



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

YINA LORENA PERLAZA LEDESMA
Profesional Universitaria Control Interno

Buenaventura, agosto 31 de 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

**PRIMER COMPONENTE: SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN-
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

El seguimiento se realizará cuatrimestralmente a los controles implementados, con la finalidad de evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno, la eficacia de los controles implementados.

A continuación, se muestra la estrategia que utilizará la institución en el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción:

Tabla No. 1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Estrategia					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Construir la política de administración del Riesgo, conforme los nuevos lineamientos del DAFP con respecto a los riesgos de corrupción.	Construcción de Política de administración del riesgo	Control interno	Agosto- 2023
	1.2	Gestionar la aprobación de la actualización de la política de administración del riesgo en el Sistema Integrado de Gestión.	Aprobación de la Política	Control interno	Agosto- 2023
	1.3	Socializar a las partes interesadas la actualización de la política de administración del riesgo.	Política socializada	Control interno	Agosto- 2023
	1.4	Publicar la política actualizada de administración del riesgo en la página web de la Corporación.	Política publicada en página Web	Control interno	Agosto- 2023
Subcomponente 2 Construcción del	2.1	Realizar reuniones con los diferentes procesos de la corporación para socializar los nuevos lineamientos frente a la gestión de riesgos anticorrupción	Reuniones realizadas con los procesos	Control interno	Agosto- 2023
	2.2	Identificar los riesgos de corrupción en cada proceso, sus causas y consecuencias	Riesgos identificados	Líderes de proceso	Agosto - 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	Valorar los riesgos de corrupción identificados en cada proceso.	Riesgos valorados por procesos	Líderes de proceso	Agosto- 2023
	2.4	Evaluar los riesgos de corrupción.	Riesgos evaluados por procesos	Líderes de proceso	Agosto- 2023
	2.5	Establecer las acciones a implementar para controlar los riesgos.	Acciones de Control establecidas	Líderes de proceso	Agosto- 2023
	3.1	Socializar los elementos de la gestión del riesgo de corrupción a las partes interesadas del mismo, y obtener observaciones al respecto	Elementos de gestión de riesgo de corrupción socializados	Control Interno	Agosto- 2023
	3.2	Publicar la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la institución.	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Area de sistemas.	Agosto - 2023
	3.3	Evaluar las observaciones y sugerencias frente a la construcción del mapa de riesgos y a la matriz consolidada y aplicar las correcciones que se consideren necesarias	Matriz de riesgos de corrupción corregida	Líderes de proceso	Octubre- 2023
Subcomponente 3 Consulta y divulgación					
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgo en cada proceso	Monitorios realizados	Líderes de proceso	Mensual
	4.2	Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados de los monitoreos y las revisiones efectuadas	Necesidades de ajustes	Líderes de proceso	Mensual
	4.3	Realizar ajustes que sean requeridos a los mapas de riesgos e implementar las acciones de mejora que sean pertinentes.	Ajustes realizados	Líderes de proceso	Mensual
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimientos a la gestión del riesgo de corrupción al interior de los procesos.	Seguimientos realizados	Jefe de control interno	Agosto, Noviembre Diciembre - 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 5 Seguimiento	5.2.	Generar informe de seguimiento y publicarlo en la página web de la corporación.	Informes de seguimiento	Jefe de control interno	Septiembre, Noviembre, diciembre - 2023
	5.3.	Solicitar la implementación de medidas pertinentes conforme a los resultados del seguimiento efectuado.	Solicitud de medidas	Jefe de control interno	Septiembre, Noviembre, diciembre - 2023

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015).

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Concejo Distrital de Buenaventura se encuentra en búsqueda de mejorar los trámites que permita agilizar sus procesos y procedimientos hacia la atención al ciudadano. Para esto, se requiere de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos que deben adelantarse en la institución; con ello se pretende fortalecer las relaciones entre los ciudadanos y funcionarios públicos.

Este componente se trabajará con la Oficina Asesora de Planeación, Control Interno, archivo y correspondencia, y Sistemas. Estas dependencias se encuentran trabajando de manera articulada con la Oficina de correspondencia y archivo, para mejorar los servicios por parte de la entidad y reducir los trámites a la comunidad. Para esta vigencia el compromiso de la Institución es adquirir el software de ventanilla única, y la aprobación de la tabla de retención documental por parte de la administración distrital, ya que es el ente encargado. (Consejo Distrital de Archivo).

