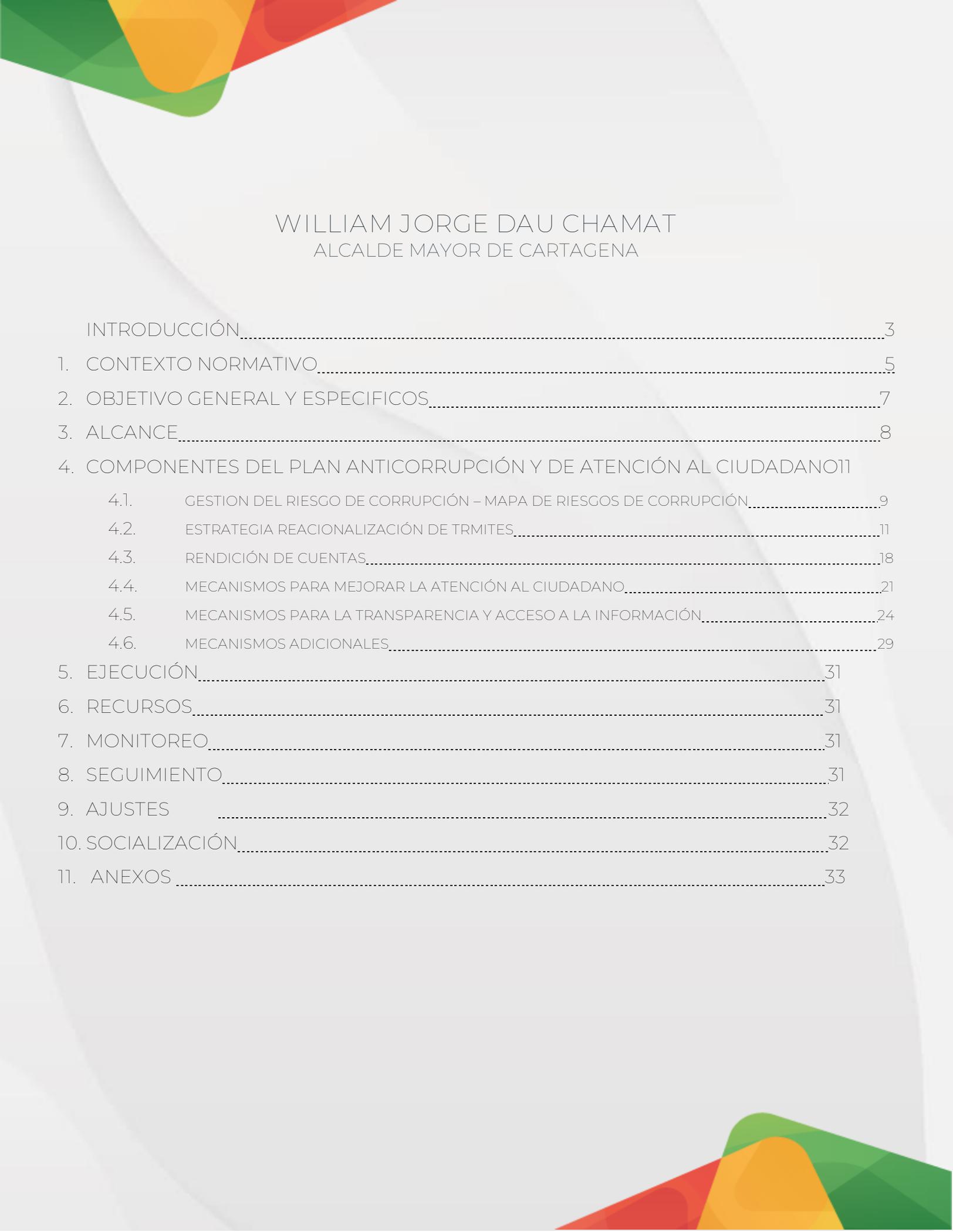




# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022



WILLIAM JORGE DAU CHAMAT  
ALCALDE MAYOR DE CARTAGENA

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONTEXTO NORMATIVO.....	5
2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS.....	7
3. ALCANCE.....	8
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO11	
4.1.    GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
4.2.    ESTRATEGIA REACIONALIZACIÓN DE TRMITES.....	11
4.3.    RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
4.4.    MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	21
4.5.    MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	24
4.6.    MECANISMOS ADICIONALES.....	29
5. EJECUCIÓN.....	31
6. RECURSOS.....	31
7. MONITOREO.....	31
8. SEGUIMIENTO.....	31
9. AJUSTES.....	32
10. SOCIALIZACIÓN.....	32
11. ANEXOS.....	33



## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 – PAAC, se diseñó para fortalecer las acciones de transparencia del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena enfocadas a reducir los posibles hechos de corrupción y mejorar la gestión, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca disminuir los riesgos de corrupción que se presentan en la entidad a través del fomento de la transparencia y el control social; está fundamentado legalmente en 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 debe 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”.

El presente documento constituye un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción del actual gobierno del Alcalde Mayor de Cartagena, Dr. William Dau Chamat, y contiene los alcances de la estrategia de la vigencia 2022, sustentada en el principio básico de la transparencia institucional, con la cual se pretende tener *“cero tolerancias”* frente al fenómeno de la corrupción y la posible ocurrencia o desarrollo de malas prácticas en la institucionalidad distrital.

La estrategia se desarrolla a través de seis (6) componentes:

1. Gestión de los riesgos de gestión de corrupción - mapa institucional de riesgos
- 

- 
2. Racionalización de trámites
  3. Rendición de cuentas
  4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
  5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
  6. Iniciativas adicionales

Los componentes señalados se desarrollan de acuerdo con la metodología diseñada por el gobierno nacional y con el Decreto 1499 de 2017 que establece que el PAAC implementa 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.



## 1. CONTEXTO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1955 de 2019: Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.
- Ley 2106 de 2019: Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 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".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito



externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de uso 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

