



# CONCEJO DE MEDELLÍN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA GENERAL  
CONCEJO DE MEDELLÍN

ENERO, 2024

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	3
1.1. Objetivo general: .....	3
1.2. Objetivos específicos: .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGÍA .....	4
3.1. Análisis de la normatividad legal aplicable.....	4
3.2. Análisis del contexto.....	4
3.3. Responsable.....	6
3.4. Socialización y publicación en medios.....	6
4. DE ANTICORRUPCIÓN.....	7
4.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción.....	7
4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	7
4.3. Actividades .....	8
5. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
5.1. Política de Atención al Ciudadano.....	8
5.2. Racionalización de Trámites.....	8
5.3. Rendición de Cuentas.....	8
5.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	9
5.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.....	11
5.6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Buen Gobierno.....	13
ANEXOS.....	14

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Considerando los lineamientos definidos por la Presidencia de la Republica en el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2*, así como lo establecido en la normatividad legal aplicable, se formula el presente Plan, el cual reúne tres elementos: Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana.

Cada elemento se conforma de componentes y subcomponentes definidos en el presente documento, y se desarrolla en los planes de acción formulados en el **Anexo 2**.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1. Objetivo general:

Generar valor público mediante el fortalecimiento de la atención al ciudadano y el desarrollo de mecanismos de transparencia y de accesibilidad a la información que contribuyan a la lucha contra la corrupción en la Corporación.

#### 1.2. Objetivos específicos:

- Identificar y gestionar oportunamente los posibles riesgos de corrupción en la Corporación con el fin de promover la transparencia en la gestión de los recursos y una imagen favorable ante los grupos de valor.
- Planificar y ejecutar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, promoviendo la rendición de cuentas, la transparencia y la accesibilidad en la Corporación.

### 2. ALCANCE

Las estrategias para el logro de los objetivos consideran:

- Los servicios de acceso, consulta y entrega de la información en condiciones de transparencia, mediante la biblioteca Carlos Mauro Hoyos, el archivo, el sitio web, la gestión de PQRSD y los sistemas de información de la Corporación.
- Los lineamientos definidos para fortalecer las estrategias anticorrupción y el servicio al ciudadano.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Análisis de la normatividad legal aplicable.

La Corporación identifica y establece como referentes de cumplimiento la normativa legal aplicable al presente plan, en su *Matriz de Requisitos Legales* dispuesta en Isolución:

- Ley 1474 de 2011, artículo 73; 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.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley 1757 de 2015, artículo 52; por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 2195 de 2022, artículo 31; programas de transparencia y ética pública.
- Decreto 1081 de 2015; por el cual se 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”.

En el cumplimiento de lo anterior, el Concejo de Medellín formula e implementa el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* para la respectiva vigencia.

#### 3.2. Análisis del contexto.

##### 3.2.1. Riesgos de corrupción.

A partir del análisis de los riesgos de corrupción, se dimensiona que, de un total de nueve riesgos identificados, seis se encuentran en un nivel *Moderado* de riesgo residual, uno en un nivel alto, uno en un nivel extremo y uno en un nivel bajo.

##### 3.2.2. Comunicación.

La información dirigida a los diferentes grupos de valor se dispone en los siguientes canales institucionales de transparencia activa:

- Sitio web.
- Sistema de Información Misional – SIMI.
- Boletines de prensa.
- Programas de TV.
- Redes sociales.

##### 3.2.3. Diagnóstico.

El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* se formula e implementa en el marco de las siguientes políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

- Política de Servicio al Ciudadano.

- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.

En marzo de 2023 se llevaron a cabo los autodiagnósticos de los respectivos elementos asociados al *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, obteniendo los siguientes resultados:

Elemento Autodiagnóstico MIPG	Resultado
Rendición de Cuentas	82,1
Transparencia y Acceso a la Información	77,7
Servicio al Ciudadano	64
Plan Anticorrupción	90

*Resultados autodiagnósticos 2022. Fuente: propia.*

Se identificaron las siguientes fortalezas:

- La información que divulga la Corporación en su proceso de rendición de cuentas es clara, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para toda la ciudadanía.
- Existe en el sitio web oficial de la Corporación una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en el cual se publica información referente a la planeación institucional, la contratación, los informes de gestión, el presupuesto, entre otros.
- La Corporación ha publicado la política de protección de datos personales, el Registro de Activos de Información, el Índice Información Reservada y su Programa de Gestión Documental en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su sitio web oficial.
- La Corporación facilita al ciudadano los medios para la presentación de PQRSD y la información sobre el estado de las mismas, desde su recepción hasta su respuesta. Adicionalmente, cuenta con un registro de todas las PQRSD presentadas y sus características.