A continuación, se muestra la estrategia que utilizará la entidad en el Componente Estrategia de Racionalización de Trámites:



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Tabla No. 2. Componente 2: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (Antitrámites)

Tabla No. 2. Componente 2: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (Antitrámites)

Estrategia					
Nombre del trámite, proceso o procedimiento		Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Responsable	Fecha
Realización de contrato del software de ventanilla Única	1.1	Administrativa	Permite la transparencia de la correspondencia/reducción de tiempo de duración del trámite.	Presidente/Representante legal	Agosto-2023
Implementación del área de Atención al ciudadano	1.2	Administrativa	Permite la ubicación y la prestación de un mejor servicio a la comunidad.	Presidente/Representante legal	Agosto-2023
Implementación del Sistema PQRS	2.1	Admitiva	Permite recibir y diligenciar las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad /reducción de tiempo de duración del trámite.	Presidente/Representante legal	Agosto-2023

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado-Ciudadano, a través del documento Manual Único de Rendición de Cuentas, el Estado establece los mecanismos mediante los cuales se puede desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Dentro de este manual se enmarcan tres elementos básicos del proceso: información, diálogo e incentivos. A través de estos elementos se crearon estrategias que buscan fomentar una mayor interacción del Concejo Distrital y la comunidad, partiendo de procesos internos que concienticen al personal de cumplir esta obligación institucional, para dar a conocer a la comunidad la forma en que opera el concejo y sus acciones realizadas en la vigencia.

Este proceso será de forma permanente y para dar cumplimiento, se realizará cada año.

26



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Concejo Distrital busca con la implementación de nuevas herramientas para la atención al ciudadano, mejorar el servicio, lo que traduce en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la competitividad de la Institución, a través de una administración eficiente, eficaz y transparente, que brinde confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la gestión y lograr la efectividad de sus derechos.

Toda institución debe tener un grupo de personas que atienda y oriente al ciudadano, por esto se hace necesario que el Concejo contrate y capacite personal para la atención al ciudadano donde cualquier persona, pueda llegar a solicitar los servicios que requiere para satisfacer sus necesidades, bien sea de información o de otros requerimientos.

Este grupo de personas deberá buscar incrementar los canales de comunicación que faciliten al cliente interactuar con la Institución y colocar a través de ellos sus inquietudes, quejas, reclamos y denuncias sin las limitaciones del tiempo y el espacio; realizando estadísticas de tiempos de respuesta, tipo de clientes atendidos, quejas y reclamos más presentados y seguimiento constante del grado de satisfacción del cliente.

Igualmente, el Concejo Distrital cuenta con un hipervínculo en la página web de servicio al Ciudadano: <https://www.concejobuenaventura.gov.co>



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

A continuación, se muestra la estrategia que utilizará en el Concejo Distrital en el Componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

Tabla No. 5. Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano -Estrategias					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Contratar personal para la Atención al Ciudadano que dependa de secretaria general.	Personas contratadas que lidere el proceso de Atención al Ciudadano.	Presidente	Agosto - 2023
	1.2	Dotar de herramientas de trabajo al personal contratado para la Atención al Ciudadano.	Dotar puesto de trabajo a la persona contratada: de un equipo de cómputo, mueble y demás enseres necesarios.	Presidente	
	1.3	Tener comunicación constante entre la Unidad de Atención al Ciudadano y la mesa directiva.	Informes mensuales para la toma de decisiones.	Unidad de atención al ciudadano	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Crear Link para PQRSD, con el fin de facilitar la participación del ciudadano, con lo siguiente: Formato para PQRSD, radicación, link para agregar anexos y seguimiento a la PQRSD por los ciudadanos, alertas tiempos de respuesta, inclusión social, Anónimos.	Un LINK con formato electrónico para PQRSD	Oficina de Sistemas	Agosto - 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Sub componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Gestionar un teléfono IP que permita a la Unidad de Atención al Ciudadano y tener comunicación directa.	Una línea telefónica.	Presidente	septiembre 2023
	2.3	Crear correo electrónico para PQRSD.	Tener un correo electrónico dedicado a PQRSD.	Oficina Sistemas.	de septiembre - 2023
	2.4	Verificar respuestas de las PQRSD.	Respuestas verificadas en relación con la calidad del servicio e información suministrada al ciudadano.	Unidad de atención ciudadano.	septiembre - 2023
	2.5	Realizar indicadores que permitan establecer el comportamiento de los diferentes canales de atención al ciudadano y estadísticas de tiempos en atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Informe de gestión semestral		agosto - 2023
	2.6	Diseñar encuesta que permita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad de respuesta, el acceso a la oferta institucional y el servicio recibido.	Formato de encuesta.		octubre - 2023
	2.7	Implementar protocolos de atención al ciudadano en todos los canales de comunicación para garantizar la calidad y cordialidad en el servicio que se presta al ciudadano.	Protocolos implementados.		octubre - 2023
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Contratar los servicios de un personal para que atienda la Unidad de Atención al Ciudadano.	Persona contratada.	Presidente	octubre - 2023
	3.2	Incluir en el Plan de Capacitación temas relacionados con el servicio de atención al ciudadano.	Capacitaciones.	Oficina de Talento Humano	octubre - 2023
	3.3	Evaluar el desempeño de los funcionarios públicos en relación con el comportamiento en la atención al ciudadano	Evaluación del desempeño semestralmente	Jefe inmediato.	octubre - 2023
	4.1	Ajustar Reglamento interno para la gestión de PQRSD.	Realizar el Reglamento de gestión de PQRSD.	Unidad de atención al	octubre - 2023
	4.2	Elaborar mensualmente informes de PQRSD para identificar aspectos a mejorar en la	Informes mensuales.		octubre - 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Subcomponente 4 Normativo y procedimental		prestación del servicio al ciudadano.		ciudadano.	
	4.3	Ajustar procedimiento para la gestión de PQRS.	Ajustar Procedimiento		octubre - 2023
	4.4	Implementar un sistema de numeración consecutiva (manual)	Numeración consecutiva.	Unidad de atención al	julio -2023

