
	<p><b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b></p>
	<p><b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b></p>
	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b></p>


**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**



 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## CONTENIDO


1. PRESENTACIÓN .....	3
2. OBJETIVO.....	4
2.1 Objetivo General .....	4
2.2 Objetivos Específicos .....	4
3. ALCANCE .....	5
4. FUNDAMENTOS LEGALES.....	6
5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD .....	8
5.1 MISIÓN .....	8
5.2 VISIÓN.....	8
5.3 POLITICA DE CALIDAD .....	9
5.4 PRINCIPIOS ÉTICOS .....	9
5.5 VALORES ETICOS.....	10
6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	12
6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción .....	12
6.2 Racionalización de trámites.....	16
6.3 Rendición de Cuentas .....	18
6.4 Atención al Ciudadano .....	20
6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	24
6.6 Iniciativas adicionales.....	26
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	27

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El presente plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se ha preparado en atención a lo señalado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que determina el siguiente compromiso: *“(...) Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)”*

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, en su compromiso permanente con la comunidad, establece una serie acciones cuyo objetivo es lograr reducir la materialización de corrupción en la entidad. Por tanto de forma consensuada con el personal interno, en conjunto se establecen mecanismos tendientes a evitar trámites, lo que permite un acercamiento al ciudadano y su confianza en la entidad, además señala un mecanismo para la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Todo lo anterior enmarcado en el eje del Plan de desarrollo estratégico de Modernización de la Personería, a partir del mantenimiento del Modelo estándar de Control Interno, la NTC GP 1000: 2009, ISO 9001:20015 y la implementación del MIPG V2 (Modelo integrado de gestión y planeación)

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>


## 2. OBJETIVO

### 2.1 Objetivo General

Seguir Contribuyendo al desarrollo de la política Nacional de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, a través de la implementación de medidas específicas encaminadas a robustecer las medidas existentes en la Personería Distrital de Cartagena, para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, así como las dirigidas a optimizar los procesos de simplificación de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano.


### 2.2 Objetivos Específicos

- Consolidar un grupo de medidas para prevenir la ocurrencia de riesgos de corrupción que puedan afectar los recursos de la institución.
- Concientizar a la sociedad y a los servidores de la institución sobre los deberes y obligaciones que deben cumplir frente al control en la gestión de los asuntos públicos.
- Dar a conocer los mecanismos legales de participación ciudadana utilizados por nuestra entidad y hacer seguimiento a su efectiva utilización.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias y las medidas concretas para mitigar los riesgos.
- Implementar estrategias antitrámites en nuestro ente de control.
- Definir e implementar los mecanismos dirigidos a fortalecer el proceso de rendición de cuentas en la Entidad para la presente vigencia.

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

### **3. ALCANCE**

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena de Indias 2018 , se despliega, tanto en su sede central como en las sedes que tiene en casas de justicia, Incluye todos sus procesos a saber: los estratégicos de direccionamiento institucional, los misionales de prestación del servicio, los procesos de apoyo, los procesos de evaluación de análisis, medición y mejora, los cuales son gestionados para asegurar el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

#### 4. FUNDAMENTOS LEGALES

La presente estrategia se desarrolla en cumplimiento de los preceptos señalados en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 que establecen el marco legal de referencia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual manera, se tienen en cuenta las disposiciones señaladas a continuación:

<b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	<b>Ley 1474 de 2011</b> 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—.
	<b>Decreto 4637 de 2011</b> Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> 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.
<b>Decreto 1081 de 2015</b> Único del 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".	
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	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.
<b>Trámites</b>	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.




## PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

### GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	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.
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 Secretaria 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. 1º	Regulación del derecho de petición.

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## **5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD**

La personería Distrital de Cartagena actualmente tiene sede principal en el centro histórico, calle del Candilejo No. 33-35 y en su proceso de descentralización, esta Entidad hace presencia en Casas de Justicia, salas de Atención al Usuario —SAU- Unidades de Atención Inmediata —URI- Juzgados Penales Municipales, Fiscalías Seccionales y locales y Orientación a la población desplazadas —UAO-.


### **5.1 MISIÓN**

La Personería Distrital de Cartagena de Indias protege, promueve y divulga el ejercicio pleno de los Derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, para lograrlo promueve la creación de espacios de Participación Ciudadana impartiendo la instrucción y orientación en las comunidades con miras a la sensibilización y fortalecimiento de la cultura ciudadana y la defensa de los derechos fundamentales.

### **5.2 VISIÓN**

Ser en el año 2018 una entidad que impacte de forma efectiva en la defensa de los intereses de la comunidad, colaborando en la edificación de una sociedad democrática, participativa, incluyente y pluralista; que le permita tener reconocimiento local, en la guarda, vigilancia, promoción y divulgación de los derechos humanos.




