

Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## RESOLUCIÓN No. 006

(Enero 30 de 2015)

**“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2015, en la Agencia para las Alianzas Público Privadas-APP”**

El Gerente de la Agencia para las Alianzas Público – Privadas APP, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los Artículos 209 y 211 de la Constitución Política, el Artículo 11 de la Ley 80 de 1993, la Ley 489 de 1998, el Decreto Municipal No. 804 de 2013, el Acuerdo No. 004 de 2013 expedido por el Consejo Directivo y las demás normas que regulen la materia y,

### CONSIDERANDO QUE

- A) El Gobierno Nacional con la expedición del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el que se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad de los controles de la gestión pública.
- B) El artículo 73 de la citada Ley 1474 de 2011, ordenó a las Entidades Públicas de todos los niveles, elaborar anualmente una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano y en concordancia con el artículo 76 de la citada norma, prescribió la obligación de asignar una dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional.
- C) La responsabilidad del diseño de las estrategias para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fueron asignadas a la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, y los estándares contenidos en el documento en mención son de obligatoria observancia al momento de elaborar el Plan Anticorrupción.
- D) La formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, tiene como objetivos entre otros la evaluación, disminución y control de los riesgos institucionales, la racionalización de los trámites al interior de la Entidad, el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de la rendición de cuentas y el mejoramiento del acceso y de la calidad de los servicios que presta la Entidad a los ciudadanos.



E) La Agencia para las Alianzas Público Privadas – APP, en observancia de la normatividad vigente y con fundamento en la metodología diseñada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, acoge los lineamientos para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

En consideración a lo expuesto

#### RESUELVE

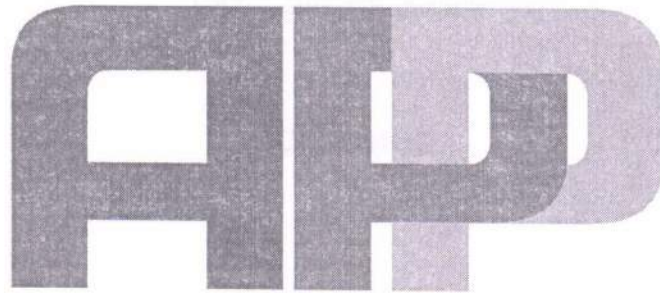
**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO correspondiente a la vigencia 2015, el cual será publicado en la página web de la Entidad, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

#### COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Medellín, a los 30 días del mes de Enero de 2015.

  
**JUAN BERNARDO LÓPEZ MONTOYA**  
Director General 



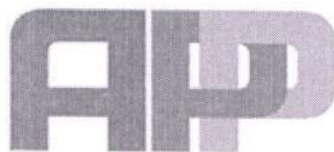
Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Enero de 2015



Alcaldía de Medellín



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA PARA LAS ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS - APP

- 1.1 Misión
- 1.2 Visión
- 1.3 Objeto de la Agencia APP
- 1.4 Valores éticos

#### 2. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

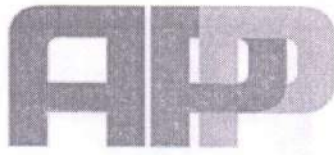
- 2.1 Generalidades
- 2.2 Alcance
- 2.3 Maco Legal
- 2.4 Objetivo general
- 2.5 Objetivos específicos
- 2.6 Responsables
- 2.7 Componentes del Plan

2.7.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.



Alcaldía de Medellín



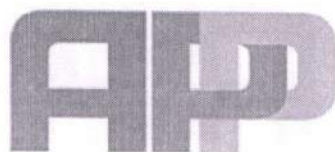


Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

2.7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia antitrámites

2.7.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

2.7.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



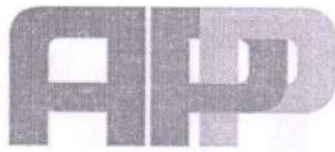
Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## INTRODUCCION

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, la Agencia para las Alianzas Público Privadas – APP, adopta la metodología sugerida por el departamento Nacional de Planeación DNP, para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano a través de la formulación del “Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos: 1) El mal uso del poder. 2) Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado. 3) Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones”.



