
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

PERSONERIA TRANSPARENTE Y DE RESULTADOS



WILLIAM MATSON OSPINO
PERSONERO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



WILLIAM MATSON OSPINO
PERSONERO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS

EQUIPO TECNICO
Gestión de Direccionamiento Estratégico

SEGUIMIENTO DEL PLAN
Asesor de Control Interno

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2 Objetivos Específicos

3. ALCANCE

4. FUNDAMENTOS LEGALES

5. DEFINICIONES

6. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

6.1 Misión

6.2 Visión

6.2 Funciones

6.3 Principios Éticos

6.4 Valores Éticos

6.5 Marco estratégico

7. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

7.1 Gestión del Riesgo de Corrupción. – Mapa de Procesos Institucional.

7.2 Simplificación de trámites.

7.3 Rendición de Cuentas

7.4 Atención al Ciudadano.


7.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

7.6 Iniciativas Adicionales

8. EJECUCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

9. SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

10. PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

1. PRESENTACIÓN

La Personería Distrital de Cartagena, como garante de los derechos humanos pone a disposición de los grupos de valor este Plan que busca de manera objetiva evitar la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta, lo anterior atendiendo el artículo 73 de la Ley 1474 de 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, que establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Y el Decreto Reglamentario 124 de 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. Contempla además lo señalado en Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

Considerando lo anterior, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la Personería Distrital de Cartagena, está conformado por cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



Tomado de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Para uso ilustrativo de la Personería Distrital de Cartagena

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse.

La Personería Distrital de Cartagena dirige su planeación estratégica a un accionar transparente de todos sus servidores, enmarcado en el eje del Plan de Desarrollo Estratégico de Modernización de la Personería Distrital, a partir del mantenimiento del

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Modelo estándar de Control Interno y dando cumplimiento al decreto 612 del 4 de abril de 2018.


2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Definir actividades concretas que permitan el logro de un hacer transparente por medio de la gestión efectiva de los riesgos de corrupción, la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; además de la rendición de cuentas oportunamente a los grupos de valor; empoderar e incentivar a los ciudadanos para que sean protagonistas en la toma de decisiones de la Personería Distrital de Cartagena, buscando mejorar la atención que se les ofrece. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera decidida y efectiva, en función de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

2.2 Objetivos específicos


- Promover la participación ciudadana y grupos de valor en la gestión
- Consolidar medidas para prevenir la ocurrencia de riesgos de corrupción que puedan afectar los recursos de la institución.
- Hacer visible la gestión de la Personería Distrital de Cartagena a los grupos de interés.
- Concientizar a la sociedad y a los servidores de la entidad sobre los deberes y obligaciones que deben cumplir frente al control en la gestión pública.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

- Lograr un nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al proceso de rendición de cuentas igual o superior al 80%
- Dar a conocer los mecanismos legales de participación ciudadana utilizados por nuestra entidad y hacer seguimiento a su efectiva utilización.
- Elaborar y dar a conocer el Mapa de Riesgo Institucional de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias y las medidas concretas para mitigar los riesgos.
- Implementar estrategias antitrámite en nuestro ente de control.
- Definir e implementar los lineamientos dirigidos a fortalecer el proceso de rendición de cuentas en la Entidad para la presente vigencia.
- Implementar diversos mecanismos y medios de comunicación, mejorando los existentes que permitan un fácil acceso a la Información para entregar mayor confianza, transparencia y divulgar la información pública

3. ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los servidores y contratistas de la Personería Distrital de Cartagena en la ejecución de sus procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y control), el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, se despliega, tanto en su sede central como en las sedes que tiene 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

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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:




PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hay Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 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.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único 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".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	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.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 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.
	Decreto Ley 019 de 2012 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 2019

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 Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

Tomado de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Para uso ilustrativo de la Personería Distrital de Cartagena

5. DEFINICIONES

Ciudadano: persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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.

Desempeño: medida en la que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo

(adaptado de CEPAL, Indicadores de Desempeño en el Sector Público, 2005).