	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

### 5.3 POLITICA DE CALIDAD

La **Personería Distrital de Cartagena** es una entidad orientada al mejoramiento continuo, que se compromete día a día con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios (comunidad) a través de la **prestación de servicios de calidad, atendidos oportunamente y con respeto a la dignidad humana**, enmarcados en los parámetros de ley; los cuales se soportan en procesos óptimos, un equipo de colaboradores competentes y en mecanismos de comunicación efectivos.

### 5.4 PRINCIPIOS ÉTICOS


- a. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- b. El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- c. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
- d. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- e. El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>


- f. Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención ciudadano.
- g. El interés genuino por los demás, llena el corazón de seguridad, estímulo y paz.
- h. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
- i. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- j. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

## **5.5 VALORES ETICOS**

- Servicio. Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.
- Responsabilidad. Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
- Lealtad. Gratitud y amor con la entidad, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
- Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.

 <p><b>PERSONERIA</b> DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

- Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
- Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
- Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
- Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la personería y en sus valores aceptados.
- Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
- Tolerancia. Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## **6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**


Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se han establecido las siguientes categorías:

- **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción**
- **Componente 2: Racionalización de trámites**
- **Componente 3: Rendición de cuenta**
- **Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**
- **Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**
- **Componente 6: Iniciativas adicionales**

Las estrategias específicas para cada uno de los componentes del plan son las señalas a continuación:

### **6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería distrital de Cartagena de Indias, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

A continuación se presenta la estrategia para mitigar los riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias:

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración del Riesgo	1.1	Redefinir la Política de Administración del Riesgo.	Política de administración del riesgo revisada y actualizada.	Equipo Directivo	19/02/2018
	1.2	Socializar la política de Administración del Riesgo y garantizar el cumplimiento del principio de publicidad.	Política socializada y publicada.	Equipo Directivo	23/02/2018
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socializar y orientar la formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Líderes y equipos sensibilizados en las herramientas de diseño.	Equipo directivo - Jefe de control interno	5/03/2018
	2.2	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgo de corrupción revisado y actualizado.	Líderes de procesos	12/03/2018
	2.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Versión definitiva del Mapa de Riesgos de corrupción.	Dirección Administrativa	23/03/2018



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	3.1	<p>Crear una sección en la página web de la Entidad que permita la consulta y participación ciudadana mediante sugerencias y comentarios con relación al proyecto del Plan Anticorrupción.</p>	<p>Sección en la página web de consulta y participación ciudadana del Plan Anticorrupción.</p>	<p>Dirección Administrativa</p>	<p>9/02/2018</p>
	3.2	<p>Recibir sugerencias y comentarios de los servidores públicos de la Entidad sobre los riesgos de corrupción.</p>	<p>Documento de consolidado de sugerencias y comentarios.</p>	<p>Dirección Administrativa</p>	<p>13/02/2018</p>
	3.3	<p>Publicar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción dispuesto para la vigencia 2018.</p>	<p>Mapa de Riesgo 2018 publicado en la Página Web y en la Intranet.</p>	<p>Dirección Administrativa</p>	<p>26/03/2017</p>
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	4.1	<p>Realizar monitoreo al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y en Mapa de Riesgos de Corrupción y revisar los soportes que así lo demuestren.</p>	<p>Evidencias del monitoreo que demuestren y soporten la responsabilidad de los líderes de proceso sobre el cumplimiento.</p>	<p>Líderes de procesos</p>	<p>29/06/2018 20/12/2018 semestral</p>




**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de junio.	Primer Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno	07/05/2018 Cuatrimestral
	5.2	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de septiembre.	Segundo Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno	08/10/2018 Cuatrimestral
	5.3	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 diciembre.	Tercer Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno	08/01/2019 Cuatrimestral

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## **6.2 Racionalización de trámites**

La Política de Racionalización de Trámites es un mecanismo con el que se da cumplimiento tanto a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), en lo relacionado con la publicación y registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y en la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el marco del decreto Ley 019 de 2012, conocido como "Ley Antitrámites", la Personería Distrital de Cartagena pretende mejorar la confianza de los ciudadanos en la entidad como garante de los derechos constitucionales, a través de la supresión y reforma de los trámites y procedimientos, dando cumplimiento a los principios de eficiencia y de transparencia. Para ello se tienen en cuenta las fases incorporadas en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Actualmente, la Personería Distrital de Cartagena de Indias se encuentra en el proceso de integración de sus sistemas de gestión y control, como también en el proceso de registro en el Sistema Único de Información de Trámites y creación de políticas anti trámites. Como se trata de actividades de carácter permanente, y que ameritan continuidad, para la vigencia 2018, se proyectan las siguientes actividades:






