



SECRETARÍA GENERAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

ENERO DE 2020



Jorge Luis Restrepo Gómez
Secretario General

Jorge Mario Lopera Carmona
Subsecretario de Despacho

Nancy Estella Velásquez Parra
Líder de Programa Unidad de Informática

Juana Nelly Guevara Hurtado
Profesional Especializada

CONTENIDO

1.	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN.....	8
1.1	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	8
2.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG.....	9
3.	RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	11
3.1	ANTECEDENTES.....	11
3.2	BENEFICIOS	12
3.3	POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DE MEDELLÍN.....	12
3.4	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RIESGOS.....	13
3.5	MODELO DE RIESGOS EN EL CONCEJO DE MEDELLÍN.....	13
3.6	RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
3.7	MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
3.8	SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	15
4.	ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
5.	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	17
5.1	ELEMENTOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	17
5.2	PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	19

6.	ESTRATEGIA Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
6.1	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	24
6.2	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	24
7.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	25
7.1	TRANSPARENCIA ACTIVA.....	28
7.2	TRANSPARENCIA PASIVA.....	28
7.3	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	28
7.4	MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	29
8.	INICIATIVAS ADICIONALES.....	29

PRESENTACIÓN

El Concejo de Medellín es una corporación político administrativa de elección popular, compuesta por veintiún (21) miembros, elegidos para un período institucional de cuatro (4) años, quienes actuarán en bancadas y cuyo funcionamiento tiene como eje rector la participación democrática (Acto legislativo 01 de 2007, Acto legislativo 01 de 2013, Ley 1551 de 2012, artículo 14).

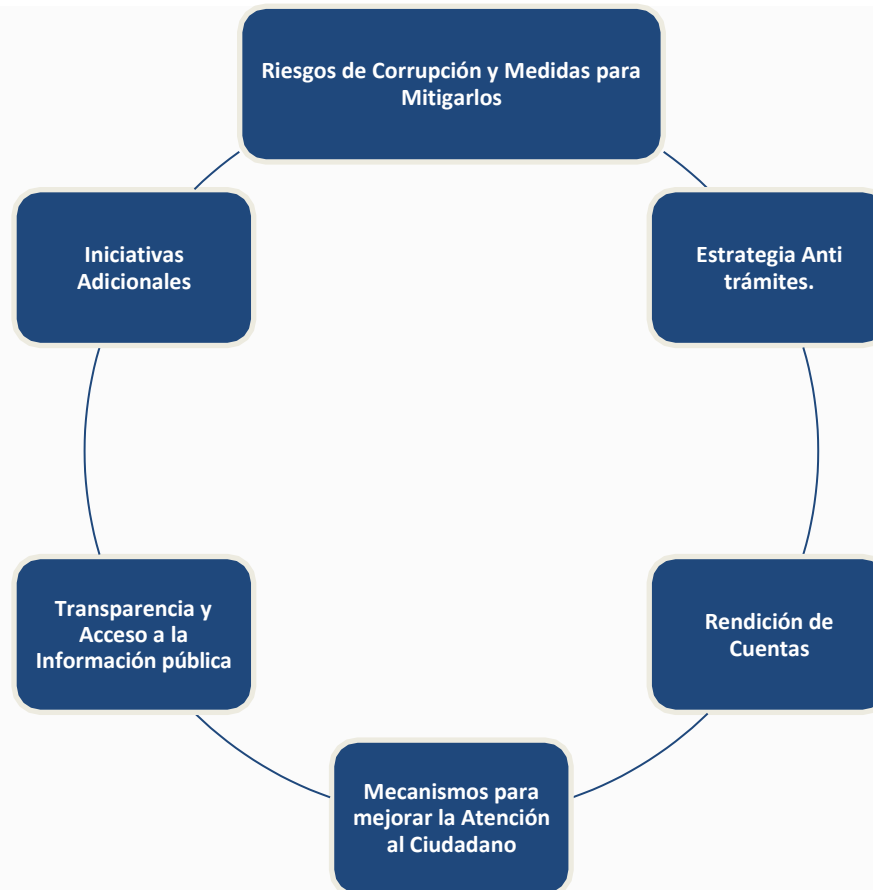
En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se ha promovido al interior de la Corporación los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la participación y a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión.

