



Concejo Municipal  
de Coveñas

## PROYECTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025



ENERO 2025





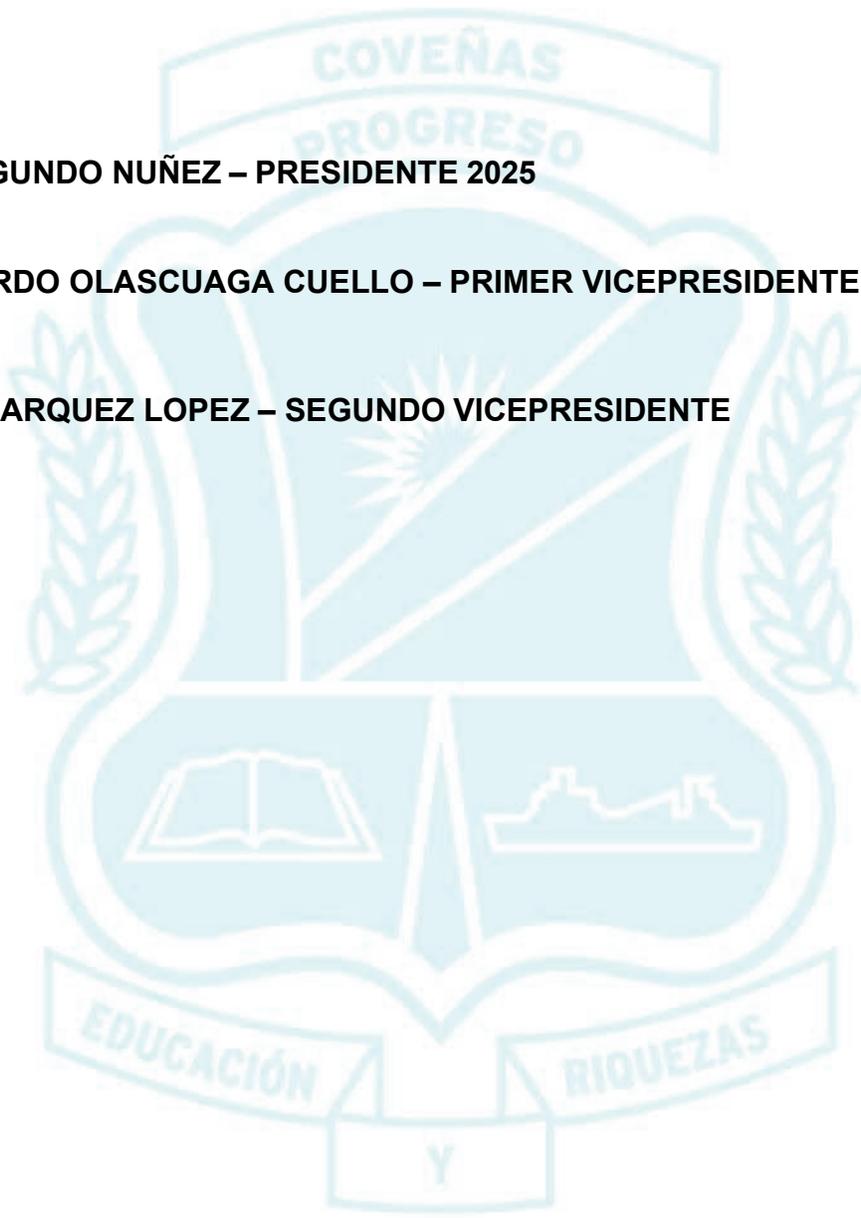
Concejo Municipal  
de Coveñas

**MESA DIRECTIVA 2025:**

**JAVIER SEGUNDO NUÑEZ – PRESIDENTE 2025**

**LUIS EDUARDO OLASCUAGA CUELLO – PRIMER VICEPRESIDENTE**

**SORAIDA MARQUEZ LOPEZ – SEGUNDO VICEPRESIDENTE**





## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73° de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2.012 y Decreto 124 de 2016 el Concejo Municipal del Coveñas - Sucre, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP -, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, coloca a disposición y en conocimiento de toda la comunidad de Coveñas y demás autoridades públicas el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2025.

