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos”.
2. Que el artículo 73 de la citada Ley, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
3. Que “la corrupción constituye en la mayoría de sus eventos un fenómeno criminal, el cual puede estar descrito no sólo como un delito contra la administración pública, sino también como un crimen que afecta el patrimonio del Estado, en aquellas situaciones en las cuales afecte a una empresa por un acto de desviación de recursos o soborno”.

4. Que anualmente las entidades públicas deben elaborar un Plan Anticorrupción que contenga, entre otras: (I) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (II) las medidas antitrámites, (III) la rendición de cuentas y (IV) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

5. Que la Oficina de Planeación del Concejo de Manizales, elabore el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual fue revisado por la Oficina de Control Interno, por lo que se considera pertinente para que se adopte como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

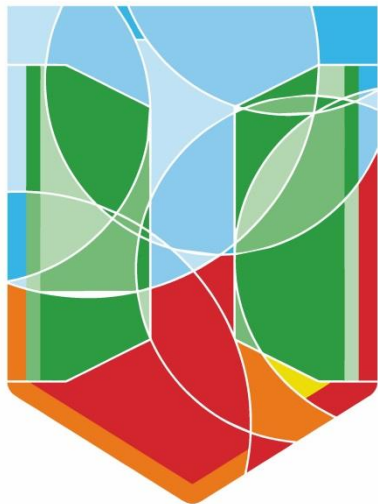
**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese el PLAN ANTICORRUPCIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL DE MANIZALES PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2015, con el propósito de cumplir con las estrategias del Estado Colombiano en su empeño por impulsar el desarrollo económico, sustentado en la transparencia hacia la prosperidad social.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Manizales a los

**FRANCISCO JAVIER GONZÁLEZ SÁNCHEZ**  
Presidente Concejo de Manizales

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



Concejo de  
Manizales

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL.....	7
2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION.....	10
3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....	11
4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION.....	17
a. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.	17
b. Racionalización de trámites.....	17
c. Rendición de cuentas.....	18
d. Servicio al Ciudadano.....	19
5. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	25
6. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCION...	26
a. Gobierno en línea.....	26
b. Visibilización de los pagos.....	26
c. Publicación de la Gestión Contractual.....	27
d. Gestión Documental.....	27

## INTRODUCCION

El Concejo Municipal de Manizales es una Corporación Pública encargada de ejercer el Control Político y el seguimiento a los planes de desarrollo de la Administración Municipal, buscando siempre el bienestar de la comunidad.

Nace en 1850, época en la que Manizales es erigida Distrito Parroquial. El 19 de enero de dicho año, inicia sesiones el primer Concejo Municipal, conformado por Julián Salazar, como Presidente; Agustín Patiño en calidad de secretario y Antonio Ceballos, Pedro Palacios, Nepomuceno Franco y Vicente Gil. Nombran Ad Honorem: Alcalde Antonio Ceballos; Juez, Antonio María Arango Restrepo y Procurador municipal a Joaquín Arango.

Apoya sus funciones en un direccionamiento estratégico representado en su misión, visión, principios, políticas, valores y objetivos organizacionales. Por tal razón, su dinámica interna y de funcionamiento es el de una organización de trabajo eficiente y contemporáneo. El Concejo de Manizales, trabaja continuamente por el bienestar de la comunidad, apoyados en su talento humano, factor que contribuye al desarrollo del plan estratégico y al que se posiciona como una organización altamente competitiva.

En el presente documento se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa propia del Concejo de Manizales que permite dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1464 de 2011 y el Decreto 2641 de 2011. Este documento fue elaborado teniendo en cuenta como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la

Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo a la metodología el Concejo de Manizales anualmente formulara y realizara seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables, que presenta constantemente resultados y ofrece servicios y productos a sus partes interesadas. Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia de los Sistemas de Gestión Implementados en el Concejo de Manizales.