Sin embargo, la Corporación debe trabajar en los siguientes aspectos de mejora:

- Dar cumplimiento a los criterios de accesibilidad y algunos de los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Definir estrategias que permitan mejorar la atención al ciudadano y dar cumplimiento a requisitos de accesibilidad física.
- Implementar encuesta de percepción para los grupos de valor.

#### 3.2.4. Planeación Institucional.

El Plan Estratégico Corporativo, en cumplimiento con el Decreto 612 de 2018, integra los planes institucionales y otros planes que se deriven de la gestión y mejora del Sistema de Gestión Corporativo, entre ellos el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

El Plan de Acción Institucional define entre sus estrategias el fortalecimiento de la estrategia anticorrupción, de atención y participación ciudadana.

En cumplimiento de la estrategia define responsabilidades conforme a sus componentes para todas las dependencias de la Corporación y para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

#### **3.2.5. Recursos.**

La Corporación define los recursos necesarios para la implementación del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, en los planes de acción por proceso de la respectiva vigencia.

#### **3.2.6. Metas y medición.**

Las metas del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* se encuentran definidas en los planes de acción de cada componente.

El cumplimiento de cada una de las acciones se mide trimestralmente conforme al seguimiento realizado a los planes de acción por proceso en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

### **3.3. Responsable.**

El Comité Institucional de Gestión y desempeño es el responsable del diseño, elaboración e implementación del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

La alta dirección, en cabeza del Secretario General, revisa y valida el plan.

### **3.4. Socialización y publicación en medios.**

El Líder de Programa de la Unidad de Comunicaciones es el responsable de socializar el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* mediante los canales de comunicación de la Corporación, conforme a lo establecido en la Matriz de Comunicaciones.

## 4. DE ANTICORRUPCIÓN.

### 4.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción.

El Concejo de Medellín, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, modificada por la Ley 2195 de 2022 y en la política del MIPG “*Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*”, se compromete a:

- Analizar el contexto interno y externo de la Corporación.
- Identificar y gestionar los riesgos de corrupción considerando los lineamientos de la Política para la Administración del Riesgo de la Corporación.
- Realizar evaluación y seguimiento periódico de los riesgos de corrupción.
- Promover la transparencia, responsabilidad e integridad en la gestión de los recursos, así como la cultura de la legalidad al interior de la Corporación.

### 4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción.

Conforme a la metodología propuesta en la “Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción (versión 4)” del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se define con los responsables los riesgos de corrupción inherentes a las actividades de cada proceso, y se recopilan en el mapa de riesgos de corrupción con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

Ver **Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción.**

#### 4.2.1. Consulta y divulgación.

El mapa de riesgos de corrupción se pone a disposición de la ciudadanía en el software Isolución (módulo Riesgos DAFP) y se divulga en el sitio web de la Corporación (menú de transparencia y acceso a la información / estrategia anticorrupción).

#### 4.2.2. Monitoreo y revisión.

El monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción se realiza conforme a lo definido en el procedimiento para la gestión del riesgo (P-GEP-012).

#### 4.2.3. Seguimiento.

Se realiza un seguimiento trimestral a la gestión de los riesgos de corrupción de acuerdo con lo definido en el Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas -COLA y en cumplimiento con los lineamientos del procedimiento para la mejora continua (P-MC-001).

### 4.3. Actividades

El componente gestión de riesgos de corrupción se desarrolla a través de 4 subcomponentes y sus respectivas actividades, las cuales se despliegan en el **Anexo 2. Actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

## 5. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### 5.1. Política de Atención al Ciudadano.

El Concejo de Medellín, siguiendo los lineamientos establecidos en la política del MIPG “*Servicio al Ciudadano*”, se compromete a:

- Propender condiciones de igualdad, oportunidad y calidad en los escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con la Corporación: los mecanismos de participación ciudadana, la consulta de información producida en la Corporación y la gestión de PQRSD.
- Fortalecer los procesos internos de la Corporación con el propósito de responder de manera eficaz a los requerimientos de los ciudadanos o grupos de valor.
- Promover la apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de todos los niveles de la Corporación.

