



Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de
Santa Marta


Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Vigencia 2022


Versión 2.0

Enero 2022

Contenido

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

1. Introducción	3
2. Objetivos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4
2.1 Objetivos generales	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. Alcance	5
4. Descripción de la entidad	5
5. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.....	5
<i>Análisis del riesgo</i>	6
<i>Valoración del riesgo</i>	6
<i>Seguimiento de los riesgos</i>	6
6. Componente Antitrámites	7
6.1 Racionalización de trámites	7
6.1.1 Identificación de Trámites	7
6.1.2 Priorización de trámites	7
6.2 Componente y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	8
6.3 Estrategias a desarrollar para el mejoramiento de la Atención al ciudadano.....	9
7. Componente de rendición de cuentas	10
7.1 Componentes de la rendición de cuentas públicas	11
7.2 Estrategia para la Rendición de Cuentas del EDUS.....	11
8. Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad	11
9. Seguimiento al PAAC	11
9.1 Fechas de Seguimiento y Publicación	12
10. Publicidad de la información.....	12
11. Marco Legal	13
12. Bitácora de Actualización.....	14

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN.


Teniendo en cuenta que la EDUS SANTA MARTA es una Empresa Industrial y Comercial Descentralizada del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, el presente documento se alinea con su equivalente para la administración distrital central, comprendiendo, en todo caso, que corresponde a esta Entidad, bajo el entendido de la autonomía administrativa, adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano¹ independiente, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011. En ese orden de ideas, iníciase por precisar que la Constitución de 1991 fijó un marco legal para regular las relaciones entre las personas y las autoridades. Acorde con esta nueva percepción y para garantizar y proteger los derechos constitucionales, se diseñaron herramientas jurídicas para la protección de los derechos fundamentales que resulten afectados por la actuación de las autoridades.

En ese sentido, el derecho a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos ha sido fortalecido por la Constitución Política y el ordenamiento jurídico colombiano, así como por los diversos acuerdos internacionales, mediante los que, de manera significativa se reorientan las relaciones entre los particulares y el Estado, entre autoridades y gobernados.

Es por ello que el Plan de Desarrollo Distrital de Santa Marta “SANTA MARTA CORAZON DEL CAMBIO” contempló en el Eje 5 “Santa Marta con Gobierno, Eficiente, Moderno y Participativo”, como uno de sus objetivos:

“La confianza ciudadana que hoy se respira en el Distrito de Santa Marta y que se acompaña con buenos resultados en el desempeño institucional, seguridad ciudadana, mayor recaudo tributario y proyectos de alto impacto social y urbano, requiere de una estructura de gestión pública distrital basada en esquemas de nueva gobernanza cuyos pilares sean la prioridad en el ejercicio de lo público, la gestión por resultados, la interacción con nuevas ciudadanía y la adopción de procesos de gestión por sistemas de información, para ganar en eficiencia, eficacia y transparencia.

Se trata de devolver el rol protagónico al gobierno sobre lo público en el ejercicio del desarrollo local y el poder de incorporar nuestro mayor valor, la proximidad con los ciudadanos y comunidades a través de un modelo descentralizado con reales capacidades institucionales.”.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

¹ Dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011 y 9 de la Ley 1712 de 2014.

La iniciativa de transparencia en la gestión pública en la ciudad de Santa Marta, también es acogida, impulsada, apoyada y promovida por la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta “EDUS”. Mediante el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, fijado bajo los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, permitiendo con ello que la comunidad perciba a sus gobernantes como dignos de confianza, credibilidad, aceptación y seguridad. Este plan, adoptado por la EDUS, contempla las siguientes estrategias:

- Identificación de Riesgos de Corrupción.
 - Análisis del riesgo.
 - Valoración del riesgo.
 - Seguimiento de los riesgos.
- Estrategia Anti trámites.
 - Identificación de Trámites.
 - Priorización de trámites.
 - Racionalización de trámites.
 - Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Componente de rendición de cuentas.
 - Componentes de la rendición de cuentas públicas.
 - Estrategia para la Rendición de Cuentas de la EDUS.
- Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad.

2. OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.


2.1 Objetivos Generales:

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad.

Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

2.2 Objetivos Específicos:

- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión de la EDUS a los grupos de interés.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de la EDUS.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

3. ALCANCE.

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los servidores y contratistas de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible – EDUS, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.

Misión.


La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta encamina sus acciones para identificar, formular, gestionar y ejecutar proyectos urbanos integrales, a través de un grupo humano calificado y comprometido, con el fin de integrar los aspectos técnicos, sociales y ambientales que generen valor a nuestros proyectos y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

Visión.

