



|  |  |
|--|--|
|  <p><b>PERSONERIA</b><br/>DE CARTAGENA DE INDIAS<br/><i>Defender sus intereses en su propio honor</i></p> | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|  | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|  | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



|   |  |
|---|--|
|  <p><b>PERSONERIA</b><br/>DE CARTAGENA DE INDIAS<br/><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 2021</b> |

**CARMEN ELENA DE CARO MEZA**

**PERSONERA DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS**


**EQUIPO TÉCNICO**

**Gestión de Direccionamiento Estratégico**

**SEGUIMIENTO DEL PLAN**


**Asesor de Control Interno**

**Cartagena de Indias, enero 2021**

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |


## CONTENIDO

- I. CONTEXTO ESTRATÉGICO
  - I.1. Misión
  - I.2. Visión
  - I.3. Política de calidad
  - I.4. Principios éticos
  - I.5. Valores éticos
- II. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - II.1. Objetivo General
  - II.2. Objetivos Específicos
  - II.3. Alcance
  - II.4. Fundamentos legales
  - II.5. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención ciudadana
  - II.6. Seguimiento
- III. ENFOQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA 2021
- IV. DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA 2021
  - IV.1. Gestión del riesgo de Corrupción. – Mapa de corrupción
  - IV.2. Política de administración de riesgo
  - IV.3. Mapa de riesgo de corrupción
  - IV.4. Consulta y divulgación
  - IV.5. Monitoreo y revisión
  - IV.6. Simplificación de trámites.
  - IV.7. Rendición de Cuentas
  - IV.8. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
  - IV.9. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

IV.10. Iniciativas Adicionales

V. REFERENCIAS


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

## I. CONTEXTO ESTRATÉGICO

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 5.

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:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.



Fuente: Guía para la construcción del Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano DAFP

El plan anticorrupción 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

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

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 modelo estándar de control interno y dando cumplimiento al decreto 612 del 4 de abril de 2018.

### I.1. MISION


La Personería Distrital de Cartagena de Indias ejerciendo como ministerio publico promueve y vigila el cumplimiento de los derechos humanos, ejerce vigilancia administrativa sobre quienes desempeñen funciones públicas, atiende y apoya de forma permanente y personalizada los requerimientos

de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad efectividad, y mejoramiento continuo; velando por el crecimiento integral de sus servidores y la preservación del medio ambiente.

### I.2. VISIÓN

La personería distrital de Cartagena será para el año 2024, una institución que genere confianza y credibilidad como garante de los derechos humanos y especial vigilancia a la gestión pública articulada con la coadyuvancia de la ciudadanía ,actuando bajo los principios de autonomía, eficiencia y transparencia con el fin de mejorar continuamente todos sus procesos, bajo los lineamientos de un sistema de gestión de la calidad contando con un personal cualificado y apoyada en una plataforma tecnológica.

### I.3. POLÍTICA DE CALIDAD


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

La Personería Distrital de Cartagena se compromete a orientar su gestión a la comunidad, promoviendo, protegiendo, orientando y defendiendo los derechos Constitucionales y Legales de los ciudadanos y prestar vigilancia a las actuaciones de los Servidores Públicos; Implementando y manteniendo un sistema de gestión de la calidad que mejore continuamente sus procesos y cuente con un talento humano competente y amable, encargado de prestar sus servicios con calidad y garantizando una administración eficiente de los recursos.

#### I.4. PRINCIPIOS ÉTICOS

- i La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- ii El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- iii La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativa del servicio público.
- iv Las decisiones y actividades del servidor público garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- v El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.
- vi Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención ciudadano
- vii El interés genuino por los demás, llena el corazón de seguridad, estímulo y paz.



|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

viii La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.

ix Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.

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

#### I.5. VALORES ÉTICOS

i Servicio. Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.

ii 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.

iii Lealtad. Gratitud y amor con la entidad, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.


iv Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.

v Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.

vi Productividad. Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.


vii Solidaridad. Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.

viii Pertenencia. Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la personería y en sus valores aceptados.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

ix Justicia. Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.

x 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 2021</b> |


## II. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### II.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.

### II.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.
- Lograr un nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al proceso de rendición de cuentas igual o superior al 80%.


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

- 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.