Evaluación: apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y

la sostenibilidad para el desarrollo (Tomado del documento “Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo” de la OCDE, 2002)

Gestión: acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo. (Adaptado de www.rae.es)

Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Institución: complejo de normas y comportamientos que persisten sobre el tiempo para servir propósitos colectivamente valorados. (*Technical Assistance for Civil Society Organizations: ID/OS: Concepts & Framework*)


Objetivos estratégicos: es la expresión de los logros que se espera que las entidades públicas alcancen en el largo y mediano plazo, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las prioridades del gobierno. (Adaptado del concepto proporcionado en el documento “Planeación Estratégica e Indicadores de desempeño en el sector público - Serie Manuales N° 69” elaborado por la CEPAL, 2011).

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.

Plan: documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles. Para efectos del MIPG se han considerado los siguientes conceptos de planes.

Plan Anticorrupción: es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).

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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Racionalización de Trámites: facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

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.

Rendición de cuentas: proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.


Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado


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

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Veedurías ciudadanas: mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

6. 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-.

6.1 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.

6.2 VISIÓN

Ser en el año 2020 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.

6.3 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

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

soportan en procesos óptimos, un equipo de colaboradores competentes y en mecanismos de comunicación efectivos.

6.4. 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.
- 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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

j. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

6.5 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.
- **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.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

- 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.

7. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

7.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

“La Gestión del Riesgo de Corrupción es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción; entendiendo este, como la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”¹

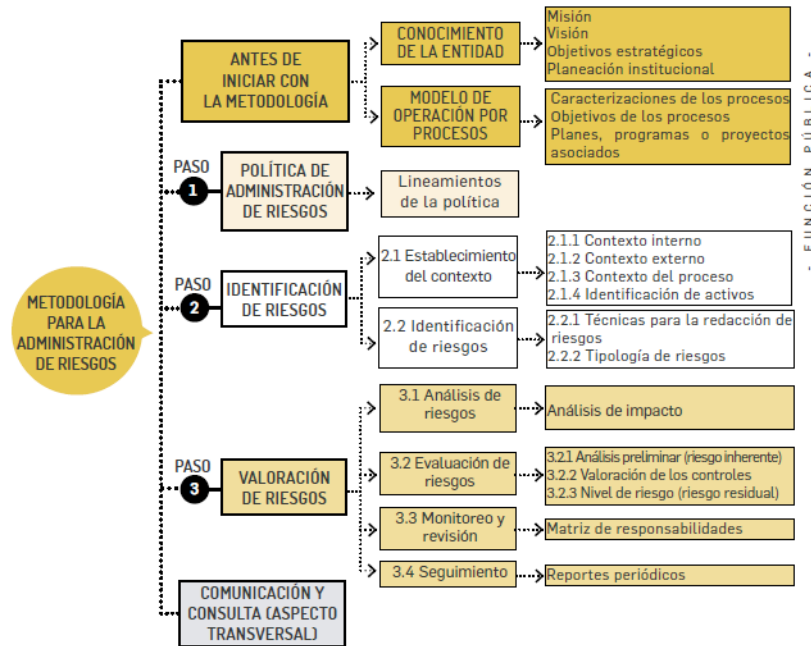
Puede decirse también que la gestión del riesgo es un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano¹ versión 2)

La gestión de riesgo de corrupción en la Entidad trae consigo los siguientes beneficios:

- Reduce las sorpresas y pérdidas financieras, tecnológicas, humanas y demás.
- Es un aporte a la transparencia en la gestión.
- Mejora las decisiones para responder a los riesgos.


¹ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas

- Aporta al cumplimiento de los objetivos y misión institucional de la función pública. La Personería distrital de Cartagena para dar cumplimiento a este componente adopta el esquema propuesto por la guía anteriormente referenciada




Tomado del documento Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas con fines de orientación para el proceso de gerencia del riesgo en la Personería Distrital de Cartagena