Al ser el Concejo Municipal del Coveñas una Corporación Pública del orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones normativas y de control político, corresponde a la entidad elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano basado en la Guía “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2. 2015 de la Presidencia de la República en la que se contemplan los siguientes componentes:

- ❖ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción y las medidas para controlarlos.
- ❖ Racionalización de trámites.
- ❖ Rendición de Cuentas.
- ❖ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- ❖ Iniciativas Adicionales.





NORMAS RELACIONADAS

Tema	Norma	Artículo	Descripción
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
		Art. 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.



## Concejo Municipal de Coveñas

Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Art. 3°	La Secretaría de Transparencia cumplirá, además de las funciones establecidas en el artículo 72 de la ley 1474 de 2011, las siguientes: 2. Diseñar y coordinar la implementación de la política del Gobierno en la lucha contra la corrupción, bajo las directrices del presidente de la República
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único Sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la Estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5 diciembre de 2020	Todo	"En esta versión 5 se actualizaron y precisaron algunos elementos metodológicos para mejorar el ejercicio de identificación y valoración del riesgo"
Guía Rol de las Oficinas de Control Interno o quienes hacen sus veces. Versión 3 Noviembre de 2022	Todo	Se suministra información actualizada para el desarrollo de los 5 roles, basados en las normas internacionales de auditoría interna y algunas de las guías de implementación desarrolladas por el Instituto de Auditores Internos (IIA Global); así mismo se incorporan lineamientos basados en conceptos técnicos emitidos por Función Pública que precisan actividades y otras



## Concejo Municipal de Coveñas

			acciones sin vulnerar la objetividad e independencia de las oficinas de control interno o quienes hacen sus veces en todas las entidades del Estado Colombiano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Todo	Sustituye el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015. en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2. 22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	<b>Todo</b>	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6. 1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
	Decreto 648 de 2017	Artículo 17.	Modifica el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, Roles de las oficinas de control interno.



Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición
	Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas	Todas	Regula la conformación y accionar de las veedurías ciudadanas

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**AUTOMATIZACIÓN:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites y para permitir la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, software y comunicaciones).



**CAUSA:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

**CONSECUENCIA:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento, etc.

**CONTROLES CORRECTIVOS:** Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que generaron el riesgo en caso de materializarse.

**CONTROLES PREVENTIVOS:** Acciones o herramientas que disminuyen la posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

**CORRUPCIÓN:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Es el conjunto de actividades coordinadas para gestionar, dirigir y controlar una organización con respecto a la posible materialización de un riesgo de corrupción.

**IMPACTO:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

**INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es toda información que generen, posean o administren los sujetos obligados, como consecuencia del ejercicio de sus facultades o atribuciones, o el cumplimiento de sus obligaciones, sin importar su origen, utilización o el medio en el que se contenga o almacene; la cual está contenida en documentos.

**INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

**INTEROPERABILIDAD:** Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el



marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Documento con la información resultante de la gestión de los posibles riesgos de corrupción.

**MONITOREO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN:** relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

**PROBABILIDAD:** Hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetivos (bajo criterios de experiencia y experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Es el proceso que busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que La Entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

**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.

**RIESGO:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.





## Concejo Municipal de Coveñas

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** 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 particular.

**SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**SIMPLIFICACIÓN:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