## 2. OBJETIVO GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, busca mejorar el nivel de relacionamiento y la confianza de la entidad con los ciudadanos a través de sus diferentes estrategias, prevenir y mitigar los riesgos asociados a la corrupción y la posible influencia de sus malas prácticas en la Administración Distrital para disminuir y/o reducir sus impactos sobre los objetivos institucionales.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Prevenir y mitigar los riesgos de corrupción en el Distrito de Cartagena de Indias.
  - Identificar, analizar y valorar los riesgos de corrupción para disminuir sus probabilidades de materialización e impactos.
  - Facilitar y fortalecer el acceso a la información pública a los ciudadanos.
  - Afianzar en la entidad la cultura de servicio al ciudadano, para fortalecer el desarrollo institucional y mejorar los canales de comunicación e interoperabilidad con los usuarios.
  - Acercar a los ciudadanos a las acciones de gobierno a través del plan de acción de rendición de cuentas.
  - Visibilizar la gestión de la entidad con el propósito que los ciudadanos ejerzan control social.
- 

### 3. ALCANCES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 es aplicable en todas las dependencias del nivel central de la Administración Distrital y del orden descentralizado. Aplica para todos los servidores públicos que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus funciones y competencias en el Distrito

Las entidades descentralizadas del distrito que, por su naturaleza jurídica, financiera y su sistema de control interno autónomo, deben realizar su propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son las siguientes: Corvivienda, Corporación de Turismo Cartagena de Indias, Instituto de Patrimonio y Cultura, Transcribe, Instituto de Deportes y Recreación - IDER, Establecimiento Público Ambiental – EPA, Distriseguridad, Hospital ESE Cartagena y Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar SA - Edurbe.

### 4. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena está compuesto por cinco componentes autónomos e independientes, con parámetros y soporte normativo propio, y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales:

-  → Gestión de Riesgos de Corrupción (Mapas de Riesgos)
-  → Racionalización de Trámites
-  → Rendición de cuentas
-  → Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



Mecanismos para la transparencia y acceso a la información



Otras iniciativas

#### 4.1 PRIMER COMPONENTE - GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el propósito de fomentar la cultura de autocontrol, el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena diseñó la estrategia interna para identificar los riesgos de corrupción a partir de la metodología establecida por el DAFP y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en articulación con la Política de Administración de Riesgos.