**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2018</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	
<b>ESTRATEGIA ANTI-TRAMITE</b>	1.1	Continuar con la integración MECI/Calidad.	Sistema Integrado de Gestión.	Equipo Directivo	jun-18
	1.2	Revisión y actualización de procesos y procedimientos.	Procesos y procedimientos actualizados.	Equipo Directivo	jun-18
	1.3	Identificar nuevos trámites para simplificar.	(5) Cinco Trámites simplificados.	Equipo Directivo	ago-18
	1.4	Diligenciar los trámites en la plataforma SUIT.	Trámites priorizados registrados.	Personería Auxiliar	ago-18

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

### **6.3 Rendición de Cuentas**

La Ley colombiana define la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Así, la Política de Rendición de Cuentas de la Personería Distrital de Cartagena se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre la Entidad y los ciudadanos.

El Personero Distrital de Cartagena de Indias es un servidor público que cumple con la obligación de informar y responder sobre su gestión, respetando el derecho que tiene la ciudadanía de ser informada, solicitar explicaciones sobre acciones y decisiones tomadas por la alta dirección. Para ello se realiza anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas entre otros; y los principales retos para la vigencia siguiente.

En la Personería Distrital de Cartagena de Indias todos los servidores públicos adscritos a la misma, son participes directos en la elaboración de los informes de gestión sobre las actividades y logros alcanzados por las áreas misionales y administrativas de nuestro ente de control. Para la vigencia 2018 se proyectan las siguientes actividades, tendientes a mejorar el informe de gestión y de divulgación.




**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**


<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS 2018</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Organización técnica y logística de la rendición de cuentas.	Responsabilidades asignadas.	Personero Auxiliar	abr-18
	1.2	Preparación institucional.	Reunión de presentación interna.	Equipo Directivo	abr-18
	1.3	Solicitud, recolección y organización de la información para la consolidación del informe de rendición de cuentas.	Cuadros, mapas ilustrados, gráficas estadísticas que resuman la gestión y resultados.	Dirección Administrativa Secretaria General	abr-18
	1.4	Programación para la rendición pública de cuentas.	Plan de acción para la realización de la audiencia - capacidad operativa y disponibilidad de recursos.	Equipo Directivo	abr-18
	1.5	Rendición pública de cuentas.	Evento público de rendición de cuentas.  Documento de informe de las actividades cumplidas en el marco de la audiencia de rendición de cuentas.	Personero de Cartagena	

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>				
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>				
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>				

<b>Subcomponente 2</b> Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Difusión de la información de rendición de cuentas.	Desde todos los medios: Radio, Prensa, Web, Territorial, Programas Radiales, Comunicados, Boletines Intervención Por Comunas - Voz A Voz.	Asesor de Prensa	Permanente
	<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Recepción de observaciones, críticas y recomendaciones de las personas.	Matriz consolidada de observaciones, críticas y recomendaciones de los asistentes a la rendición de cuentas.	Asesor de Prensa
3.2		Respuesta a las observaciones críticas y recomendaciones.	Registro de respuestas.	Dirección Administrativa Secretaria General	may-18
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar un informe de las conclusiones de evento la rendición de cuentas.	Informe de evaluación y acciones de mejora.	Asesor de Control Interno	may-18

#### 6.4 Atención al Ciudadano

Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Personería Distrital de Cartagena, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

Por lo que se generarán herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad. Así, para brindar una mejor y más efectiva atención a los ciudadanos, la Personería ha establecido para la vigencia 2018 los siguientes compromisos:

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Revisión del Modelo de Atención al Ciudadano.	Nuevo Modelo de Atención al Ciudadano.	Secretaria general	feb-18
	1.2	Iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano mediante plataforma tecnológica en línea para atención en tutelas, incidentes desacato y asesorías.	Recursos incorporados.	Dirección Administrativa	feb-18
	2.1	Elaborar el diagnóstico sobre las condiciones de acceso para la atención de las personas que solicitan servicios o acciones de la Personería Distrital de Cartagena.	Diagnóstico elaborado.	Dirección Administrativa Secretaria General	mar-18



**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de atención	2.2	Elaborar un Plan de Atención al Público que incluya un listado de servicios estratégicos institucionales, protocolos, canales de contacto, puntos de atención, medidas de seguimiento, mejoras, y recomendaciones.	Plan de Atención al Público.	Dirección Administrativa Secretaria General	Permanente
	2.3	Actualizar los instrumentos para la recolección y análisis de información relacionada con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad - software QRSD.	Instrumentos actualizados.	Dirección Administrativa Secretaria General	mar-18
	2.4	Diseñar un instrumento para conocer y caracterizar la percepción de los servidores públicos frente a la atención de la Personería Distrital de Cartagena.	Instrumentos diseñados.	Dirección Administrativa	may-18
	2.5	Diseñar e implementar una estrategia de comunicación para socializar los servicios que brinda la Personería Distrital de Cartagena y sus canales de acceso.	Socialización de los servicios ofrecidos por la Entidad.	Dirección Administrativa	jun-18