El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindara toda la información requerida por la ciudadanía. El plan está compuesto por cuatro componentes Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La ley 1474 de 2011 en su presentación establece claramente que “la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.”

## 1. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

### MISIÓN

El Concejo de Manizales es una Corporación Pública de elección popular del orden municipal de acuerdo a lo descrito en la constitución y la ley; actúa como interlocutora, vocera y representantes de la comunidad, ejerce el Control Político mediante el debate democrático y realiza el seguimiento al Plan de Desarrollo de la Administración Municipal.

### VISIÓN

En el 2016 el Concejo de Manizales será reconocido en el ámbito local por su liderazgo y metas alcanzadas en la participación ciudadana, modernización tecnológica y mejoramiento de la calidad de vida de los manizaleños a través del fortalecimiento institucional.

### VALORES

Los valores son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para condicionar el mundo de nuestras vidas y poder vivirlas en cualquier lugar.

***Responsabilidad:*** El servidor público de la Corporación cumplirá con los compromisos laborales adquiridos, en el momento de tomar posesión y tendrá la capacidad de reconocer, aceptar y responder por las acciones llevadas a cabo para alcanzar esos compromisos.

***Equidad y Justicia:*** Entendida como la igualdad, por cuanto todos los funcionarios poseen iguales derechos y deberes, sin discriminar a

ningún servidor y particular en general por su raza, sexo, religión, costumbre y cultura; concediéndole a cada uno lo correspondiente, garantizando como mínimo los derechos fundamentales consagrados en la constitución política y los tratados internacionales.

***Lealtad:*** Factor indispensable para el desarrollo interno y externo de la Corporación, donde cada funcionario conoce y aplica los principios y valores institucionales para el desarrollo transparente, leal y fiel, en aras a la evolución de las buenas relaciones. El funcionario del Concejo actúa con rectitud, en beneficio de la Corporación y el grupo de funcionarios en general.

***Transparencia:*** Base fundamental para el desarrollo oportuno, eficaz y eficiente con el fin de conocer y llevar a cabo las funciones encomendadas, permitiendo una excelente gestión y un resultado positivo.

***Compromiso:*** El funcionario público de la Corporación irá más allá del simple deber, necesita trascender la norma y lograr el deber ser. Además tendrá sentido de pertenencia hacia la entidad al desarrollar sus actividades laborales en pro del mejoramiento continuo institucional.

## **PRINCIPIOS**

***Solidaridad:*** Establecida en el artículo 1 de la Constitución política; se fundamenta en el trabajo en equipo, en la unidad de propósitos y fines, en la evolución institucional en cabeza de los servidores que integran un mismo fin en procura de alcanzar metas y objetivos.

***Respeto a la dignidad humana:*** Establecido en los artículos 1 y 95 de la Constitución política; es el reconocimiento a la primacía del



hombre sobre cualquier otra consideración, exigiendo un comportamiento ético para cada una de las actuaciones frente al tratamiento que se debe dar a los compañeros y demás personas, con el fin de no menoscabar sus derechos y libertades.

***Buena fe:*** Establecido en el artículo 83 de la Constitución política; se incorpora al valor ético de la confianza del respeto por el otro y de la credibilidad de los servidores públicos y hacia los particulares en todas sus actuaciones

## **2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION**

Formular acciones en 2015 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

Fortalecer los índices de legitimidad, actuando como una corporación eficiente y transparente, que represente a la comunidad mediante el ejercicio activo del control político y el debate democrático.

Fortalecer e incrementar el nivel de desempeño del talento humano al servicio de la corporación.

Incrementar la eficiencia de los procesos de la corporación.

Visibilizar la gestión del Concejo de Manizales frente a la comunidad.