En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

Para su construcción e implementación durante la vigencia 2020, se realizarán capacitaciones a los servidores públicos y contratistas del Concejo de Medellín, en donde se darán a conocer los elementos normativos y contenidos, orientarlos y recoger insumos para la formulación e implementación del Plan 2020. Las jornadas se realizarán mediante metodologías dinámicas de análisis y presentación de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte de los grupos participantes.

Con estas actividades se pretende fortalecer los conocimientos de los colaboradores para orientarlos a mejores prácticas en la prestación del servicio, acorde con los lineamientos de la Ley Anticorrupción. Entendiendo que la lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno del Concejo de Medellín.

En tal sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en el Concejo de Medellín teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”, con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:



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

1. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Concejo de Medellín, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, se compromete a acercar al ciudadano para la formulación de nuestras políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestras partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión un modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas a la ciudadanía, con el objeto de mantener informada y generar espacios de diálogo con la misma sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitar el acceso a la información pública y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión.

1.1 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de los procesos del Concejo de Medellín.
- Planificar y ejecutar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción frente a los productos que entrega el Concejo de Medellín.
- Definir las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.
- Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantenerla actualizada sobre la gestión de la entidad.
- Desarrollar estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

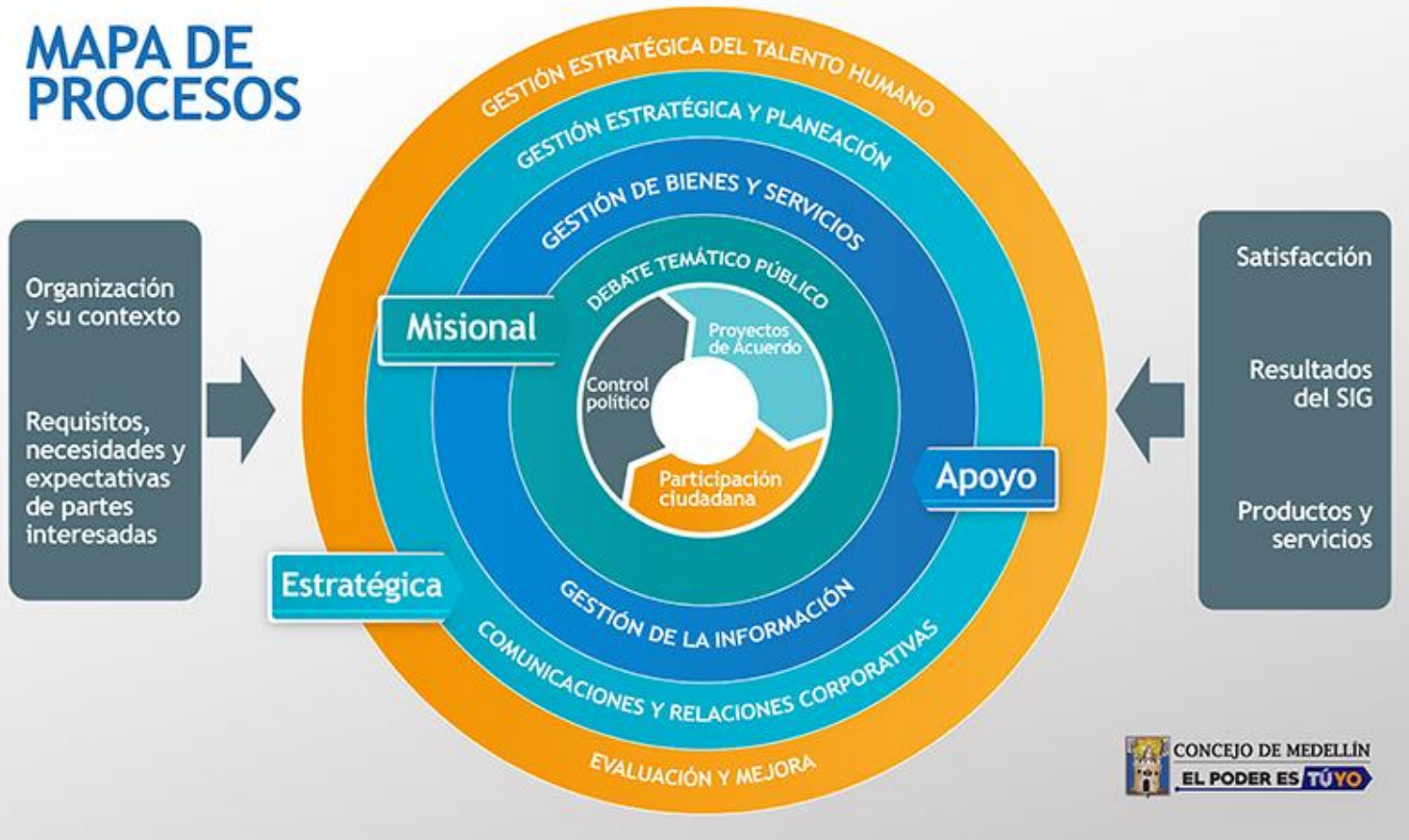
En el marco del Sistema Integrado de Gestión – SIG del Concejo de Medellín, se incorporan los lineamientos y actividades contempladas en los seis (6) componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior del Concejo de Medellín, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones que se le ha encomendado.