### II.3. Alcance


Este documento “Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano” aplica para todos los servidores y contratistas de la Personería Distrital de Cartagena en la ejecución de sus procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y de control), el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, se despliega, tanto en su sede central como en las salas de atención al usuario —SAU- Unidades de Atención Inmediata —URI- juzgados penales municipales, fiscalías seccionales y locales y el centro regional de víctimas.

### II.4. Fundamentos Legales

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

En cumplimiento de los preceptos señalados en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 el Decreto 2641 de 2012 y el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, 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<br/>Plan Anticorrupción<br/>y de Atención<br/>al Ciudadano</b>  | <b>Ley 1474 de 2011</b><br>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><br>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><br>Modificación de la estructura del DAPRE                            | Art. 55   | Deroga el Decreto 4637 de 2011.  |
|  |   | Art. 15   | Funciones de la Secretaría de Transparencia:<br>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><br>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><br>Único Función Pública  | Titulo 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><br>Decreto Antitrámites  | Todo  | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.  |


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

|   |  |                               |   |
|---|--|-------------------------------|---|
| Trámites  | Ley 962 de 2005<br>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<br>MECI  | Arts. 1 y siguientes          | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).  |
|   | Decreto 1083 de 2015<br>Único Función Pública                                      | Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes | Adopta la actualización del MECI.   |
| Rendición de cuentas  | Ley 1757 de 2015<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Derecho fundamental de petición                                | Art. 1º                       | Regulación del derecho de petición.   |


Fuente: Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

## II.5. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana

De acuerdo con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 5”, los componentes que conforman el plan son:

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

| No. | Componente   | Objetivo  | No.  | Subcomponente   |
|-----|--|---|------|---|
| 1   | Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción | Proporcionar a la Alta dirección un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos a partir de la identificación, detección, tratamiento y seguimiento a los riesgos.   | 1.1  | Política Administración del Riesgo                          |
|     |  |   | 1.2  | Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción              |
|     |  |   | 1.3  | Consulta y Divulgación                                      |
|     |  |   | 1.3  | Monitoreo y revisión  |
|     |  |   | 1.4  | Seguimiento   |
| No. | Componente   | Objetivo  | No.  | Subcomponente   |
| 2   | Racionalización de trámites                                      | Facilitar el acceso a los servicios que brinda la personería de Cartagena, y permitir a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. | 2.1  | Identificación de trámites                                  |
|     |  |   | 2.2  | Priorización de trámites                                    |
|     |  |   | 2.3  | Racionalización de trámites                                 |
|     |  |   | 2.4  | Interoperabilidad   |
| 3   | Rendición de cuentas   | Adoptar un proceso transversal y permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.         | 3.1  | Información de calidad y lenguaje comprensible              |
|     |  |   | 3.2  | Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones |
|     |  |   | 3.3. | Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas  |
|     |  |   | 3.4  | Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional   |
|     |  | Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y   | 4.1  | Estructura administrativa y direccionamiento estratégico    |
| 4   | Atención al ciudadano  | servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.   | 4.2  | Fortalecimiento de los canales de atención                  |
|     |  |   | 4.3  | Talento Humano  |
|     |  |   | 4.4  | Normativo y procedimental                                   |
|     |  |   | 4.5  | Relacionamiento con el ciudadano                            |
|     |  |   |      |   |
| 5   | Transparencia y acceso a la información                          | Recoger los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública contemplados en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública   | 5.2  | Transparencia pasiva  |
|     |  |   | 5.3  | Instrumentos de gestión de la Información                   |
|     |  |   | 5.4  | Criterios diferenciales de accesibilidad                    |
|     |  |   | 5.5  | Monitoreo   |
|     |  |   | No.  | Componente  |
| 6   | Iniciativas adicionales  | Establecer acciones particulares para implementar la política de integridad y conflicto de intereses, así como el plan de gestión de la integridad para combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente.   |      |   |