En los siguientes 5 años seremos una empresa referente en la formulación y gestión de proyectos de desarrollo y renovación urbana, logrando la transformación del distrito de Santa Marta mediante intervenciones incluyentes, integrales, creativas y sostenibles que mejoren la calidad de vida de sus habitantes.

5. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La EDUS se encuentra implementando el MECI 2014, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Nacional No. 943 del 2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, de modo que se fortalece el modelo de operación por procesos y el Mapa de Procesos, que se entiende como la representación gráfica de la operación de la entidad, que armoniza sus procesos dentro de un enfoque sistémico que ha permitido de una parte, abandonar el concepto de mapa de procesos como réplica del organigrama jerárquico y, por otro lado, simplificar y agrupar la estructura de procesos, según sus características. Con la adopción de medidas como ésta, se logrará que cada proceso sea auditado por lo

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

menos una vez en cada vigencia, y que sus resultados permitan a la administración tomar decisiones de mejoramiento del sistema de control, de manera oportuna.

El Modelo de Operación por Procesos, es representado gráficamente como procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo, mediante la prestación de los servicios, incluyendo criterios de aceptación y evaluación de sus resultados, permitirá el cumplimiento de la visión, misión, de manera confiable y eficaz.

Como parte integral del diseño de su sistema de gestión, se realizó así mismo un análisis sobre la probabilidad de sucesos u omisiones que pudieran dar lugar a riesgos de corrupción, con el firme propósito de evitar los riesgos de corrupción a través del diseño de los procesos, tomando medidas encaminadas a prevenirlos o por lo menos, reducir su materialización, es decir, disminuir su probabilidad de ocurrencia. De acuerdo con lo previamente señalado, en el marco de la implementación del MECI - MIPG, se elaborará el Mapa de Riesgos Institucional, en cuyo contenido se contemplarán los riesgos asociados a la pérdida de bienes de la Entidad, el control inadecuado o inoportuno, pérdida de información institucional, manejo de la información, incumplimiento de normas legales, pérdida o adulteración en medios magnéticos, pérdidas por daño o hurto de equipos de cómputo, entre otros.

Análisis del riesgo.

Con el análisis del riesgo se busca establecer la posibilidad de ocurrencia del mismo y las consecuencias asociadas a este. Por esto, la EDUS, realizará un análisis por medio de la matriz de riesgo institucional.


Valoración del riesgo.

De acuerdo a la guía para la administración del riesgo, la valoración del riesgo “es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas”², por lo que la EDUS a través de su matriz de riesgo institucional realizará la valoración correspondiente de acuerdo a los controles ejercidos ya sea de manera preventiva o correctiva.

Seguimiento de los riesgos.

Los seguimientos se realizarán por parte del proceso de control de gestión, en cabeza del Jefe de Control Interno, cada 4 meses y se realizará una verificación adicional con cada auditoría de control interno a los procesos.

²Guía para la Administración de Riesgo del DAFP.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

6. COMPONENTE ANTITRÁMITES.

La EDUS ha impartido cumplimiento a la “POLÍTICA PÚBLICA ANTITRÁMITES” en el marco de la Estrategia del Eje 5 “Santa Marta con Gobierno, Eficiente, Moderno y Participativo”, del Plan de Desarrollo “SANTA MARTA CORAZON DEL CAMBIO”. Para alcanzar este objetivo la Entidad con el objeto de lograr efectiva participación ciudadana, en cumplimiento de las políticas sociales y ambientales, realizará encuestas y prestará atención en las oficinas de la EDUS a través de un equipo interdisciplinario jurídico, financiero y técnico que atiende permanentemente las dudas, quejas y solicitudes.

En consecuencia, las gestiones propias de cada área se enmarcan en la iniciativa distrital de atención eficiente y oportuna de los requerimientos sociales sin dilaciones, esto es, si una petición, queja o reclamo es formulada por alguno de los medios de comunicación con la entidad o de forma verbal, se atiende dentro de los términos contemplados en la Ley 1437 de 2011.

Todas las solicitudes son atendidas del modo más ágil posible y de fondo, por instrucciones de la alta dirección de la Entidad.

6.1 Racionalización de trámites.


De acuerdo al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP., la racionalización se define como “el proceso que permite reducir los trámites con el menos esfuerzo y costo para el usuario a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado”. La EDUS, realizará verificación a sus trámites y procesos para garantizar una atención efectiva y oportuna a la comunidad.