A continuación, se relaciona el esquema de operación por procesos que orienta la gestión del Concejo de Medellín. Para una adecuada gestión de sus procesos, se dispone de un Líder por cada uno de ellos y de un equipo primario de análisis, el cual analiza y concluye sobre los aspectos que requieren ajuste y/o mejora. Tanto los Líderes de proceso como el equipo primario están definidos por Acto administrativo, en el cual se otorga su nivel de responsabilidad y autoridad (Comité institucional de Gestión y Desempeño, Resolución 20182100001885).



MAPA DE PROCESOS



3. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

3.1 ANTECEDENTES

Consciente del mejoramiento continuo que debe caracterizar a la administración pública, el Concejo de Medellín viene trabajando en el fortalecimiento de herramientas de gestión dentro de las cuales se hace necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos que le permita a la Entidad dar respuesta oportuna tanto a las amenazas como a las nuevas oportunidades que se presenten. Todo lo anterior, alineado con lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de que trata el decreto 124 de 2016.

En este sentido, los lineamientos para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos le permiten al Concejo y a sus partes interesadas, contar con una metodología para gestionar y administrar los riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con el direccionamiento estratégico establecido en la Entidad.

La administración del riesgo ha sido incorporada al interior de la Entidad como una política de gestión por parte de la Alta dirección que cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; tarea que se facilita con la implementación de la metodología utilizada, la cual permite establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente está expuesta la Entidad y poder de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y los fines esenciales del Estado.

3.2 BENEFICIOS

- Proveer al Concejo de Medellín de una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la Entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de adecuada gestión de riesgos en la Entidad.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Fortalecer la capacidad de toma de decisiones.
- Incrementar la satisfacción de los grupos de interés frente al desarrollo de su objeto misional.

3.3 POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DE MEDELLÍN

El Concejo de Medellín conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación de la Corporación, implementa su Sistema de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad.