La estrategia del riesgo de corrupción del Distrito estuvo precedida por jornadas de capacitación de identificación de riesgos, en las cuales participaron funcionarios y contratistas de los respectivos procesos de la entidad; en las que se realizaron ejercicios de identificación, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción de la Administración Distrital.

La estrategia Gestión de los Riesgos de Corrupción está consolidada en el documento denominado Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción 2022 (Véase Anexo No. 1), para su diseño se tuvo en cuenta cada proceso y procedimiento del distrito, así mismo, los aspectos internos y externos que repercuten en la identificación y administración de los riesgos.

A continuación, actividades generales a realizar en este componente.

Componente 1: gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

Objetivo	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Publicación de la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración de Riesgos	Secretaría de Planeación Oficina Asesora de Informática	31/05/2022
	1.2	Socialización y divulgación de la Política de Administración de Corrupción	Política de Administración de Corrupción socializada a través de los medios oficiales de la Alcaldía	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones Oficina Asesora de Informática	30/07/2022
Subcomponente 2. Mapas de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración de los Mapas de Riesgos de Corrupción 2022	Publicación de la Matriz de Riesgos de Corrupción 2022	Todas las dependencias  Secretaría de Planeación	31/01/2022
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Verificar el acceso en el botón de Transparencia en la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena a:  - Mapas de Riesgos de Corrupción - Política Administrativa de Riesgos	Acceso en la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena:  - Mapas de Riesgos de Corrupción - Política Administrativa de Riesgos	Oficina de Informática  Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	Permanente
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo y revisión de Matriz de Riesgos de Corrupción 2022 - trimestral	Evaluación trimestral Matriz de Riesgos de Corrupción 2022	Secretaría de Planeación Oficina de Control Interno	10/05/2022 10/09/2022 10/01/2023
	4.2	Monitoreo y revisión de las causas de los riesgos de corrupción para diseñar acciones que permitan reducir estos mismos	Seguimiento a las causas de los riesgos de corrupción	Todas las dependencias	10/05/2022 10/09/2022 10/01/2023

	4.3	Implementar acciones de mejora para los riesgos identificados en las dependencias	Verificación de las acciones de mejora en las dependencias	Todas las dependencias	30/06/2022 31/10/2022
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Elaboración del Plan de Mejoramiento, para reducir y mitigar los riesgos de corrupción identificados	Plan de mejoramiento	Secretaría de Planeación con apoyo de las dependencias	Mayo / Julio 2022
	5.2	Realizar seguimiento al impacto que se genera por la materialización de los riesgos	Seguimiento a los procesos identificados	Todas las dependencias	Febrero / diciembre 2022
	5.3	Realizar taller sobre la identificación de riesgos de corrupción en las diferentes dependencias del Distrito	Taller de identificación de riesgos de corrupción	Secretaría de Planeación Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	Julio / Agosto 2022

#### 4.2 SEGUNDO COMPONENTE - RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena gestiona Integralmente sus trámites y servicios con el propósito de minimizar costos, tiempos y desplazamiento para el ciudadano, a través estrategias de racionalización como la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites, de tal manera que puedan acceder a la oferta de servicios de forma ágil, transparente y efectiva.

En cumplimiento del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Manual para la racionalización de trámites y los instructivos para la gestión de los trámites suministrados por el DAFP, los lineamientos estratégicos para la implementación de la política son los siguientes:

Fases	Pasos o acciones	Productos Esperados
Fase 1 Identificación de Trámites	1. Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido
	2. Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	
	3. Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos	
Fase 2 Priorización de Trámites	4. Identificar trámites de alto impacto a racionalizar, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana	Priorización participativa de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionalizar durante la vigencia
Fase 3 Racionalización de Trámites	5. Formular la estrategia de racionalización de trámites, contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana	Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada
	6. Implementar acciones de racionalización normativas	
	7. Implementar acciones de racionalización administrativas	
	8. Implementar acciones de racionalización tecnológicas	
Fase 4 Interoperabilidad	9. Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos
	10. Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	

Fuente: Función Pública.