Se realizó bajo la dirección del Departamento de Planeación de la entidad, llevando a cabo reuniones con las distintas dependencias, recolectando la información necesaria para la definición final del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena de Indias. El mapa de riesgo planteado relaciona por cada uno de los procesos, los riesgos identificados, las acciones y las políticas que la Personería Distrital dispuso para su control y seguimiento. Ver anexo 1. Mapa de Riesgo de Corrupción Personería Distrital de Cartagena de Indias. A continuación, se presenta el plan de acción para mitigar los riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA (D/M/A)
Subcomponente 1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar la política de administración de riesgos de la Institución	Política de administración del riesgo revisada y actualizada.	Equipo Directivo	15/01/2019
	1.2	Publicar la política de administración del riesgo aprobada	Política de riesgo publicada	Equipo Directivo	17/01/2019
	1.3	Socializar la política de Administración del Riesgo y garantizar el cumplimiento del principio de publicidad.	Política socializada.	Equipo Directivo	25/01/2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar con los responsables de procesos los riesgos de corrupción identificados anteriormente	Mapa de riesgos de corrupción revisado	Equipo directivo - Jefe de control interno - Responsables de procesos	28/01/2019
	2.2	Ajustar y actualizar el mapa de riesgos considerando las apreciaciones de los responsables	Mapa de riesgo de corrupción ajustado y actualizado.	Líderes de procesos	04/02/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	2.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgo de corrupción de la Entidad	Dirección Administrativa	08/02/2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Facilitar instrumentos de participación ciudadana para que desde sus perspectivas aporten en la construcción del mapa de riesgo de corrupción	Mecanismos definidos por Entidad para la participación en la construcción por parte de los ciudadanos	Dirección Administrativa	28/01/2019
	3.2	Convocar a los servidores de la Personería para recibimiento de percepciones, sugerencias y/o comentarios para la construcción del mapa de riesgo	Bitácora de sugerencias y/o comentarios de los funcionarios de la Personería para construcción del mapa de corrupción	Dirección Administrativa	04/02/2019
	3.3	Publicar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción dispuesto para la vigencia 2019	Mapa de Riesgo 2019 publicado en la Página Web	Dirección Administrativa	08/02/2019

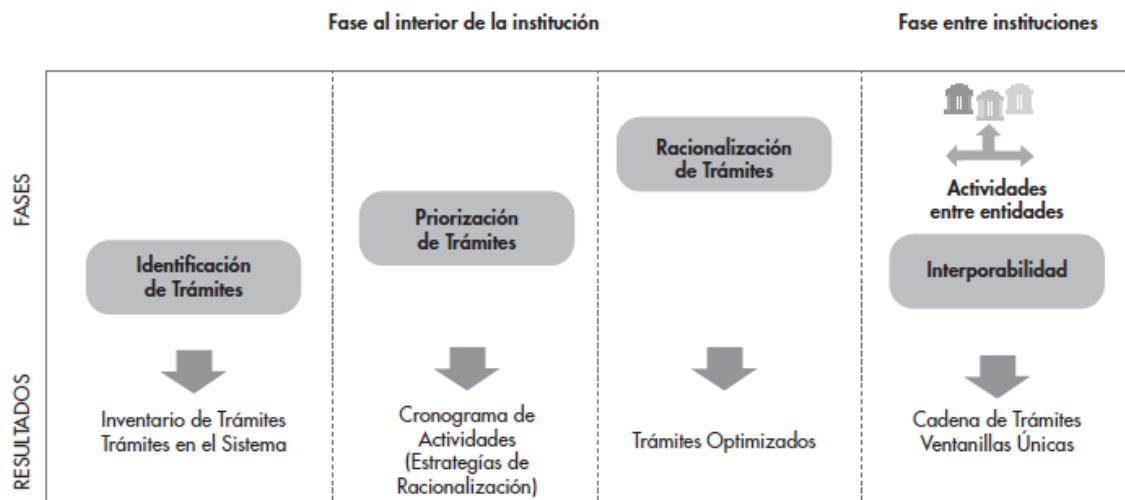
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar el monitoreo a las acciones establecidas para mitigar o evitar los riesgos de corrupción y socializar los resultados con los líderes de procesos	Análisis que permita visibilizar los factores que han influido en casos de corrupción el cual debe ser presentado a la Oficina de Control Interno y a la Dirección de Planeación o a quién haga sus veces	Equipo directivo	Agosto 30 de 2019
	Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos y retroalimentar a los líderes de procesos 30 de junio	Primer Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno
5.2		Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos y retroalimentar a los líderes de procesos con corte a 30 de septiembre.	Segundo Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno	11/10/2019 Cuatrimestral
5.3		Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos y retroalimentar a los líderes de procesos con corte a 31 diciembre.	Tercer Informe de seguimiento publicado	Asesor de Control Interno	08/01/2020 Cuatrimestral