**TRÁMITE:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley.

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

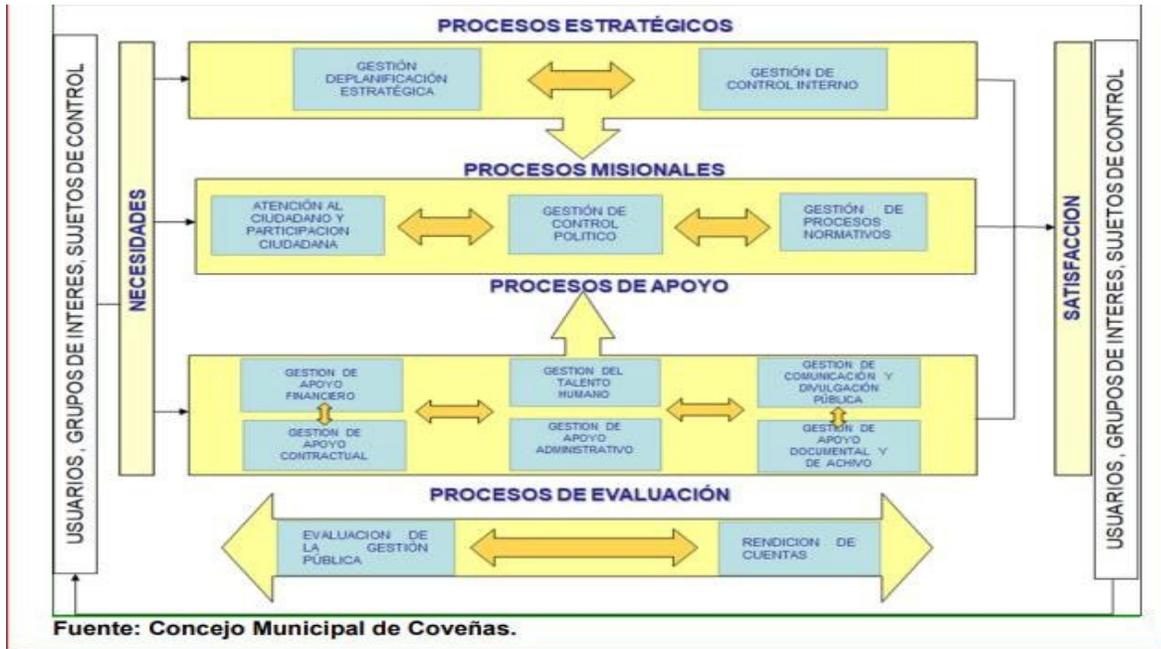
**TRANSPARENCIA CIUDADANA:** Es un conjunto de acciones basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno un marco transparente.

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





## MAPA DE PROCESOS



## MISIÓN

El concejo municipal de Coveñas, es una corporación político – administrativa pública, que representa democráticamente las necesidades de la comunidad, a través del ejercicio de control político eficaz y oportuno a la administración municipal, mediante la expedición de acuerdos municipales; seguimiento y evaluación de programas y proyectos; promoviendo espacios de participación ciudadana que contribuyan al desarrollo sostenible del municipio, a través del uso adecuado de las tecnologías y equipo de trabajo competente.

## VISIÓN.

El Concejo Municipal de Coveñas, en el año 2028 será reconocida corporación política – administrativa pública por ejercer un control político eficaz, oportuno y de impacto, con enfoque participativo y social, coadyuvante del desarrollo integral y el bienestar de sus habitantes.



## POLÍTICA DE CALIDAD.

El Concejo Municipal de Coveñas, es una Corporación comprometida con la comunidad, el marco legal, cumplimiento de los requisitos aplicables, la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de sus usuarios; actuando de manera eficaz, oportuna y efectiva en el cumplimiento de su gestión institucional, implementando mecanismos y estrategias de participación ciudadana.

## PRINCIPIOS ÉTICOS

- ✓ **SOLIDARIDAD:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, lo que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado, aportando lo mejor de sí mismo.
- ✓ **TOLERANCIA:** Aceptar y respetar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.
- ✓ **RESPECTO:** Es el valor fundamental para la convivencia social. Respetar es estimar y considerar los derechos propios de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- ✓ **COMPROMISO:** Participar de manera responsable, eficiente y activa en el logro de la misión corporativa, entregando lo mejor de sí mismo.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los empleados públicos del Concejo a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.
- ✓ **HONESTIDAD:** Es actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.