3.4 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RIESGOS

- Proporcionar al Concejo de Medellín las directrices para la administración del Sistema de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a la Corporación, incluidos los riesgos de corrupción, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos, y facilitar el proceso de toma de decisiones para logro de los objetivos estratégicos, bajo las condiciones de eficiencia, eficacia, efectividad y economía.
- Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos a nivel de la alta dirección y demás servidores en todas las dependencias y las actividades del Concejo de Medellín.
- Establecer las políticas y metodología, aplicables para el desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Orientar una estructura de gobierno que soporte el proceso de gestión integral de riesgos.
- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.
- Integrar la gestión de riesgos al proceso de Gestión Estratégica Corporativa, Sistema Integrado de Gestión y mejoramiento continuo de la entidad.
- Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en las actividades del Concejo de Medellín.

3.5 MODELO DE RIESGOS EN EL CONCEJO DE MEDELLÍN

El Modelo comprende los mecanismos y estructuras creadas por el Concejo de Medellín para definir, dirigir, gestionar y supervisar los riesgos. El gobierno de riesgos en la Entidad incluye los siguientes elementos:

- Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Estructura Organizacional, con sus roles y responsabilidades, definido en el Comité institucional de Gestión y Desempeño, Resolución 20182100001885.

- Capacitación y socialización de la gestión de riesgo definida en el PIC¹.
- Documentación y procedimiento para la gestión del riesgo.
- Plataforma tecnológica para el análisis de los riesgos mediante el aplicativo ISOLUCIÓN².
- Identificación de eventos y fuentes que puedan materializar los riesgos.
- Verificar la eficacia de la gestión de riesgos y
- Plan de mejora para la gestión de los riesgos materializados.

3.6 RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular³.

La metodología desarrollada para la identificación y valoración de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo se fundamenta en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

3.7 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Conforme con la metodología definida, en la “Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción”, para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a continuación, se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada en el primer trimestre de 2020 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento: **Ver Anexo No. 1.**

¹ Plan integral de capacitación del Concejo de Medellín.

² Herramienta integral para la Implementación, Automatización y Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Corporación.

³ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2.

3.8 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno del Concejo de Medellín tiene dentro de sus objetivos realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados, como parte de las estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre en el año 2019 y subsiguientes y se desarrollará de la siguiente manera:

- Un primer seguimiento a corte 30 de abril.
- Un segundo seguimiento a corte 31 de agosto.
- Un último seguimiento a corte 31 de diciembre.

Para el efecto, la Corporación ha definido como instrumento de seguimiento y medición, el **Anexo 2**, cuyo propósito es dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas del Concejo de Medellín, el seguimiento correspondiente a cada periodo. Además, se ha trazado como objetivos específicos:

- Efectuar el seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que corresponden a los periodos previamente definidos por la Ley.
- Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las Acciones propuestas en el Plan, que corresponden a dichos periodos durante el año 2020.

4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para el Concejo de Medellín se define como trámite el Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio⁴.

Es pertinente informar que el Concejo de Medellín en el desarrollo de sus actividades misionales, no define trámites; es decir, lo relacionado con la atención al ciudadano en cuanto a sus servicios, es identificado y coordinado como Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación (PQRSDF).

Lo correspondiente al manejo de las PQRSDF soporta su accionar según lo definido en el Procedimiento **Atención a derechos de PQRSDF, con Código: P-GEC-005**.

Los servicios ofrecidos al ciudadano definidos por la Corporación, se encuentran a disposición de estos de manera presencial y a través del sitio www.concejodemedellin.gov.co, ya sea por requerimiento de maneja personal o a través de comunicación escrita o verbal.

Para el año 2020 se realizará un análisis de los servicios de la entidad, con el objeto de adelantar acciones de racionalización o simplificación bajo los criterios de automatización, plazo de ejecución, costos asociados y requisitos, entre otros, de lo que puede resultar la formulación del Plan de acción que contenga las estrategias implementadas para la racionalización de dichos servicios.

⁴Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública.

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas se entiende como un mecanismo de participación, en el cual la información se organiza de forma tal que sea asequible y entendible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Entidad.