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos. No cabe duda de que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos. La personería Distrital, siguiendo los lineamientos de la Ley 962 del 2005, Ley Anti trámites, que establece la Política de Racionalización de trámites, (liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP), que establece las políticas gubernamentales y los procesos que van a permitir a la entidad poder reducir los tramites con menos costos y menos esfuerzos a los ciudadanos, utilizando las herramientas tecnológicas, administrativas y jurídicas de la entidad que llevan a que se simplifiquen, eliminen, se estandaricen y se automaticen el servicio prestado, dándole a la comunidad confianza y transparencia en la gestión realizada. cuenta con una página web, en la cual los ciudadanos pueden hacer sus consultas y tramites virtuales. www.personeriacartagena.gov.co




Tomado de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Para uso ilustrativo de la Personería Distrital de Cartagena

Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.


La personería distrital de Cartagena para dar cumplimiento con este componente plantea las siguientes actividades:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2019

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
ESTRATEGIA ANTI-TRAMITE	1.1	Hacer un inventario de los tramites definidos por la Entidad	Inventario de trámites	Equipo directivo, secretaria general - responsables de procesos	04/02/2019
	1.2	Hacer un análisis de los tramites que son críticos para optimizar la operación del proceso	Informe de análisis de estado de los tramites de la personería distrital de Cartagena	Equipo directivo, secretaria general - responsables de procesos	15/02/2019
	1.3	Identificar nuevos trámites para simplificar.	(4) cuatro Trámites simplificados.	Equipo Directivo	25/02/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	1.4	Cargar la operacionalización de los tramites en SUIT y montar en página web institucional de la entidad.	Trámites registrados.	Personería Auxiliar	08/03/2019
--	-----	--	-----------------------	---------------------	------------

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

7.3 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.

Es por esto por lo que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que se ajuste a sus requerimientos.

La rendición de cuentas tiene como objetivos: fortalecer el sentido de lo público, recuperar la legitimidad de las entidades del Estado, facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública, contribuir al desarrollo de los principios institucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos. También sirve como insumo para ajustar proyectos y planes de acción, de manera que responda a las necesidades y demandas ciudadanas. Está enmarcada en la ley Estatutaria 1757 de 2015 de Participación Ciudadana

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.


La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
3. Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

En la Personería Distrital de Cartagena de Indias todos los servidores públicos adscritos a la misma son partícipes 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. Como se trata de actividades de carácter permanente, y que ameritan continuidad, para la generación de la cultura de la información


Para 2019 se plantean las siguientes actividades para dar cumplimiento a este componente:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS 2019					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Mantener el componente de rendición de cuentas actualizada en la página web de la Personería	Información actualizada en la página web	Personero Auxiliar	31/01/2019
	1.2	Publicar en la página web institucional los planes y programas que son exigidos por las normas	Informes publicados según normatividad vigente.	Personero Auxiliar	08/02/2019
	1.4	Organización técnica y logística de la rendición de cuentas.	Responsabilidades asignadas.	Personero Auxiliar	02/04/2019
	1.5	Preparación institucional.	Reunión de presentación interna.	Equipo Directivo	02/04/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	1.6	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	08/04/2019
	1.7	Programación para la rendición pública de cuentas.	Plan de acción para la realización de la audiencia - capacidad operativa y disponibilidad de recursos.	Equipo Directivo	12/04/2019
	1.8	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	03/05/2019
Subcomponente 2 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	03/05/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Subcomponente 3 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	03/05/2019
	3.2	Respuesta a las observaciones críticas y recomendaciones.	Registro de respuestas.	Asesor de Prensa	03/05/2019
Subcomponente 4 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	30/05/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano, por parte del Estado, es una manera de ejercer la relación con los ciudadanos. Para ello las normas vigentes: Ley 1755 y 1757 (ver mecanismos que deben funcionar de manera integrada y articulada entre las diferentes dependencias que desempeñan roles para atender al ciudadano. En ese orden de ideas, el servidor público debe contar con aptitudes (capacidades) y actitudes (disposición), para orientar al ciudadano sobre las diferentes peticiones que el realice teniendo en cuenta criterios diferenciales (situación socioeconómica, características físicas, étnicas, culturales, entre otras). En síntesis, la atención al ciudadano se enfoca en ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción.