## Concejo Municipal de Coveñas

- ✓ **DIÁLOGO:** Nos permite entre los seres humanos el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución a los conflictos. También es un procedimiento para aprender a escuchar y entender al otro.
- ✓ **SERVICIO A LA COMUNIDAD:** Es contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Coveñas, atendiendo a todos los ciudadanos con respeto, diligencia e igualdad de condiciones.
- ✓ **EFFECTIVIDAD:** Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo posible.
- ✓ **TRABAJO EN EQUIPO:** En búsqueda de la celeridad en los procesos, servidores y los empleados de la Corporación trabajan en equipo, donde la participación, la coherencia y la coordinación hacen parte integral de la gestión institucional, para cumplir los objetivos constitucionales y legales.

## VALORES ÉTICOS

El Concejo Municipal de Coveñas actúa bajo los siguientes valores éticos:

- ✚ **HONESTIDAD:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- ✚ **RESPECTO:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✚ **COMPROMISO:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✚ **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.





## Concejo Municipal de Coveñas

- ✚ **JUSTICIA:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✚ **RESPONSABILIDAD:** Los empleados asumen sus deberes y funciones con responsabilidad en sus decisiones, dando prioridad al interés general y entendiendo que la asunción de responsabilidades, impacta la prestación de los servicios y el cumplimiento de objetivos institucionales.
- ✚ **SERVICIO:** Es contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Coveñas, atendiendo a todos los grupos de valor con respeto, diligencia e igualdad de condiciones.

# POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.

El Conejo Municipal de Coveñas, conforme a su misión, asume el compromiso de administrar en forma adecuada los diferentes tipos de riesgos: de gestión, de corrupción y de seguridad de la información, asociados a los procesos de la entidad. Para el efecto se adoptará la metodología adecuada; se determinarán las acciones de control, tanto de detección como preventivas en la debida oportunidad para evitar su materialización. Así mismo, se adelantará la acción correctiva inmediata frente a esta clase de eventualidades con miras a mitigar las posibles consecuencias y disminuir los niveles de riesgo y en lo posible a un rango aceptable.

## OBJETIVO DEL PLANA NTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Establecer actividades y estrategias en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, orientadas a prevenir hechos de corrupción y a promover un control político eficaz y oportuno el Concejo Municipal de Coveñas para la vigencia 2025.





## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Implementar estrategias encaminadas a identificar, analizar y controlar los posibles actos de corrupción internos como externos.
2. Facilitar el acceso a la información pública del Concejo Municipal de Coveñas.
3. Interactuar con la ciudadanía a través de espacios que permitan mostrar los resultados de gestión en el municipio de Coveñas.
4. Fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a través de la promoción de los servicios y trámites en línea.
5. Establecer mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.
6. Publicar los resultados del ejercicio del control fiscal en la página Web de la Entidad

## METODOLOGÍA

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, se elaboró con base en los lineamientos establecidos en el documento **“Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”** y **Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas VERSIÓN 5.**