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en la Ley 1757 de 2015, orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión de la Corporación, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

El Concejo de Medellín ha incorporado a su gestión, el proceso permanente de rendición de cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional. **Ver Procedimiento Audiencia pública de rendición de cuentas P-GEC-010.**

5.1 ELEMENTOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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

- El elemento **información** es la generación de datos y contenidos sobre la gestión de la Corporación, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental y municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte del Concejo de Medellín. 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 ciudadanía.
- El elemento **responsabilidad** 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.

En este sentido el Concejo de Medellín en la planeación de su estrategia de rendición de cuentas, ha dispuesto diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de la vigencia.

Una vez se realiza el proceso de Rendición de Cuentas el Concejo de Medellín, publica los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realiza una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas y se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad. **Ver Anexo 3.**

5.2 PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas:** Para el efecto se ha definido el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conformado según Resolución 20182100001885. Este equipo entre otras actividades tiene la responsabilidad de establecer el diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad, caracterizar los grupos de valor, identificar las necesidades de información y valoración de información actual y definir la capacidad operativa y disponibilidad de recursos.
- **Diseño de la estrategia de rendición de cuentas:** En este proceso el Concejo de Medellín diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; la estrategia 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.
- **Implementación y desarrollo de la estrategia:** 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. Debe incorporar la capacitación a servidores públicos y ciudadanos, la convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación, socialización y visibilizarían de la información y encuestas de percepción.
- **Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas:** Contempla 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 debe publicarse 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: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Crear protocolo para la publicación de la información en el sitio web	Sitio web con información de calidad y lenguaje comprensible	Líder de unidad de comunicaciones	30/04/2020
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Formular plan de participación ciudadana	Plan de participación ciudadana formulado	Presidente del Concejo	31/03/2020
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Crear y realizar campañas de difusión	Campañas de difusión realizadas	Líder de unidad de comunicaciones	31/12/2020
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Generar instrumento que permita la retroalimentación por parte de los usuarios externos	Instrumento creado	Secretario General	31/03/2020

Modelo para formular la Estrategia de Rendición de Cuentas.

6. ESTRATEGIA Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante la aplicación de este componente, el Concejo de Medellín busca mejorar la calidad y el acceso a los servicios que presta a la ciudadanía, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. La estrategia de desarrolla 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.

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, solicitudes, denuncias y felicitaciones y se configura como una labor integral, que requiere:

1. Total articulación al interior de la entidad.
2. Compromiso expreso de la Alta Dirección del Concejo de Medellín y
3. 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”, el Concejo de Medellín ve 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, el Concejo de Medellín hacer una revisión integral de la Corporación 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. Igualmente se hace 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, el Concejo de Medellín realiza 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.

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Revisar procedimiento de PQRSD	Procedimiento revisado	Secretario General	30/04/2020
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diseñar protocolo de atención a los ciudadanos	Protocolo diseñado	Líder de programa de Servicios Generales	30/04/2020
	2.2	Adecuar espacios físicos para garantizar la atención al ciudadano	Espacios adecuados	Líder de programa de Servicios Generales	31/12/2020
Subcomponente 3: Talento Humano	3	Capacitar al personal en competencias orientadas a la atención al cliente	Personal capacitado	Subsecretario de despacho	30/06/2020
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1	Construir e implementar política de protección de datos personales	Política implementada	Líder de programa Unidad de Informática	31/07/2020
	4.2	Elaborar y publicar carta de trato digno	Política publicada	Secretario General	30/04/2020
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5	Caracterizar grupos de valor	Grupos de valor caracterizados	Secretario General	31/07/2020

Modelo para formular la Estrategia de atención al ciudadano.

6.1 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

En el año 2018 se llevaron a cabo varias acciones con el enfoque de fortalecer los canales de atención, a saber:

- Se realizó un rediseño del sitio Web de la Corporación, mejorando la disposición de la información y su diseño.
- Se designó un profesional especializado, abogado de profesión, para la gestión de las PQRSD⁵ y la atención al ciudadano.
- Se desarrolló una estrategia de manejo y gestión de las redes sociales, con la destinación de un comunicador especializado en el tema.