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## 1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA PARA LAS ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS APP

La Agencia para las Alianzas Público Privadas – App, es una entidad descentralizada del Municipio de Medellín, creada como una Unidad Administrativa Especial del orden municipal mediante el Decreto 1364 de 2012 (artículos 226, 338 y siguientes), que inició operaciones el 18 de junio de 2013 y se encuentra adscrita a la Secretaría Vicealcaldía de Ciencia, Tecnología e Innovación, Desarrollo Económico, Internacionalización y Alianzas Público Privadas.

### 1.1 Misión

*“Impulsar el desarrollo del Municipio de Medellín y la eficiencia de los servicios públicos que brinda a la ciudadanía a través de la promoción, gestión, evaluación y estructuración de proyectos de inversión de infraestructura para la prestación de servicios públicos fomentando la participación, cooperación y coordinación de los sectores público y privado.”<sup>1</sup>*

### 1.2 Visión

*“Para el 2017, consolidarse como la agencia líder en la promoción y desarrollo de proyectos de alto impacto socioeconómico, mediante la vinculación de capitales del sector privado; y como el enlace técnico especializado entre las instancias públicas y privadas, para la estructuración de proyectos estratégicos.”<sup>2</sup>*

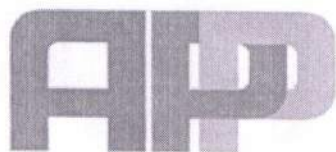
### 1.3 Objeto de la Agencia APP:

*“El objeto de la Agencia para las Alianzas Público – Privadas será Fomentar la incorporación de capitales privados a proyectos de inversión de beneficio público que busquen el mejoramiento integral en las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad, mediante la incorporación de estrategias, instrumentos y mecanismos de relacionamiento entre el*

<sup>1</sup> Acuerdo Consejo Directivo Agencia App 04 de 2013, artículo 6.

<sup>2</sup> Acuerdo Consejo Directivo Agencia App 04 de 2013, artículo 7





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

*Municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas con entidades privadas, generando la confianza necesaria para el éxito.*

*La Agencia mediante la vinculación de capital privado materializara la provisión de bienes públicos y servicios relacionados que involucren la retención y transferencias de riesgos entre las partes, mecanismos de pago relacionados con la disponibilidad y el nivel de servicios de infraestructura y/o servicios.”<sup>3</sup>*

#### 1.4 Valores éticos

**RESPETO:** En la Agencia para las Alianzas Público Privadas APP, reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades, diferencias y derechos de los demás

**COMPROMISO:** En la Agencia para las Alianzas Público Privadas APP, los funcionarios asumimos responsabilidades y retos, tomando como propios los proyectos y propósitos institucionales

**HONESTIDAD:** En la Agencia Alianzas Público Privadas APP, los Servidores Públicos, actuamos con rectitud, honorabilidad y transparencia, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace.

**TRANSPARENCIA:** Los Servidores Públicos de la Agencia entendemos y permitimos que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos

**CONFIANZA:** En la Agencia para las Alianzas Público Privadas APP, se garantiza que la propiedad, confidencialidad y acceso a la Información, cumpla con la normatividad vigente y se autorice el acceso sólo a las personas autorizadas.

---

<sup>3</sup> Decreto municipal 1364 de 2012, artículo 340





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## 2. CONSOLIDACIÓN, PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 2.1 GENERALIDADES

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

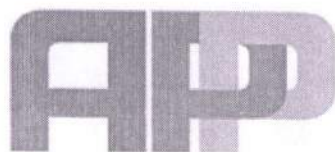
El término corrupción es utilizado para referirse a variadas y numerosas actividades que van en detrimento de la gobernabilidad pública tales como el soborno, el cohecho, la prevaricación, el nepotismo, el tráfico de influencias, la captura del Estado, entre otras. Las diversas conductas que se incluyen dentro del concepto se presentan tanto en el sector público como en el privado y en la mayoría de casos son un producto de la interacción entre ambos.

### 2.2 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores públicos y contratistas que laboren en la Agencia para las Alianzas Público Privadas APP, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la aplicación normativa.