6.1.1 Identificación de Trámites.

De acuerdo a las actividades desarrolladas por la entidad, se identifican los procedimientos regulados y no regulados, para de esta forma lograr la consolidación del inventario de trámites. Actualmente, la EDUS al ser un proyecto con una afectación específica, los trámites se centran en la tramitación de PQRS.

6.1.2 Priorización de trámites.

La priorización de trámites se desarrolla con el objetivo de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, de acuerdo al desarrollo de un diagnóstico que debe tener en cuenta los factores internos y externos.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

6.2 Componente y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Dado que la atención al ciudadano es uno de los pilares sobre los cuales se estructuran las administraciones públicas, garantizar la calidad en la atención es indispensable, siendo los ciudadanos la razón de ser de la administración. Es necesaria la implementación de políticas de servicios y protocolos de atención a la ciudadanía, acompañado de la estructuración de canales de atención para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos de Santa Marta. La EDUS se constituye en un proyecto de desarrollo y renovación urbana para la ciudad. En la actualidad, no se realizan trámites distintos a los correspondientes al realizado para la respuesta a una petición, queja o reclamo, por lo tanto, la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta, debe garantizar los medios necesarios para generar un ambiente acorde, donde el usuario perciba un ambiente de prestación de servicio con calidad, propiciando la confianza en la atención recibida.

Existen 3 canales fundamentales para la atención al ciudadano, con estos, se garantiza el alcance a todos los niveles. Estos son: Canal Virtual, Canal Telefónico y Canal Presencial, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

CANAL VIRTUAL.

Este medio de información permite el acceso a los ciudadanos a la información relacionada con trámites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, solicitud de PQRS, resoluciones, entre otros.

Correos Institucionales:


- atencionalciudadano@edus.gob.co
- edus@santamarta.gov.co (Respaldo)

Redes Sociales:

- Facebook: Edussantamarta
- Twitter: @edussmr
- Instagram: eduss

Página WEB:

- Para la vigencia 2020, se implementará la Página WEB: <https://www.edussantamarta.gov.co/>.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

CANAL TELEFÓNICO.

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de consulta general e información general de los proyectos adelantados por la entidad. La EDUS, cuenta con la línea de Atención a la Ciudadanía 301-5751822 por la cual se recepcionan y re direcciona a servidores, contratistas o procesos, las llamadas entrantes de los ciudadanos.

CANAL PRESENCIAL.


Servicio a la comunidad, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información acerca de consulta general, solicitudes de información y trámites adelantados frente a la entidad que desarrolla la organización.

La EDUS, actualmente cuenta con página web, sin embargo, el medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información más eficaz es el presencial.

Dirección para notificaciones: Cr 5 # 26B-25 Barrio Los Angeles, Santa Marta – Magdalena - Colombia.

6.3 Estrategias a desarrollar en la vigencia 2022 para el mejoramiento de la Atención al ciudadano:

- Crear y socializar el procedimiento o protocolo establecido para atención al ciudadano para todas las áreas.
- Ampliar los canales de información, mediante la incorporación del Canal Telefónico, para la atención al ciudadano.
- Continuar con el fortalecimiento del sistema de información (programas, equipos, seguridad, personal encargado).
- Introducir los ajustes que sean necesarios en los puestos de atención (mostradores, ventanillas, módulos) para que la atención sea exclusiva con cada ciudadano y con la garantía de cero interferencias e intromisiones de personas ajenas (internas y externas al ciclo de atención), evitando que se filtre información oral o documental.
- Continuar con el seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos.
- Continuar con el fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano por medio de la página web y de correo electrónico.
- Continuar con el Fortalecimiento de los sistemas de atención al ciudadano por medio de las Redes Sociales.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

- Continuar Implementando estrategias de comunicación Interna y Externa (Cartelera Internas, Boletines de prensa, para envíos directos a la comunidad).
- Realizar capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano.

7. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS.


La EDUS entiende que la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)³.

Es de destacar que bajo la consideración de que la EDUS es una entidad descentralizada del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, le corresponde tener como guía el PLAN DE DESARROLLO SANTA MARTA CORAZON DEL CAMBIO, en su EJE 5 SUB PROGRAMA: Rendición Pública de Cuentas. Acogiendo el CONPES de RPC y la Ley Anticorrupción, se promoverá instancias de socialización y seguimiento público sobre los logros y desafíos del Plan de Desarrollo y sus diversas políticas públicas teniendo en cuenta la dimensión territorial y poblacional.