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

El Concejo de Medellín desarrolla los parámetros básicos que debe cumplir como entidad pública 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. Para el efecto la Corporación ha diseñado e implementado el **Procedimiento Atención a derechos de PQRSD**, identificado con **Código: P-GEC-005**. En este documento se define el Objetivo, el Alcance, los responsables, los términos y las definiciones, así como las políticas de operación y la descripción de las diferentes actividades tendientes a dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y otras normas complementarias, relacionadas. También se dispone del “Protocolo de atención incluyente”, mecanismo que garantiza que todos las PQRSD son atendidos sin distinción de origen, asunto y responsables.

⁵ Estrategia que atiende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, demandas y felicitaciones en la Corporación.

En cuanto al seguimiento de las PQRSDF, la norma delega en cabeza de la Oficina de Control interno, el seguimiento, las investigaciones y solicitud de inicio del proceso disciplinario, que se debe adelantar en caso de:

- Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.
- Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente tiene como referente la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, 1712 de 2014.

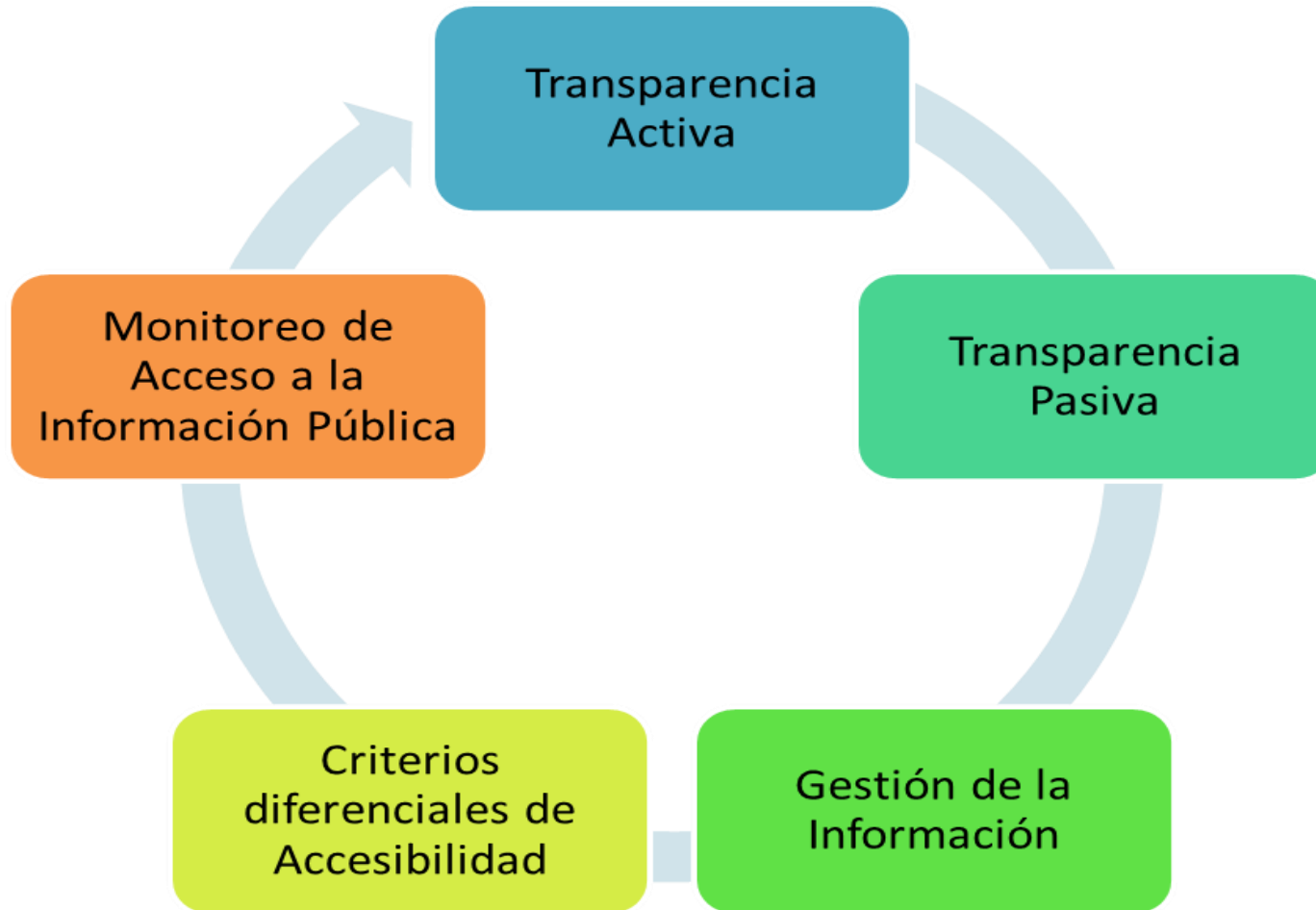
En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. El Concejo de Medellín, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