### 5.2. Racionalización de Trámites.

La política de Racionalización de Trámites del MIPG no aplica para el Concejo de Medellín, dado que en la Corporación no se gestiona ninguno de los trámites definidos por la Administración Pública.

### 5.3. Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas se entiende como un mecanismo de participación ciudadana, en el cual la información se presenta de forma tal que sea asequible y entendible para todos los grupos de valor, generando espacios de interacción con la Corporación.

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. Igualmente, se considera los lineamientos para la rendición de cuentas establecidos en la política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El Concejo de Medellín ha incorporado en su gestión el ejercicio permanente de rendición de cuentas, con el fin de mostrar el valor público que genera, promover la transparencia de la información, capitalizar la gestión del conocimiento y permitir la retroalimentación de la ciudadanía para mejorar la gestión institucional.



Por medio del procedimiento para la rendición de cuentas P-GEP-010, la Corporación establece la metodología para planear, ejecutar y evaluar el ejercicio de rendición de cuentas.

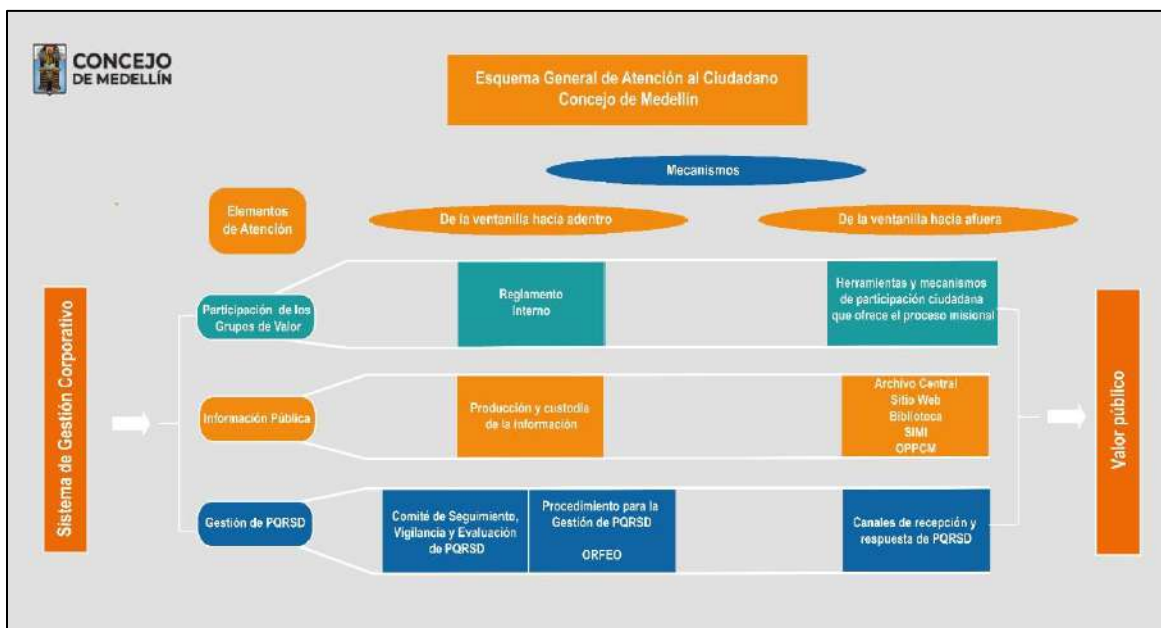
**Nota:** El componente de *Rendición de cuentas* se desarrolla a través de cuatro subcomponentes y sus respectivas actividades, las cuales se despliegan en el **Anexo 2. Actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

#### 5.4. 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, propendiendo por la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. La estrategia se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) y la política de Servicio al Ciudadano del MIPG.

La política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política “cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado” (Manual Operativo MIPG, 2021).

Desde el Sistema de Gestión Corporativo se dimensionan ocho procesos, de los cuales cuatro participan en el despliegue de la política de Servicio al Ciudadano: Gestión de Bienes y Servicios, Comunicaciones y Relaciones Corporativas, Debate Temático Público y Gestión de la Información.



Esquema General de Atención al Ciudadano CdeM – Fuente: propia.