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

## II.6. Seguimiento


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:

| <b>SEGUIMIENTO</b>  | <b>CORTE</b>         | <b>PUBLICACION</b>   |
|---------------------|----------------------|--|
| Primer seguimiento  | 30 de abril de 2020  | Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.       |
| Segundo seguimiento | 31 de agosto de 2020 | Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. |
| Tercer seguimiento  | 31 de diciembre      | dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero       |




|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

### III. ENFOQUE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA 2021

El proceso de Direccionamiento y planeación Estratégica lidero la construcción de la estrategia para llevar a cabo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, para esto se definieron los siguientes enfoques en los cuales se centrarán las actividades a desarrollar en la vigencia:

| COMPONENTE   | ENFOQUE  |
|--|--|
| 1. Gestión del Riesgo de Corrupción –<br>Mapa de riesgos de corrupción | Fortalecer la apropiación de la política institucional para la administración del riesgo y su instrumento de gestión - mapa de riesgos de corrupción en la Personería de Cartagena                                   |
| 2. Simplificación y racionalización de<br>Tramites                     | Reducir y registrar los tramites con menos costos y menos esfuerzos de los ciudadanos, utilizando las herramientas tecnológicas, administrativas y jurídicas   |
| 3. Rendición de cuentas  | Incrementar la participación de los grupos de valor e interés en las instancias y espacios de dialogo de doble vía realizados por la Personería Distrital de forma virtual por razones de la pandemia COVID 19       |
| 4. Atención ciudadano  | Implementar y apropiar la Política Institucional de Servicio del Ciudadano en la Personería Distrital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG  |
| 5. Transparencia acceso a<br>información                               | Fortalecer los mecanismos de seguimiento, control e inspección de los componentes de información de Gobierno Digital de la Personería Distrital desde el inicio hasta el final de la prestación del servicio publico |

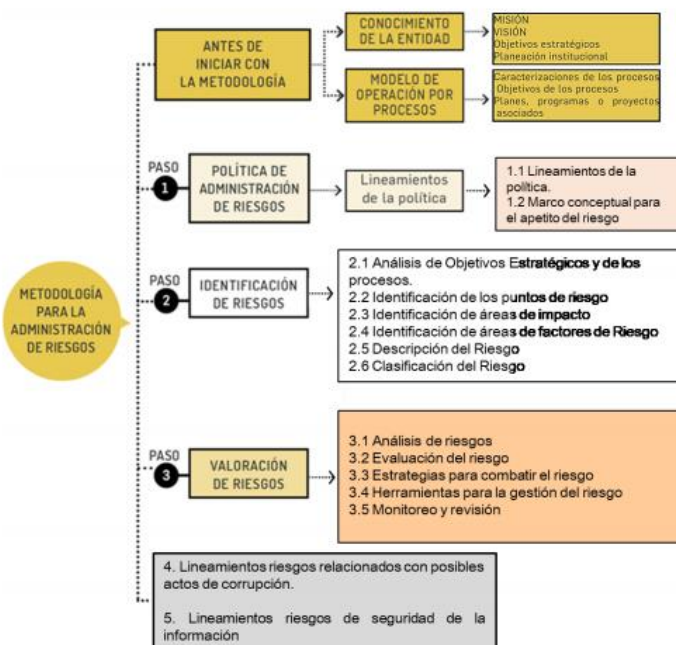
|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

#### IV. Desarrollo Del Plan Anticorrupción Y Atención al Ciudadano 2021


##### IV.1. Gestión del Riesgo de Corrupción. – Mapa de corrupción

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 externo, a su vez le aporta beneficios como: Reducir pérdidas financieras, tecnológicas, humanas; aporta mecanismos para mitigar los riesgos., facilita el cumplimiento de los objetivos y la misión institucional de la función pública.

La Personería Distrital de Cartagena para dar cumplimiento a este componente adopta el esquema propuesto por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas:



Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

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.

#### IV.2. Política De Administración De Riesgo

Definir la política de Administración de Riesgo de la Personería Distrital de Cartagena, atendiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas 2018- DAFP, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG v2, la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000:2018, el Decreto 2641 del 2012, de forma articulada con las normas aplicables a la Entidad y a su Sistema Integrado de Gestión, como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar el logro de sus objetivos institucionales, con especial énfasis en aquellos riesgos de corrupción, es decir aquellos derivados de situaciones en las que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un interés o beneficio privado.