La “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección (CONPES 167 DE 2013).

El Concejo de Medellín, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión de la Corporación en sus diferentes procesos misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. Es este sentido, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla

de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Durante la vigencia 2020, la Corporación viene desarrollando un plan de trabajo que permita avanzar en acciones orientadas a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y Resolución 3654 de diciembre de 2015, desarrollando acciones en cinco (5) frentes o 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.



Estrategias generales para que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

7.1 TRANSPARENCIA ACTIVA

El Concejo de Medellín viene publicando información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes instaurados por la estrategia de Gobierno en Línea, lo cual implicó la actualización de la misma, en esta se incorporaron elementos como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Publicación de información sobre contratación pública.

Las acciones realizadas, se vienen desarrollando a partir de la matriz de autodiagnóstico, herramienta que mide la aplicación de la ley 1712 de 2014, a disposición de los sujetos obligados, desarrollada por la Procuraduría General de la Nación.

7.2 TRANSPARENCIA PASIVA

En este componente, el Concejo de Medellín atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley realizadas por los ciudadanos y analiza las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

7.3 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Concejo de Medellín durante los últimos años ha venido desarrollando acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores públicos en relación con los instrumentos de gestión de la información, y ha priorizado para esta vigencia, la elaboración del Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Para el desarrollo de los instrumentos y criterios de accesibilidad, se tuvo en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularon con el Programa de Gestión Documental de la Entidad, y se encuentran en la página Web en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”. En dicha actualización se incorporaron los lineamientos de Gobierno en línea y lo relacionado al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

7.4 MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para la vigencia 2020 se tiene planeado la revisión e implementación de los instrumentos y criterios de acceso a la información pública, a fin de identificar mejoras y posibles ajustes en los mismos.

8. INICIATIVAS ADICIONALES

Según la Resolución SG 2014-283, del 25 de Julio del año 2014, el Concejo de Medellín adoptó el Código de ética y buen gobierno de la Corporación, conforme a las atribuciones conferidas por la Ley 136 de 1994 y el Acuerdo 69 del año 2013.

En este documento se agrupa el compromiso de la Corporación, frente al cumplimiento de su misión constitucional, legal y normativa, guardando los principios de transparencia, legalidad, eficiencia y eficacia, tendientes a permitir una gestión pública capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad y sus partes interesadas.

El Código de ética y buen gobierno integra buenas prácticas institucionales con el fin de preservar la ética corporativa, fundamentada en los principios y valores compilados en el mismo, entendiendo que estos son el fundamento que guía el pensamiento y el accionar de los servidores públicos del Concejo de Medellín, quienes conocen la responsabilidad social que está implícita en el desempeño de sus funciones.

El Concejo de Medellín verificará mediante el seguimiento, monitoreo, evaluación y control, la aplicación y cumplimiento de lo aquí estipulado y tomará los correctivos necesarios para eliminar las situaciones que vayan en contra de las buenas prácticas que establece la planeación estratégica de la Corporación.