La personería Distrital de Cartagena de Indias tiene su sede principal en:

Centro Calle del Candilejo No. 33-35

Teléfonos: 6642231-6645000-6642227-6604300

E-mail: info@personeriacartagena.gov.co

Cartagena de Indias-Colombia

En la actualidad cuenta con sedes de atención en:

Casa de Justicia de Canapote- Torices - Sector San Pedro, Carrera 17 N° 5- 191


Casa de Justicia de Chiquinquirá- Barrio Chiquinquirá - Carretera Principal de

Olaya, Cra. 58a N° 31 C - 130

Biblioteca Jorge Artel- Avenida principal, El Socorro. Sector La Plazuela

Casa de Justicia del Country -Barrio el Country Mz 1 Lt 1 Frente a la Plaza de la

Convivencia.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

SIGUENOS POR:  

CONTÁCTENOS

[INICIO](#)
[NUESTRA PERSONERÍA](#)
[PRENSA](#)
[ATENCIÓN al Ciudadano](#)
[GESTIÓN Y CONTROL](#)
[SISTEMAS EN LINEA](#)

VIERNES, 25 ENERO 2019

TRAMITES EN LINEA-PQRS CONTRA OTRAS ENTIDADES

Este módulo se utiliza para que usted coloque un requerimiento en la Personería de Cartagena de Indias con el propósito de que lo asistamos de manera eficaz e inmediata en el ejercicio de su derecho de petición, o para recibir orientación en sus relaciones con la administración que son las Entidades sobre las cuales la Personería ejerce vigilancia.

Registre su Trámite

Share  [Share](#) [Twitear](#) [G+](#)

Sede Principal de la Personería

Dirección: Centro Calle del Candilejo No. 33-35
Telefonos: 6642231-6645000-6642227-6604300
E-mail: info@personeriactagena.gov.co
 Cartagena de Indias-Colombia


Sedes

Casa de Justicia de Canapote- Torices - Sector San Pedro, Carrera 17 N° 5- 191
Casa de Justicia de Chiquinquirá- Barrio Chiquinquirá - Carretera Principal de Olaya, Cra. 58a N° 31 C - 130
Biblioteca Jorge Artele- Avenida principal, El Socorro. Sector La Plazuela
Casa de Justicia del Country -Barrio el Country Mz 1 Lt 1 Frente a la Plaza de la Convivencia


COPYRIGHT © 2012 -

www.personeriactagena.gov.co - Cartagena de Indias- Bolívar - Colombia. Powered by wikistoreweb
 Usar este sitio implica que usted acepta nuestras Políticas y Términos de Uso. Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular.


Para dar cumplimiento a este componente, la Personería Distrital de Cartagena desarrollará las siguientes acciones:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar y socializar los procedimientos que dan lineamientos frente a la atención al ciudadano	Procedimientos actualizados y socializados	Secretaria general	22/02/2019
	1.2	Publicar en página web portafolio de servicios y canales de atención	Información actualizada y cargada en la página web.	Secretaria general	22/02/2019
	1.3	Iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano mediante plataforma tecnológica en línea para atención en tutelas, incidentes, desacato y asesorías.	Recursos incorporados.	Dirección Administrativa	01/02/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de atención	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	01/03/2019

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	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 Secretaría 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 Secretaría General	01/03/2019
	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	01/05/2019
	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	01/06/2019

	PERSONERIA DISTRIITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación al talento humano adscrito a la Personería y que tiene contacto con el ciudadano.	Personal capacitado.	Dirección Administrativa	01/07/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Diseñar y publicar deberes y derechos ciudadano.	Documento publicado	Personero auxiliar	25/01/2019
	4.2	Efectuar seguimiento a la gestión de respuestas de las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios.	Actividades de monitoreo a la respuesta según tiempos estipulados por las normas	Oficina de Control Interno	Permanente
	4.3	Efectuar el Informe de PQRS de acuerdo con las necesidades normativas e institucionales.	Informe de PQRS	Oficina de Control Interno	Permanente
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios, sobre la atención y los servicios recibidos por la Personería Distrital de Cartagena.	Informe de percepción (2) semestral.	Dirección Administrativa	Permanente
	5.1	Dar tratamiento mediante acciones correctivas y preventivas a los servicios No conformes.	Tratamiento efectivo de los servicios no conformes.	Líderes de procesos. Atención al público.	Permanente