### 2.2 MARCO LEGAL

- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 489 de 1998 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ Decreto 1599 de 2005 "Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005".
- ✓ Decreto 4485 de 2009 "Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP versión 2009"
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010 - Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

- ✓ Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
- ✓ Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ✓ Conpes Social No 167 Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.
- ✓ Guía de Administración del Riesgos – Departamento Administrativo de la Función Pública
- ✓ Norma Técnica de Calidad para la gestión Pública NCGP 1000: 2009
- ✓ Norma Técnica ISO 9001.

## 2.4 OBJETIVO GENERAL

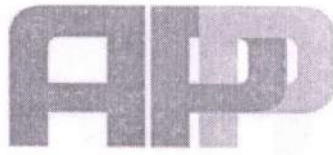
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene por objetivo interiorizar en los servidores públicos y contratistas de la Agencia para las Alianzas Público Privadas APP, el rechazo al fenómeno de la corrupción, mediante la adopción de medidas que permitan identificar focos de corrupción y la promoción de acciones que faciliten su prevención, control y seguimiento.

## 2.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Brindar información clara, precisa y confiable a la ciudadanía para promover el ejercicio del control social.
- ✓ Brindar a los ciudadanos servicios oportunos, ágiles y efectivos
- ✓ Facilitar el acceso para adelantar trámites de manera ágil y sencilla.
- ✓ Apoyar el manejo eficiente de los recursos públicos asignados al cumplimiento de los objetivos institucionales.



Alcaldía de Medellín



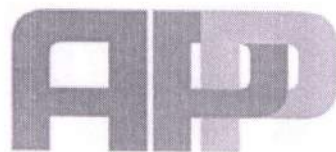
Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

- ✓ Mejorar y fomentar la transparencia de la gestión.

## 2.6 RESPONSABLES

- ✓ La responsabilidad de este Plan respecto de su formulación, está a cargo del Representante Legal y el equipo directivo de la Agencia.
- ✓ A los responsables de los procesos, les corresponde aplicar y sugerir los ajustes necesarios.
- ✓ A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en cumplimiento de sus funciones le corresponde comunicar y presentar los resultados del seguimiento, así como, las propuestas de mejoramiento.





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

### **3. COMPONENTES DEL PLAN**

#### **3.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

La Entidad establece la metodología para la identificación de los criterios generales y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

##### **a) Identificación de riesgos de corrupción.**

###### **I. Riesgo 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 particular.

###### **II. Establecer las causas.**

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

###### **III. Descripción del riesgo de corrupción.**

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

#### b) Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) **Casi seguro**: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) **Posible**: el evento puede ocurrir en algún momento.

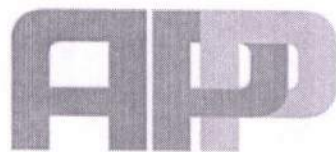
En la terminología de gestión del riesgo, “la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al “*resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios*”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

#### c) Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los **controles** teniendo en cuenta: (i) **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

#### d) Política de administración de riesgos de corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de “*actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo*”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

**Evitar el riesgo:** “*Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas*”.

**Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “*La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles*”.

Para efectos de una adecuada administración y gestión de los riesgos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

#### e) Seguimiento de los riesgos de corrupción.



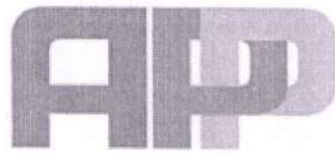
Alcaldía de Medellín



Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

f) Mapa de riesgos de corrupción.

Proceso y Objetivo	Causas	No. Riesgo	ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
			Probabilidad de	Materialización	Valoración	Administración del Riesgo
Administrativo y Financiero y Presupuesto	No ejercer el control sobre el registro y autorización de gastos	1	Inclusión de gastos no autorizados	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Administrativo y Financiero y Contabilidad	Desconocimiento del plan único de cuentas y/o de las directrices trazadas por la Contaduría General de la Nación	2	Inexistencia de registros auxiliares que permitan la identificación y control de los rubros de gastos	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Contratación	No identificar las necesidades de compras para la Agencia y/o desconocer el Plan Anual de Adquisiciones	3	Incumplimiento de normas relacionadas con el Plan Anual de Adquisiciones	Possible	Preventivo	Evitar el Riesgo