La política de administración de riesgo de la Personería de Cartagena se constituye en una política de operación para la entidad aplicable a todos los procesos. Se construye e a partir de los análisis de los principales factores internos y externos en concordancia con el entorno de la entidad, los riesgos a nivel estratégicos y su evaluación.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |


Establecer los lineamientos para la administración del riesgo, donde se identifican los riesgos en cada proceso que puedan impedir su misión y metas estratégicas que garantice una oportuna gestión del riesgo definiendo actividades de control, por esto la política establece un ámbito estratégico y las tres líneas de defensa a todos los servidores de la entidad para la identificación y documentación de riesgos de gestión implantado acciones de control preventivos para los riesgos identificados y realizar una actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.

#### IV.3. Mapa De Riesgo De Corrupción

La Personería Distrital cuenta con un mapa de riesgos de corrupción el cual describe las situaciones que por sus características (acción u omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información), podrían llegar a lesionar los intereses de la entidad y del Estado, con el fin de obtener un beneficio particular.

El mapa de riesgos de corrupción 2021, se elaboró de acuerdo a los lineamientos establecidos por Función Pública en la “Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, la identificación, valoración y establecimiento de acciones de contingencia se realizó de manera conjunta con los líderes de proceso y servidores de las diferentes dependencias, con el acompañamiento del proceso de direccionamiento y planeación estratégico.

El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad y su monitoreo permanente estará a cargo de los líderes del proceso sin perjuicio del monitoreo que realice el proceso de

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |


direccionamiento y planeación estratégica y el seguimiento realizado por el equipo de control interno.

#### IV.4. Consulta Y Divulgación

En aras de fortalecer y promover la participación de actores interno y externos en la construcción de los instrumentos de planeación de la entidad, la Personería Distrital publicará en la página web el mapa de riesgos previo a su divulgación y posteriormente realizar los ajustes pertinentes de acuerdo con la retroalimentación realizada.

#### IV.5. Monitoreo Y Revisión


Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos son los responsables monitorear y revisar periódicamente los riesgos y las acciones establecidas para el tratamiento de los riesgos asociados al proceso.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

| PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA                    |   |  |  |   |               |             |   |
|--|---|--|--|---|---------------|-------------|---|
| GESTION DE DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA |   |  |  |   |               |             |   |
| PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021     |   |  |  |   |               |             |   |
| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTES                            | INDICADOR  | META/PRODUCTO  | ACTIVIDAD   | FECHA INICIAL | FECHA FINAL | RESPONSABLE                               |
| GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION                      | Política de riesgo                        | Numero de actualizaciones realizadas   | Una (1) actualización realizada  | Realizar la actualización de política de riesgo   | Febrero       | Dic. 2021   | Direccionamiento y planeación estratégica |
|  |   | Numero de divulgaciones realizadas   | Una (1) divulgación realizada  | Realizar divulgación de la política de riesgo en la entidad   | Febrero       | Dic. 2021   | Direccionamiento y planeación estratégica |
|  | Construcción mapa de riesgo de corrupción | Numero de mapas de riesgo consolidado  | Consolidar 1 mapa de riesgos de corrupción   | Consolidar y publicar el mapa de riesgo de corrupción 2021  | Febrero       | Dic. 2021   | Direccionamiento y planeación estratégica |
|  | Consulta y divulgación                    | Numero de divulgaciones realizadas   | Una (1) divulgación realizada  | Divulgar el PAAC, mapa de riesgos y la política de riesgos  | Febrero       | Dic. 2021   | Direccionamiento y planeación estratégica |
|  | Monitoreo y revisión                      | Numero de monitoreos realizados  | Tres (3) monitoreos al mapa de riesgos   | Realizar el monitoreo al mapa de riesgo por procesos y estrategias de acuerdo con lo establecido en la política de riesgos (segunda línea de defensa) | Febrero       | Dic. 2021   | Direccionamiento y planeación estratégica |
|  | Seguimiento                               | Numero de seguimientos realizados al mapa de riesgos de corrupción de la entidad | Tres (3) informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la entidad. Abril 30 de 2021-agosto 31 2021-31 diciembre 2021 | Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción de la entidad  | Febrero       | Dic. 2021   | Control interno                           |

#### IV.6. Racionalización de Trámites.

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


|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

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](http://www.personeriacartagena.gov.co)