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

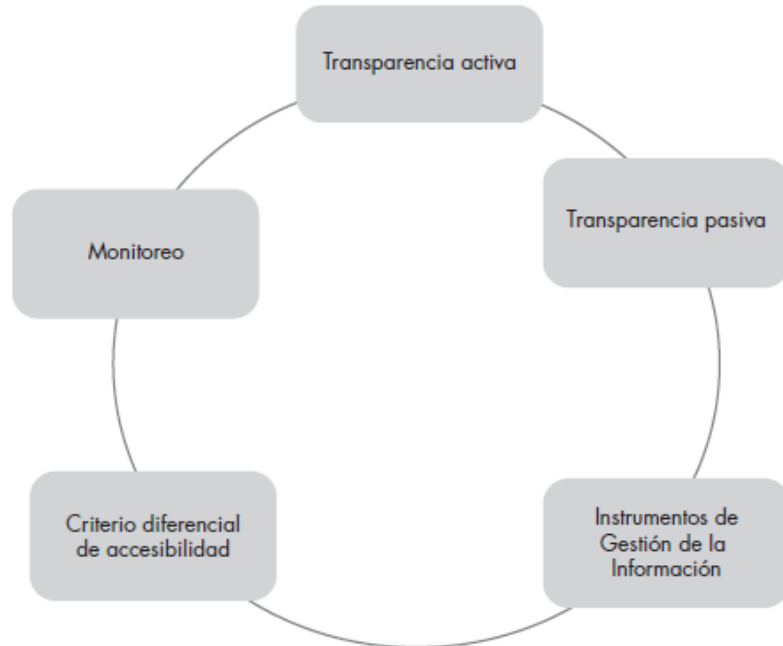
7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

El acceso a la información se ha convertido en un denominador común dentro de la gestión institucional orientada por los lineamientos de Gobierno Abierto. Por ello, los esfuerzos por contar con información disponible, accesible y veraz para la ciudadanía es una prioridad en los gobiernos del nivel local, regional y nacional. No obstante, la disponibilidad de información para consulta no es el único frente de transparencia en la gestión pública. La disposición de mecanismos de participación ciudadana siguiendo criterios de accesibilidad diferencial, la gestión continua y el monitoreo y seguimiento al uso de la información entregada a los usuarios, son aspectos que considerar dentro de la estrategia para la transparencia y el acceso a la información.


A Continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019




Tomado de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Para uso ilustrativo de la Personería Distrital de Cartagena


La Personería Distrital de Cartagena para ofrecer un acceso a la información y evidenciar su actuar transparente se compromete a:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN 2019						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Efectuar diagnóstico de la funcionalidad de la página web institucional y hacer actualización para mejorar la accesibilidad a la información pública de la Personería	Diagnóstico realizado y actualizaciones efectuadas en página web.	Documento del diagnóstico y pagina web actualizada.	Funcionario del área de Sistema	25/02/2019
	1.2	Publicar información institucional en el link de transparencia y acceso a la información.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web con la información, actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Funcionario del área de Sistema	Permanente
	1.3	Efectuar el registro de los contratos en el SECOP II	Contratos por licitación registrados en el SECOP II	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Contratación	Permanente

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019


Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Número de canales divulgados	Todas las dependencias	permanente
	2.2	Diagnóstico de la transparencia pasiva en la Personería Distrital de Cartagena.	Informe diagnóstico.	Informe de diagnóstico realizado	Todas las dependencias	Permanente
	2.3	Elaboración de una estrategia para el mejoramiento en la transparencia pasiva.	Documento Estrategia para el mejoramiento en la transparencia pasiva	Documento desarrollado para el mejoramiento en la transparencia pasiva	Todas las dependencias	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Publicar en el portal de datos abiertos los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014 " <i>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</i> "	Instrumentos de gestión de información publicados en la página web	Número de publicaciones de datos abiertos de los instrumentos de gestión de información solicitados	Oficina Asesora de divulgación y Prensa	Permanente
	3.2	Revisar y actualizar el registro de activos de información.	Registro de la revisión y actualización (que se actualizó)	Numero de actualizaciones de activos de información	Asesor de Control Interno (revisa) Líderes de procesos (actualizan)	Permanente