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2025

1. Gestión de Riesgos de Corrupción- Mapa de Riesgo
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano





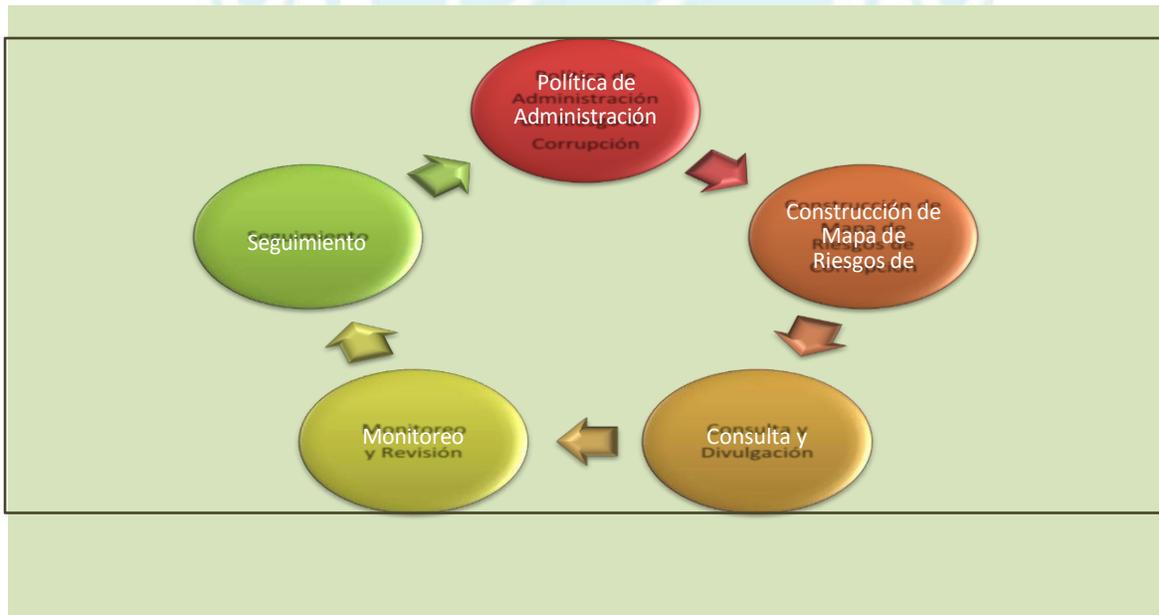
## Concejo Municipal de Coveñas

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales.

### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



#### Mapa de Riesgos de Corrupción



Política de Administración y Gestión de Riesgos.

El Concejo municipal de Coveñas, estableció para la vigencia 2025, la Política de Administración de riesgos, en la cual se compromete a administrar en forma adecuada los diferentes tipos de riesgos: de gestión, de corrupción, soborno y de seguridad de la información, asociados a los objetivos institucionales y



estratégicos, los planes, los proyectos y los procesos institucionales.

Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción:

En el mapa de riesgos se construyó con base en las disposiciones, matrices y formatos contenidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - VERSIÓN 5, adaptando la estructura general definida en la metodología para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos, entre otros.

El mapa de riesgos se construyó con la participación del Concejo Municipal teniendo en cuenta las siguientes fases:

- I. Identificación de Riesgos de Corrupción
- II. Valoración del Riesgo de Corrupción
- III. Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción



El resultado consolidado se obtuvo del ejercicio participativo de los responsables de procesos y funcionarios asignados de la entidad, registrados en el formato Mapa de riesgos de Corrupción.

Consulta y Divulgación:

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, su ubicación actual en la Intranet es: contenido /planes/Anticorrupción, el mismo, puede ser objeto de modificación.





Monitoreo y Revisión:

En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, los líderes de los procesos junto con su equipo realizarán monitoreo y evaluación permanente a la gestión de riesgos de corrupción.

El monitoreo es la actividad encaminada a comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo o se cumplió la acción, el cual permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración; esta labor es adelantada por los responsables del proceso.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2025, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el mapa de riesgos de corrupción. En este caso, deberán dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Seguimiento:

La oficina asesora de control interno, o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción. En este sentido, es necesario que en sus procesos de auditoría interna analicen las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción y publicar los resultados de cada seguimiento.

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1 Actualizar la Política de Administración de Riesgos para la CGDC.	Política de Administración de Riesgos de Corrupción actualizada	Presidente	Enero 2025
	1.2 Publicar la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración de Riesgos de Corrupción publicada		
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1 Socializar la metodología con responsables de proceso.	Metodología Divulgada	Presidente	Enero 2025
	2.2 Elaborar los mapas de riesgos de corrupción por procesos	Mapas de Riesgos de Corrupción por Procesos	Presidente	
	2.3 Consolidar el mapa de riesgos de corrupción institucional.	Mapa de Riesgo de Corrupción Institucional	Presidente	
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1 Divulgar en la página web de la entidad boletín del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Boletín Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Presidente	Enero 2025
	3.2 Realizar ajustes al PAAC	PAAC Ajustado		
	3.3 Aprobar el PAAC	Acta de aprobación del Comité Directivo		
	3.4 Adoptar y publicar el PAAC 2024	PAAC aprobado y publicado		
4. MONITOREO Y REVISIÓN	4.1 Monitorear y revisar el cumplimiento de los indicadores establecidos	Realizar por proceso la medición y eficacia de los controles e indicadores	Responsable de Procesos	Abril, agosto y diciembre de 2025
	4.2 Revisar los controles establecidos	Ajustar controles		