Para la formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2022, se realizó una revisión exhaustiva de cada uno de los elementos o componentes que conforman el trámite, con el fin de analizar la importancia o el valor agregado que los trámites representan para el Distrito y para los ciudadanos. A continuación, los trámites a racionalizar:

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS			
Nombre	Situación Actual	Mejora implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización
Concepto uso del suelo	El usuario realiza la solicitud a través de correo electrónico y a través de canales presenciales.	El usuario podrá realizar el trámite a través del canal virtual.	Mayor economía en la realización del Trámite  Disminución de Costos, tiempos y desplazamiento para el usuario	Normativa  Tecnológico
Asignación de nomenclatura	El tiempo para realizar el trámite es de 15 días hábiles.	Disminuir el tiempo de respuesta a 10 días hábiles	Rapidez y seguridad en el trámite.	Administrativa
Impuesto de industria y comercio y su complementario de aviso y tableros	El contribuyente diligencia la declaración en página web y realiza el pago de forma presencial a través de las entidades financieras.	El contribuyente podrá realizar el pago en línea.	Disminución en tiempos, desplazamientos, facilidad para acceder al trámite	Tecnológica
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	El contribuyente tiene que dirigirse a las instalaciones del DATT, diligencia el formulario y realiza el pago oficinas bancarias.	El contribuyente podrá realizar el pago en línea.	Disminución en tiempos, desplazamientos, facilidad para acceder al trámite	Tecnológica

Matrícula de vehículos automotores	Realizar el pago del impuesto del vehículo por matricular y adquirir la póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT. Si en el término de sesenta (60) días contados a partir de la fecha de la preasignación de la placa no se ha culminado el proceso de matrícula, el sistema RUNT libera la placa para que sea nuevamente asignada a otro vehículo.	El contribuyente podrá realizar el trámite en línea, pero debe acercarse a las instalaciones para colocar la huella.	Disminución en tiempos de espera de las oficinas, descongestionar las oficinas, agilizar el trámite en línea hasta solo dejar pendiente la huella	Tecnológica
Duplicado de Placas	Expedición del duplicado de la(s) placa(s) de un vehículo automotor, en caso de pérdida, destrucción, deterioro o hurto, las cuales permiten identificar externa y privativamente un vehículo.	El contribuyente podrá realizar el trámite en línea, pero debe acercarse a las instalaciones para colocar la huella.	Disminución en tiempos de espera de las oficinas, descongestionar las oficinas, agilizar el trámite en línea hasta solo dejar pendiente la huella	Tecnológica
Certificado de paz y salvo	El usuario esta realizado el pago de certificado que por ley actualizada no debe ser con costos.	El usuario podrá obtener su certificado sin necesidad de cancelar ningún valor.	Económico	Normativo
Permiso para espectáculos Públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	El procedimiento que se realiza en condiciones normales empieza por la radicación de la	Actualmente se encuentra vigente el acuerdo 024 y decreto de 0389 de 2010 como	Garantizar a la ciudadanía, empresarios y organizadores transparencia y facilidad en el trámite de eventos.	Normativo