#### IV.7. Rendición de Cuenta.

La personería distrital de Cartagena presenta su estrategia de rendición de cuentas 2020 teniendo en cuenta su compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y la no tolerancia con la corrupción, la cual busca crear espacios que permitan a los diferentes grupos de valor, usuarios e interesados acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad, con un enfoque basado en los derechos humanos y paz. Es por esto que la personería distrital de Cartagena, dentro de su Plan de Acción 2021 y Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para esta vigencia, determina los compromisos de la entidad en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2020, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010 y en el manual único de rendición de cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública. La entidad utilizará dentro de la actualización de la estrategia de rendición de cuentas 2020, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión, como son:

- Espacios generados por entidades como la SIC (superintendencia de industria y comercio).
- Redes Sociales.
- Indicadores de gestión.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

- Cartelera Virtual en las Instalaciones de la Entidad.
- Documentos regulatorios para discusión.
- Agenda Regulatoria para comentarios.
- Talleres de temas regulatorios y académico.
- Cursos virtuales
- Capacitaciones virtuales en RPU (Régimen de protección al usuario) en ciudades y municipios del territorio nacional.
- Videos Temas Regulatorios.
- Reuniones con la comunidad.
- Audiencia pública virtual de Rendición de Cuentas.


#### IV.8. 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 en:

Barrio Amberes (avenida pedro de Heredia) calle 31 número 39-264



|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |


E-mail: [info@personeriacartagena.gov.co](mailto:info@personeriacartagena.gov.co)

Cartagena de Indias-Colombia

#### IV.9. 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 ciudadano.

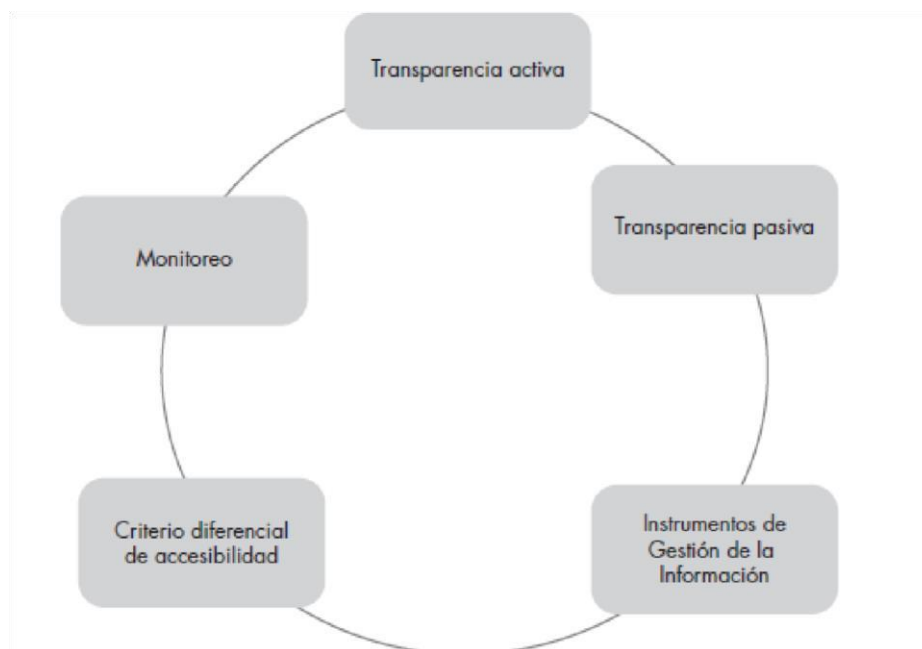
El acceso a la información se ha convertido en un denominador común dentro de la gestión institucional orientada por los lineamientos de Gobierno Abierto. Por ello, los esfuerzos por contar con información disponible, accesible y veraz para la ciudadanía es una prioridad en los gobiernos del nivel local, 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, 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

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |


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.

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.

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 la información pública.




Fuente: guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

#### IV.10. 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.

|   |  |
|---|--|
|  | <b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA</b>                   |
|   | <b>GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>                    |
|   | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021</b> |

## V. REFERENCIAS

- V.1. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015. Presidencia de la República – Secretaria de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- V.2. Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas 2018. Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública.
- V.3. Manual Único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Nacional de Planeación.
- V.4. Lineamientos Metodológicos para la Realización del Proceso de Rendición de Cuentas de la Personería distrital de Cartagena.