Para la atención al ciudadano, se identifican tres elementos mediante los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la Corporación, considerando el modelo de

eficiencia administrativa incorporado a través de la definición de las políticas y estrategias para la atención desde la ventanilla hacia adentro, y de los canales que se disponen para la atención presencial y no presencial del ciudadano de la ventanilla hacia afuera:

**a. Participación ciudadana.**

De la ventanilla hacia adentro se definen los mecanismos de participación en el Reglamento Interno, los cuales son:

- Intervención de la comunidad en las sesiones plenarias.
- Participación ciudadana en el estudio de proyectos de acuerdo.
- Asistencia en las Comisiones accidentales.
- Representantes de las Juntas Administradoras Locales.
- Iniciativa popular.
- Cabildo abierto.
- Participación en la rendición de cuentas.

De la ventanilla hacia afuera se socializa a la ciudadanía los mecanismos definidos y los lineamientos para participar en cada uno. Adicionalmente, se disponen los canales para que la ciudadanía pueda inscribirse y participar en las sesiones plenarias y las comisiones accidentales.

**b. Información pública.**

De la ventanilla hacia adentro se realiza toda la producción y custodia de la información, siguiendo los lineamientos de la Gestión Documental.

De la ventanilla hacia afuera se ofrecen canales para la consulta de información pública como el Archivo Central, el Sitio Web, el Sistema de Información Misional – SIMI y el Observatorio de Políticas Públicas (OPPCM).

**c. Gestión de PQRSD.**

De la ventanilla hacia adentro se realiza la gestión de las PQRSD que ingresan al Concejo de Medellín. Para ello se cuenta con:

- Una metodología documentada (procedimiento para la gestión de PQRSD, P-GEP-005).
- Un equipo de profesionales capacitados.
- Un sistema de información (ORFEO) que permite dar trazabilidad a las PQRSD.
- Un Comité para el Seguimiento, Vigilancia y Control de las PQRSD adoptado mediante la resolución SG-20202100002295 de 2020.

De la ventanilla hacia afuera se ofrecen canales donde el ciudadano puede presentar y hacer seguimiento a la gestión de su PQRSD: sitio web, correo electrónico atención al ciudadano, ventanilla única de atención y línea telefónica.

**Nota:** El componente de *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano* se desarrolla a través de cinco subcomponentes y sus respectivas actividades, las cuales se despliegan en el **Anexo 2. Actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

## 5.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.

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

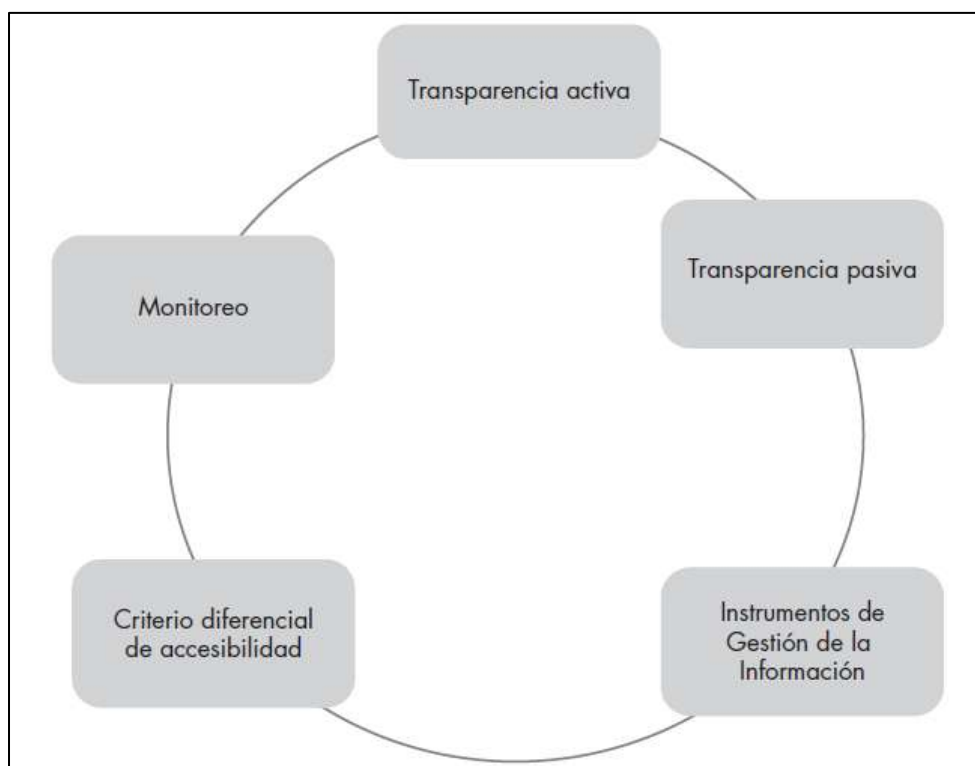
En el marco de la Ley 1712 de 2014, se entiende por información pública “toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal”.