**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<p><b>Subcomponente 3</b> Talento Humano</p>	<p>3.1</p>	<p>Capacitación al talento humano adscrito a la Personería y que tiene contacto con el ciudadano.</p>	<p>Personal capacitado.</p>	<p>Dirección Administrativa</p>	<p>jul-18</p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental</p>	<p>4.1</p>	<p>N.A</p>	<p>N.A</p>	<p>N.A</p>	<p>N.A</p>
<p><b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>5.1</p>	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios, sobre la atención y los servicios recibidos por la Personería Distrital de Cartagena.</p>	<p>Informe de percepción (2) semestral.</p>	<p>Dirección Administrativa</p>	<p>Permanente</p>
	<p>5.1</p>	<p>Dar tratamiento mediante acciones correctivas y preventivas a los servicios No conformes.</p>	<p>Tratamiento efectivo de los servicios no conformes.</p>	<p>Líderes de procesos. Atención al público.</p>	<p>Permanente</p>

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

## 6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, que recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la 33 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. Por lo que la Personería Distrital de Cartagena, en el ejercicio de fortalecer el acceso a la información público como un derecho de su ciudadanía y evidenciar su actuar transparente se compromete a:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN 2018					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Diagnóstico.	Todas la dependencias	feb-18
	1.2	Mantener actualizada la información relacionada con "Transparencia y Acceso a la Información Pública".	Información pública disponible.	Todas la dependencias	permanente
	2.1	Divulgar los canales a través de los cuales se accede a la información pública de la personería Distrital de Cartagena.	Canales de atención divulgados.	Todas la dependencias	permanente






**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

**GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Diagnóstico de la transparencia pasiva en la Personería Distrital de Cartagena.	Informe diagnóstico.	Todas la dependencias	permanente
	2.3	Elaboración de una estrategia para el mejoramiento en la transparencia pasiva.	Documento Estrategia para el mejoramiento en la transparencia pasiva	Todas la dependencias	permanente
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Socializar al interior de la Entidad los instrumentos para divulgar la información institucional.	Registro de la socialización	Oficina Asesora de Divulgación y Prensa	jul-17
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información.	Registro de la revisión y actualización ( que se actualizó)	Asesor de Control Interno (revisa) Líderes de procesos (actualizan)	Permanente
	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Registro de la revisión y actualización ( que se actualizó)	Líderes de procesos	Permanente
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial	4.1	Elaborar una caracterización de los usuarios de la entidad con criterio diferencial (lenguas diversa, diversidad cultural, discapacitados, entre otros).	Caracterización usuarios con discapacidad.	Perosnero auxiliar	may-18
	4.2	Brindar información a los diversos grupos de interés (lenguas diversa, diversidad cultural, discapacitados, entre otros), la información debe ser comprensible y cumplir con los principios	Información disponible.	Perosnero auxiliar - Personeros delegados	permanente


	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

		de gratuidad, calidad del contenido de la información, e justo a tiempo, entre otros atributos legales.			
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar el informe de seguimiento que abarque los ítems: Número de solicitudes de acceso a la información pública. Número de solicitudes trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de seguimiento consolidado.	Asesor de Control Interno	semestral

## 6.6 Iniciativas adicionales

A continuación se describen las iniciativas que la Personería Distrital de Cartagena considera necesarias para combatir la corrupción:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES 2018				
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.1	Implementar el Modelo integrado de Gestión y planeación en la Personería Distrital de Cartagena	Modelo integrado de Gestión y planeación en la Personería Distrital de Cartagena	Personero Distrital	dic-18

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018</b>

1.2	Hacer seguimiento al cumplimiento del Modelo integrado de Gestión y planeación en la Personería Distrital de Cartagena	Informes cualitativos y cuantitativos del cumplimiento del Modelo integrado de Gestión y planeación en la Personería Distrital de Cartagena	Personero auxiliar - Jefe de Control interno	dic-18
-----	--	---	---	--------

## 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo por el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, cuyos informes se publicarán en la página web de la Personería Distrital de Cartagena o en un lugar de fácil acceso al ciudadano, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Fechas de seguimiento: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Se publicarán dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero el respectivo seguimiento.

***Elaborado por:***

***Personero auxiliar  
Interno***

***Asesora de Control***