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo
Contratación	Manipulación o direccionamiento de estudios previos para la contratación.	4 Falta de rigurosidad en la etapa Precontractual: Entendida como superficial, direccionada y manipulada.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Contratación - Supervisión	No tener una planta de personal suficiente para asignarle las funciones de supervisión	5 Concentración de las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y Documentación	Concentración de responsabilidades y funciones, debido al tamaño de la Entidad.	6 Manejo indebido de la información.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y Documentación	No contar con aplicativos o elementos físicos que impidan el acceso no autorizado a los sistemas de información	7 Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y Documentación	No contar con aplicativo para el manejo de la información financiera	8 Manipulación y/o adulteración manual de las cifras contables y/o presupuestales	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo



Medellín  
todos por la vida



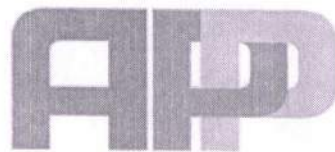
Alcaldía de Medellín



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo
Información y Documentación	No contar con los medios necesarios para publicar la información	9	No brindar a la comunidad y/o partes interesadas la información	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y Documentación	No tener una adecuada gestión documental o desconocer el manejo de las tablas de retención documental.	10	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Información y Documentación	Inadecuada custodia y/o concentración de la información por parte de los servidores	11	Revelación de información privilegiada y/o confidencial	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Trámites y/o servicios internos y externos	Situaciones subjetivas del servidor o servidores que intervienen en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales y éticos.	12	Soborno (Cohecho) en actividades regulatorias	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo
Trámites y/o servicios internos y externos	Falta de canales de comunicación con los usuarios	13	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo
Trámites y/o servicios internos y externos	Falta de control de los responsables de los procesos sobre las operaciones y las personas o desconocimiento de los servidores de los procedimientos institucionales	14  Cobro por realización del trámite (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo



Medellín  
todos por la vida



Alcaldía de Medellín



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

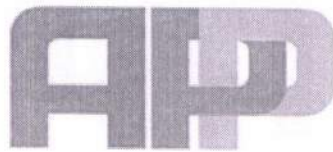
### 3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, la estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad del país.
- ✓ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

### 3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado - ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

#### Componentes:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.



Alcaldía de Medellín

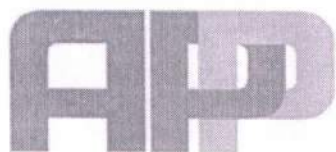




Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

### 3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

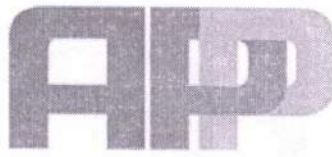
En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, es necesario incluir en los planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Se deben Implementar y optimizar procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre, derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios y puntos de atención y dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.



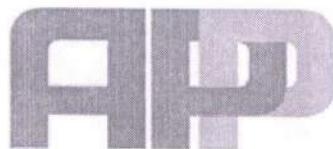
Alcaldía de Medellín



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## I. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

### a) Definiciones.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

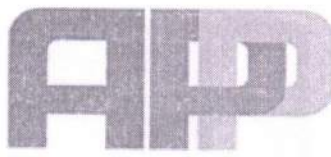
**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>8</sup>.

**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.<sup>19</sup>

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

#### b) Gestión:

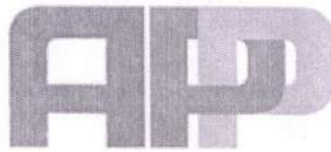
**Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- 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.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

**Oficina, dependencia o entidad competente:** Deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

**Consideraciones Generales:** La dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, *quejas, denuncias y reclamos* e interponer recursos.

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

Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.

Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.

Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

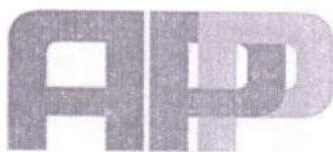
**c) Seguimiento. Es necesario:**

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.



Alcaldía de Medellín





Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

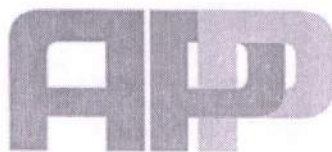
#### d) Control

i. **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

ii. **Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### e) Veedurías Ciudadanas

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.



Agencia para las Alianzas  
Público Privadas - APP

## II. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta *"Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* le corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