	<p>solicitud en atención al ciudadano, la cual es enviada a través de Sigob al área de permiso de la secretaria del interior, esta solicitud entra a consulta al comité de seguridad el cual está conformado por varias dependencias de la alcaldía, este emite un concepto( teniendo en cuenta las características del evento) sobre la viabilidad del mismo que puede ser favorable o no favorable; la consulta del comité sobre la solicitud es de carácter consultivo, no obligatorio, es decir aunque se emita un concepto de no favorabilidad, la secretaria del interior puede tener la potestad de dar viabilidad al evento. Si el evento fue aprobado se le informa al organizador la documentación que el comité estimo para el trámite del permiso de dicho evento, al</p>	<p>normatividad referente a permisos de eventos, pero se hace necesario la actualización urgente de esta normatividad, para que esté al día con la nueva ley antitrámites, y actualice los requisitos de documentación que se han adicionado para los diferentes eventos que se realizan, sobre todo para los eventos o fiestas privadas que no se encuentra referenciado en el decreto, además de que se referencien directrices de seguimiento y mecanismo de sanción para los diferentes eventos que incumplan. Secretaria del interior como dependencia que abandera este trámite, debería proporcionar todos estos nuevos aspectos necesarios para actualización de normatividad.</p>		
--	---	--	--	--

	<p>organizador se le da 15 días hábiles para la entrega de la documentación, luego de los 15 días se hace una verificación que efectivamente haya entregado todos los documentos requeridos, con el fin de expedir el permiso con toda la especificación. Si el evento fue negado, se expide un oficio notificando porque no fue aprobada su solicitud.</p> <p>En el decreto actual, se crea la ventanilla única para la atención al ciudadano, que viene de una directriz de orden nacional y que se debe cumplir en los distritos capitales o en los municipios que sean cabecera municipal. Esta ventanilla única ya existió en su momento, pero por temas de costo y mantenimiento no se siguió implementando</p>			
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	Para realizar la apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado, se obtiene la	Actualizarlo con la ley 2166 del 18 de dic de 2021, que disminuye el tiempo de respuesta de 30 a 15 días hábiles.	Garantizar a las organizaciones comunales la transparencia y facilidad en el trámite, acortando los tiempos de respuestas a las aperturas y registros de los libros.	Normativo

	<p>respuesta en un plazo mínimo de 30 días. Generando inconformidad con las organizaciones comunales.</p>			
Auxilio para gastos de sepelio	<p>Este Trámite solo es adquirido de manera presencial, donde la persona, tiene que desplazarse hasta las instalaciones, y el tiempo de espera para la atención se puede dificultar</p>	<p>El usuario podrá obtener su certificado, de manera presencial o en línea</p>	<p>facilidad para adquirir el auxilio, sin necesidad de desplazamientos, facilidad para acceder al trámite</p>	<p>Tecnológico</p>
Actualización de Bases de Datos del SISBEN	<p>Registro de solicitudes (Encuestas, Inclusiones y Modificación se hacen de manera presencial)</p> <p>Tiempo de respuesta está actualmente entre 45 y 60 días</p>	<p>El usuario podrá registrar sus solicitudes a través del portal WEB.</p> <p>Rapidez y seguridad en el trámite.</p>	<p>Disminución en tiempos, desplazamientos, facilidad para acceder al trámite</p>	<p>Tecnológica</p> <p>Administrativa</p>

La estrategia de racionalización de trámites que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 se encuentra cargada en la plataforma SUIT – Sistema Único de Información de Trámites. Este componente está consolidado en el documento denominado Estrategia de Racionalización de Trámites 2022 (Véase anexo No. 2).

Adicionalmente, se contemplan las siguientes acciones.

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Objetivo	Implementar estrategias que permitan agilizar y mejorar los trámites de la entidad				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Racionalización de Trámites	1.1	Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, trámites y procedimientos administrativos que no se lograron cargar en este en la fecha de publicación del PAAC 2022.	Inscripciones de trámites y otros procedimientos administrativos faltantes	Secretaría General Calidad	30/06/2022
	1.2	Realizar una encuesta a los ciudadanos para lograr su participación en el diseño de la estrategia de racionalización de trámites.	Una (1) encuesta realizada	Secretaría General Calidad	31/12/2022

### 4.3 TERCER COMPONENTE - RENDICION DE CUENTAS

Este componente tiene por objetivo informar a los ciudadanos sobre la gestión y resultados de la Administración, en el marco del cumplimiento de metas e indicadores del Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020 – 2023.

Así como, establecer e informarles sobre los diferentes espacios y mecanismos de diálogo disponibles para que estos manifiesten sus temas de interés, sobre los cuales demandan una rendición de cuentas.