El Concejo de Medellín en este sentido asume el compromiso de:

- Divulgar oportunamente la información pública no reservada que produzca.
- Responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Proporcionar información producida de manera clara, completa, oportuna, confiable y sencilla.

Lo anterior con el objetivo de garantizar que los grupos de valor conozcan la gestión de la Corporación en sus diferentes procesos y fortalecer el control social sobre el desempeño institucional, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Para el efecto, la Corporación desarrolla un plan de trabajo que comprende acciones en cinco (5) estrategias para la implementación de medidas que garantizan la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales son:



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

### 5.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa.

El Concejo de Medellín publica información relacionada con su funcionamiento en el sitio web (sección *Transparencia y Acceso a la Información*), de acuerdo con lo establecido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información y en el marco de los lineamientos establecidos por la política de Gobierno Digital, considerando los siguientes elementos:

- Publicación de información sobre la estructura organizacional.
- Publicación de información sobre procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Publicación de enlace al SECOP II para la consulta de información sobre contratación pública.
- Publicación de planes institucionales, informes de gestión e informes de rendición de cuentas.
- Publicación y divulgación de información establecida por la política de Gobierno Digital.

La información producida por el proceso misional, Debate Temático Público, se publica en el sitio web con un enlace al Sistema de Información Misional – SIMI, y los documentos en físico se pueden consultar en el Archivo Central de la Corporación.

También en el sitio web se dispone de un micrositio para la consulta de la información producida por el Observatorio de Políticas Públicas del Concejo de Medellín (OPPCM).

### 5.5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.

En este componente, el Concejo de Medellín atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información realizadas por los ciudadanos en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA.

Las solicitudes se atienden mediante los canales disponibles para la recepción de PQRSD: ventanilla única de atención, correo electrónico, enlace en el sitio web y línea telefónica. Las actividades para dar respuesta a las solicitudes de información se establecen en el procedimiento para la gestión de PQRSD (P-GEP-005).

### 5.5.3. Instrumentos de Gestión de la Información.

El Concejo de Medellín desarrolla acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores públicos en relación con los instrumentos de gestión de la información:

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

Para la implementación de los instrumentos se tiene en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articulan con el

Programa de Gestión Documental de la Corporación, y se encuentran en la página Web en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”. Además, se incorporan los lineamientos de Gobierno Digital y lo relacionado con la política de Seguridad y Privacidad de la Información.

#### 5.5.4. Criterio diferencial de accesibilidad.

Para facilitar el acceso a la información de los ciudadanos, el Concejo de Medellín se guía en lo establecido por la Resolución 1519 de 2020, “por medio de la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

En materia de accesibilidad, la Corporación asume el compromiso de implementar las directrices de accesibilidad web, definidas en los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C).

#### 5.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

La Corporación cuenta con un sistema de información (ORFEO) para el monitoreo de PQRS, mediante el cual se da trazabilidad a las solicitudes de información recibidas por parte de los ciudadanos. Específicamente, el sistema arroja datos relacionados con:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

**Nota:** El componente de *Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información* se desarrolla a través de cinco subcomponentes y sus respectivas actividades, las cuales se despliegan en el **Anexo 2. Actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

### 5.6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Buen Gobierno.

El Concejo de Medellín adopta mediante resolución el Código de Integridad y Buen Gobierno, el cual incorpora el nuevo Código de Integridad definido para la Corporación, y ajusta y reemplaza el Código de Buen Gobierno elaborado y publicado bajo la Resolución 283 del 2014.

El Código de Integridad y Buen Gobierno del Concejo de Medellín se diseña y adopta siguiendo la orientación del Manual de Integridad y Buen Gobierno de la Presidencia de la República, y las políticas definidas para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Su objetivo principal es “determinar las herramientas que orienten el comportamiento ético y las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, resaltando los estándares de

comportamiento de los servidores públicos, y el compromiso de cada uno para aportar al cumplimiento de los lineamientos y políticas del Concejo de Medellín” (Código de Integridad y Buen Gobierno Concejo de Medellín, 2022).

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción.**

**Anexo 2. Actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**