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.5	Realizar la política de protección de datos personales.	Política de protección de datos personales.	Unidad de atención al ciudadano.	noviembre - 2023
	4.6	Cualificar y actualizar a los servidores públicos en normatividad de las PQRS.	Personal cualificado.	Talento Humano	noviembre- 2023
	4.7	Elaborar y publicar carta de trato digno al ciudadano.	Carta de trato digno.		noviembre - 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades de mejoras.	Encuestas e informes sobre percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Unidad de atención al ciudadano.	noviembre - 2023

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015)

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

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

A continuación, se muestra la estrategia que utilizará el Concejo Distrital en el Componente de Transparencia y acceso a la Información:



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Tabla No. 6. Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Analizar la implementación de nuevos medios de comunicaciones diferentes a la página web y redes sociales	Nuevos medios de comunicación implementados	Medios de Comunicación Existentes /Medios de Comunicación implementados	Sistemas	noviembre – 2023
	1.2	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	Portafolio de tipos de información y datos publicados.	Portafolios existentes /portafolio publicados	Presidente/ Sistemas	noviembre – 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Brindar Asesoría o acompañamiento para la ejecución del subcomponente 4 de	Reporte de	N° de Asesorías brindadas / N°	Oficina de Control Interno	noviembre - 2023
	2.1 atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Asesorías y acompañamiento	asesorías requeridas		
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Analizar el nivel de gratuidad para la disposición de información solicitada por la ciudadanía y darla a conocer entre ella.	Gratuidad en la disposición de información	No de Trámites existentes / N° de Trámites Gratuitos	Oficina de Control Interno /Atención al ciudadano	noviembre - 2023
	2.2				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Clasificar la información pública y Reservada.	Índice de información reservada	Información producidas por la entidad /Información Reservada	Archivo y correspondencia	noviembre - 2023



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

**ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Oficina de Control Interno con el fin de dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, desarrollarán la Estrategia de Comunicación del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, la cual se promocionará y divulgará en la página web y en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Esta acción permite dar a conocer a la comunidad el concepto de corrupción y cómo desde el Concejo Distrital se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen gobierno Institucional.

Esta Estrategia de comunicación está contemplada para crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los funcionarios Públicos ante el flagelo de la corrupción.

MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Este documento será publicado en la página Web del Concejo Distrital, en el link Plan Anticorrupción: <https://www.concejobuenaventura.gov.co/>

PROPÓSITO

Divulgar el mensaje del plan de anticorrupción, con el fin de generar conciencia y sensibilización en el actuar que día a día ejercen los funcionarios públicos. Para esta sensibilización se propone lo siguiente:

- Publicación del plan- socialización del mismo, donde se implementarán tips del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



CONCEJO DISTRITAL DE BUENAVENTURA
NIT. 835.000.021- 4

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deberá realizarse con una periodicidad mínima anual, y estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación. La verificación de la elaboración, visibilizarán, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan le corresponderán a la Oficina Asesora de Control Interno quienes realizarán estas actividades en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.



YINA LORENA PERLA LEDESMA
Jefe de la Oficina de Control Interno