### **3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

#### **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.**

**“Artículo 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.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

**“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

## **Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos:**

“Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la

metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

**Decreta:**

**Artículo 1.** Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**Artículo 2.** Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**Artículo 3.** El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

**Artículo 4.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

**Artículo 5.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

**Artículo 6.** El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de

Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Artículo 7.** Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

**Parágrafo Transitorio.** Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

**Artículo 8.** Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.”



## **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION**

### ***a. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos***

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos. La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública y se encuentra elaborado y su evaluación, verificación y control estará a cargo de la Oficina Asesora de Control a través de la ejecución del Programa Anual de Auditorias.

### ***b. Racionalización de trámites.***

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. El Concejo de Manizales pretende racionalizar los trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas.

El Concejo de Manizales se apoya en su estructura administrativa, donde los ciudadanos cuentan con una ventanilla única de recepción, radicación y puesta en marcha de las gestiones encaminadas a dar

respuesta a las necesidades y solicitudes que se presenten. Allí se articula con la estrategia de atención al ciudadano que hace parte del cuarto componente de este Plan Anticorrupción.

*c. Rendición de cuentas.*

El componente de rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Es un conjunto de procedimientos, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control.

Este instrumento implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, en el que interactúan los ciudadanos y la gestión pública, propiciando el diálogo, aplicando correctivos y renovando compromisos, por medio de una información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa. Es una estricta evaluación de la gestión pública encaminada a satisfacer al ciudadano con transparencia en las ejecutorias.

La rendición de cuentas legitima y visibiliza la gestión de las entidades y los servidores públicos, por lo que El Concejo de

Manizales en su programación de sesiones plenarias, de fin de año, incluye una plenaria en la que tanto los concejales como el Presidente de la Corporación, rinden cuentas a la ciudadanía de la gestión ejecutada en la vigencia. Cada año se cumple de manera inexorable y al acto se invita de manera abierta a la sociedad civil, a los ediles, a miembros de la administración municipal y a la ciudadanía en general.

*d. Servicio al Ciudadano.*

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Por lo anterior, se desarrollan procesos que deben cumplir las distintas áreas del Concejo de Manizales para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

El Concejo de Manizales, emprende acciones que permiten desarrollar competencias y habilidades en los funcionarios para el servicio de atención al ciudadano, mediante programas de capacitación y sensibilización.

Con el propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de atención al ciudadano, es importante consignar algunas de las definiciones requeridas para mejorar el servicio en el Concejo de Manizales.

- ***Petición:*** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- ***Queja:*** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ***Reclamo:*** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ***Sugerencia:*** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ***Denuncia:*** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- ***Deber de denunciar:*** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver y dar respuesta son:

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

***Las denuncias por actos de corrupción que reciba el Concejo de Manizales deben ser trasladadas a la autoridad competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.***

## **GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

***Recepción:*** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, así como de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, facilitando el control y el seguimiento de los documentos, el Concejo de Manizales cuenta con una funcionaria encargada de la recepción, radicación y registro. Allí comienza todo el procedimiento de servicio y atención al ciudadano.

## **CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación y puesta en marcha del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaría del Concejo de Manizales, siendo sus responsabilidades:

- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición, de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente un informe sobre los derechos de petición, acciones populares, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, dirigido a Presidencia con copia a la Oficina Asesora de Control Interno, en donde se informe del trámite dado y los resultados finales de las mismas.

La Oficina Asesora de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.

Sobre este aspecto, rendirá un informe semestral a la administración de la entidad, dando cumplimiento al instructivo que establece que “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las

acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.” Ley 734 de 2002. Artículo 76.

### ***PROCEDIMIENTO***

1. El Concejo de Manizales cuenta con una funcionaria encargada de la recepción, radicación y registro, con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, al igual que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, facilitando el control y el seguimiento de los documentos.
2. La funcionaria responsable de la recepción informará y entregará diariamente en la Secretaría General del Concejo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, mediante documento normalizado.
3. En la Secretaría del Concejo se procede a gestionar el proceso adecuado y necesario para dar el trámite correspondiente, encaminado a dar respuesta al ciudadano en los términos establecidos en la ley.
4. En la Secretaría General del Concejo de Manizales se le informará y/o notificará al ciudadano sobre la atención, trámite y resultado de la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que haya radicado, dejando evidencia escrita del procedimiento y acciones realizadas, en los archivos correspondientes.