	4.3 Medir los indicadores	Resultado de la medición		
<b>5. SEGUIMIENTO</b>	5.1 Realizar seguimientos establecidos en la normatividad vigente.	Informe de seguimiento	Control interno o quien haga sus veces.	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y publicar dentro de los diez primeros días
	5.2 Publicar los resultados de cada seguimiento.	Publicación de los seguimientos		

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

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

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





**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

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

**Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

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



## RENDICIÓN DE CUENTAS



De acuerdo con el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas, según lo establecido en La Ley 1757 en el artículo 50. **“OBLIGATORIEDAD DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos”.** Y en el artículo 52. **“ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos**

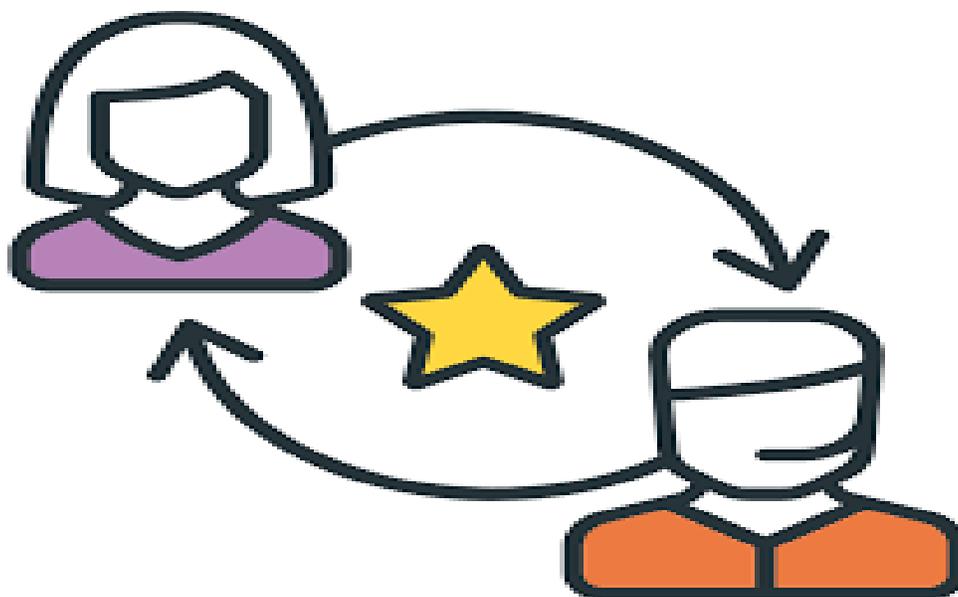




## Concejo Municipal de Coveñas

*del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”.*

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



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

Para garantizar la participación ciudadana en el contexto de la lucha contra la corrupción, de manera real y efectiva, se fortalecerán los mecanismos de atención al ciudadano en el Concejo Municipal.

Uno de los principales medios de comunicación con los usuarios y demás grupos de interés es la página Web, la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos. El diseño de la página Web cumple con lo exigido por GOBIERNO EN LINEA, es monitoreada a través del comité de Gobierno en Línea.





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

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

**Canales de atención.** Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes.

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

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

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

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





### Presentación de las peticiones

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

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales. Adoptar los protocolos de atención al ciudadano
- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la 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.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.
- Contar con la política de protección de datos personales

### Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

Es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el





cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del Derecho Fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su Plan Anticorrupción Acciones encaminadas al fortalecimiento del Derecho de acceso a la información pública tanto en la Gestión Administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

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

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

Este componente se desarrolla a través de cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública; se encuentran articuladas con el Plan de Acción de la Estrategia Gobierno en línea del Concejo Municipal de Coveñas.





## SEGUIMIENTO

1. Seguimiento: A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril de 2025. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo Seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2025. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2025. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2025.

**JAVIER SEGUNDO NUÑEZ**  
**PRESIDENTE 2025**