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Registro de la revisión y actualización (que se actualizó)	Numero de revisiones y actualizaciones del índice de información clasificada y reservada	Líderes de procesos	Permanente
	3.4	Mantener la política de protección de datos.	Política de protección de datos aplicada.	Política de protección de datos vigente	Secretaría General/Personero delegado, Responsable de Sistemas	Permanente
Subcomponente 4 Criterio diferencial	4.1	Elaborar una caracterización de los usuarios de la entidad con criterio diferencial (lenguas diversas, diversidad cultural, discapacitados, entre otros).	Caracterización usuarios con discapacidad.	Matriz de caracterización de los usuarios de la entidad	Personero auxiliar	31/01/2019


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

	4.2	Brindar información a los diversos grupos de interés (lenguas diversas, diversidad cultural, discapacitados, entre otros), la información debe ser comprensible y cumplir con los principios de gratuidad, calidad del contenido de la información, e justo a tiempo, entre otros atributos legales.	Información disponible.	Numero de información que se suministra a los grupos de interés	Personero auxiliar - Personeros delegados	Permanente
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Efectuar seguimiento de la gestión de las PQRS solicitadas a la Personería	Informe de seguimiento a la PQRS	Número de seguimientos efectuados a la gestión de las PQRS	Secretaria general - Personeros delegados	Permanente


	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

7.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES 2019					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativas adicionales	1.1	Realizar sensibilizaciones a servidores públicos para generar una cultura eficiente y transparente en el manejo de los recursos públicos de Personería Distrital	Sensibilizaciones realizadas.	Personero auxiliar	Permanente
	1.2	Desarrollar herramientas, lineamientos o políticas anticorrupción complementarias al PAAC.	Herramientas, lineamientos o políticas anticorrupción.	Personero auxiliar	31/01/2019
	1.3	Implementar el Código de ética	Código de ética implementado	Personero auxiliar	Permanente

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

8. EJECUCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Realizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y efectuada su publicación el día 31 de enero de 2019 en la página web de la institución, tal y como lo dispone la normatividad vigente, se entenderán adoptadas todas las políticas y lineamientos generales señalados por el gobierno nacional en esta materia. Por lo tanto, los responsables de la ejecución de las acciones contenidas en el mismo deberán de acuerdo a su cronograma, implementarlas a fin de prevenir y/o mitigar la materialización de los riesgos identificados en cada una de las entidades que conforman la administración distrital. De manera programada se procederá con la ejecución de las acciones contenidas en las estrategias antitrámites, de rendición de cuentas y de atención al ciudadano.


9. SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Cada Líder de Proceso debe llevar a cabo procesos de autoevaluación y autocontrol en la ejecución del presente plan que garantice su cumplimiento. De la misma manera, cada responsable de subproceso con su respectivo equipo de trabajo con el apoyo de la Personería auxiliar debe monitorear y evaluar periódicamente las actividades establecidas en cada componente de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo.


La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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

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

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

10. PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTE	PROYECTO O INVERSIÓN	PRESUPUESTO
Gestión del Riesgo de Corrupción	Fortalecimiento de la capacidad en la gestión administrativa y desempeño institucional en la Personería Distrital de Cartagena	POR DEFINIR
Transparencia y Acceso a la Información	Fortalecimiento de las tecnologías de la información y de la comunicación en la Personería Distrital de Cartagena	POR DEFINIR
Servicio al Ciudadano	Fortalecimiento de la capacidad en la gestión administrativa y desempeño institucional en la Personería Distrital de Cartagena	POR DEFINIR
Rendición de cuentas	Fortalecimiento de la capacidad en la gestión administrativa y desempeño institucional en la Personería Distrital de Cartagena	POR DEFINIR
Estrategia Anti-trámites	Fortalecimiento de las tecnologías de la información y de la comunicación en la Personería Distrital de Cartagena	POR DEFINIR

WILLIAM MATSON OSPINO

Personero Distrital Cartagena de Indias

Vo.Bo.
Personero Auxiliar

Vo.Bo.
Asesora de Control Interno

Elaborado por
Asesor Externo