5. En la Secretaría General del Concejo se elabora un informe trimestral sobre los derechos de petición, acciones populares, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, dirigido a Presidencia en donde se informe del trámite dado y los resultados finales de las mismas.
6. Por último, la entidad dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, <http://concejodemanizales.gov.co> en un link PQRS para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea, que debe ser revisado permanentemente por la Secretaría General de la Corporación con el propósito de iniciar el procedimiento aquí establecido si fuese necesario.

Este procedimiento debe ser institucionalizado mediante Acto Administrativo y una vez socializado con los responsables de llevarlo a cabo, debe ser implementado y puesto en ejecución.



## 5. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	De acuerdo al Decreto 2641 de 2012 y la cartilla anexa denominada “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” la entidad debe realizar seguimientos periódicos en las fechas señaladas.	30/04/2015 31/08/2015 31/12/2015
	Realizar Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo a la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” las etapas de identificación, análisis y valoración son actividades continuas.	29/11/2015
	Socialización interna del Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado.	Se busca dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios de la Unidad conozcan los controles.	31/12/2015
Estrategia Anti trámites	Mantener actualizada la información en la plataforma SUIT 3.0.	Mantener actualizada la plataforma SUIT3.0. solicitando apoyo del sector DAFP para desarrollar esta actividad	31/12/2015
Rendición de cuentas	Estructurar el cronograma del proceso de rendición de cuentas y llevar a cabo su ejecución.	De acuerdo a documento Conpes 3654 de 2010 se debe planificar el procesos de rendición de cuentas como un ejercicio permanente que debe comprender acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión en busca de la transparencia de la administración pública.	31/03/2015
	Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios (Portal Web, Intranet, Redes Sociales, etc.).		31/12/2015
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar la atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles.	Realizar la gestión en la Atención al Ciudadano y llevar un registro a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas del Concejo Manizales.	31/12/2015

## **6. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCION**

### ***a. Gobierno en línea:***

Basados en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca fortalecer el uso de herramientas TIC con el motivo de fortalecer el servicio en línea, la consulta de información y la participación de los ciudadanos por lo cual se viene desarrollando la Estrategia Gobierno en Línea. De acuerdo a ello el Concejo de Manizales viene desarrollando actividades en pro de la construcción de una entidad más eficiente, transparente y participativa, contribuyendo al acceso de la información de todas sus partes interesadas y dando cumplimiento a lo estipulado en la Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y los Decretos 1551 de 2008 y 2693 de 2012 e implementando de acuerdo a las metas sectoriales la implementación del Manual GEL 3.1.

### ***b. Visibilización de los Pagos***

El Concejo de Manizales para garantizar la transparencia y el buen uso de los recursos del Presupuesto de la Corporación, hace visible el manejo de los mismos. Por lo que se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de la entidad al día para que sea consultado por los entes de control y los ciudadanos. Todo ello con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, visibilizando los gastos de la entidad.

### ***c. Publicación de la Gestión Contractual***

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución

Política, el Concejo de Manizales publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual en su Portal de la entidad (<http://www.concejodemanizales.gov.co/contrato>) de los contratos celebrados o a celebrar. La entidad además publica en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- ([www.contratos.gov.co/](http://www.contratos.gov.co/)).

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

#### ***d. Gestión Documental***

El Concejo de Manizales viene desarrollando actividades a través de las cuales gestiona la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos, espera fortalecer la Gestión Documental utilizando herramientas con las que se pretende disminuir el uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos del Concejo de Manizales, logrando mantener los registros de una manera automatizada y generar ahorro en diferentes recursos en cara a la modernización de la entidad.

Elaborado:

**Ing. José Manuel Castellanos Correa**  
**Jefe de Planeación**  
**Concejo de Manizales**