La rendición pública de cuentas en medios de comunicación, de modo que se oriente a articular un conjunto de actividades encaminadas a la fluida comunicación entre la administración distrital y la ciudadanía, con una estructura física, financiera, y de capital humano, que permita democratizar la administración pública.

³ CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

7.1 Componentes de la rendición de cuentas públicas.

Para los principales autores en la materia, la rendición de cuentas tiene como componentes: la información, la explicación y la sanción (Schedler 2004). Para propósitos de este documento, se tomará como base la explicación contenida en el documento CONPES 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a Los Ciudadanos” en el cual se entiende la explicación como diálogo y la sanción se entiende como incentivos, tanto positivos como negativos.

7.2 Estrategia para la Rendición de Cuentas de la EDUS.

Aspectos generales del proceso de Rendición de Cuentas Públicas de la EDUS.

La EDUS, por conducto de la administración Distrital central en cabeza del Alcalde, rendirá cuenta a la ciudadanía a través de audiencias públicas en las fechas en que se determinen. El acto de rendición de cuentas deberá involucrar entre otros aspectos, los siguientes:


- Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base) o diagnóstico del periodo anterior.
- Avance en el cumplimiento de compromisos contenidos en el Plan de Desarrollo.
- Metas alcanzadas.
- Costos discriminados de funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- Dificultades que se han enfrentado y como se han resuelto.
- Contratación a que ha habido lugar.
- Actividades que se relacionan con sus funciones en la EDUS.

8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y VISIBILIDAD.

A través de la página web <https://www.edussantamarta.gov.co/> se publicará de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de rendición de cuentas públicas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Ente Gestor, así mismo se tienen como medio de publicidad la página de <http://www.colombiacompra.gov.co/>.

9. SEGUIMIENTO AL PAAC.

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Secretaría General, de acuerdo con la información emitida por las dependencias de EDUS, así como los

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección. La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan le corresponde a la Oficina de Control Interno. A partir de la puesta en marcha del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, se iniciará un plan de seguimiento a la aplicación de las actividades en él contenidas y su porcentaje de avance.

9.1 Fechas de Seguimiento y Publicación.

De acuerdo con lo establecido en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación son las siguientes:

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.
- La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año de la siguiente manera:


SEGUIMIENTOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020		
N° SEGUIMIENTO	FECHA SEGUIMIENTO	PUBLICACIÓN SEGUIMIENTO
Primer	Con corte 30 de abril	En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
Segundo	Con corte 31 de agosto	En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
Tercero	Con corte 31 de diciembre	En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

10. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgos, se publicarán en la Página Web o espacio que se disponga para la EDUS, a efectos de que la comunidad conozca el Mapa de Riesgos, la Estrategia Anti trámites y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano.


La anterior información, podrá ser consultada en la página Web de la entidad, <https://www.edussantamarta.gov.co/>, a través de la cual se permite el acceso a la Información Pública.

El Área de Control Interno llevará a cabo el seguimiento de las estrategias aquí formuladas.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

11. MARCO LEGAL.

Tipo de Norma	No. De Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Constitución	Constitución	1991	
Ley	87	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	134	1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley	190	1995	Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Decreto	2150	1995	Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
Ley	472	1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley	489	1998	Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
Decreto	2145	1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
Directiva Presidencial	09	1999	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
Decreto	2593	2000	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
Decreto	1537	2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
Ley	720	2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley	872	2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley	850	2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Decreto	4110	2004	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Conpes	3292	2004	Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
Decreto	3622	2005	Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
Ley	962	2005	Se dictan 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.
Conpes	3654	2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
Ley	1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley	1474	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	2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

	Macroproceso de Apoyo	Código:
	Atención Al Ciudadano	Versión: 2
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022	Fecha: Enero 2022

Tipo de Norma	No. De Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Decreto Ley	019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto	1450	2012	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
Decreto	2482	2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
Decreto	2573	2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto	943	2014	Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
Decreto	124	2016	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Ley	1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley	1755	2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley	1753	2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2019 “Todos por un nuevo país”.
Conpes	3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes	3650	2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes	3654	2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Conpes	3785	2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Decreto	1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Circular	100-006	2019	“Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz”.

Nota: En caso de surgir alguna contradicción entre el presente documento y la normativa vigente prevalecerá esta última.

12. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN.

Versión	Fecha	Descripción
01	Enero 6 de 2020	Primera elaboración del documento para implementación.
02	Enero 19 de 2022	Segunda elaboración del documento para implementación.