Lo anterior, como una muestra de la importancia que tiene para esta administración lograr una participación de los ciudadanos en la gestión pública.

A continuación, se relacionan las acciones a desarrollar en el año 2022.

Componente 3: Rendición de cuentas

Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión .				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Conformar y capacitar el equipo operativo líder del proceso de Rendición de Cuentas	2 capacitaciones anuales	Escuela de Gobierno con apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/06/2022 31/12/2022
	1.2	Elaborar y socializar la estrategia de Rendición de Cuentas 2022	Una	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Secretaría de Planeación	28/02/2022
	1.3	Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción	Tres	Secretaría de Planeación Oficina Asesora de Informática	30/03/2022 30/06/2022 30/11/2022
	1.4	Elaborar el Plan Comunicaciones que contenga las acciones a desarrollar e implementar para la correcta divulgación de proceso de Rendición de Cuentas.	Un plan	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Enero/Febrero
	1.5	Publicar noticias referentes a la gestión institucional enmarcadas en el Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023	500 publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Todo el año
	1.6	Realizar campaña de Lenguaje Claro al interior de la Alcaldía	Una campaña	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Atención al ciudadano	30/06/2022
	1.7	Divulgar información de la gestión institucional en pantallas digitales internas para informar a los servidores y visitantes de la entidad.	25 publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Todo el año
	2.1	Realizar como mínimo dos audiencias públicas de Rendición de Cuentas	2 Audiencias	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Secretaría de Planeación	30/06/2022 31/12/2022

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Elaborar la Estrategia Participativa de Rendición de Cuentas	Una (1) estrategia elaborada	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Secretaría de Planeación	31/03/2022
	2.3	Diseñar encuesta participativa para Rendición de Cuentas	Dos (2) encuestas diseñadas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/06/2022 31/12/2022
	2.4	Visibilizar las actividades de participación ciudadana realizadas por la entidad, con grupos de interés	30 publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Todo el año
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar a los servidores y ciudadanía en general la gestión realizada en los siguientes temas: Transparencia y acceso a la información, Código de Integralidad, Participación Ciudadana y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	40 publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	Todo el año
	3.2	Convocar a la ciudadanía para participar en las jornadas de las audiencias públicas de Rendición de Cuentas.	20 publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/06/2022 31/12/2022
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consultar a los ciudadanos asistentes a las Audiencias Públicas sobre su satisfacción frente al resultado de estas.	Dos consultas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/06/2022 31/12/2022
	4.2	Realizar evaluación a través de encuestas a los participantes (virtuales y presenciales) de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.	Dos consultas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/06/2022 31/12/2022
	4.3	Realizar evaluaciones internas para el mejoramiento del proceso de rendición de cuentas	Una (1) evaluación	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/10/2022



#### 4.4 CUARTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad, accesibilidad y confianza de la ciudadanía frente a toda la oferta institucional y gestión pública del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena.

El acceso a los trámites y servicios del Distrito, conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información, se enmarca en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ente rector de dicha Política.

La atención al ciudadano se encuentra dentro del Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano, compuesto por dos áreas de intervención denominados “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, en las cuales se identifican seis componentes estratégicos necesarios para desarrollar de manera articulada la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

La política define los lineamientos que garantizan a los ciudadanos el derecho de acceso efectivo y oportuno a todos los servicios y tramites del Distrito, bajo los principios de dignidad, información completa y clara, incluyente, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Este componente involucra a todos los servidores públicos y contratistas del Distrito que tienen comunicación con los ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio a través de los canales presenciales y virtuales de la entidad.



A continuación, se relacionan las acciones a desarrollar en el año 2022.

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Objetivo	Garantizar un servicio a la ciudadanía oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Incluir en la agenda del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la evaluación de servicio al ciudadano de la vigencia 2022.	Evaluación de temas en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Secretaría General	Primer trimestre
	1.2	Actualización del protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Ventanilla Única de Atención al ciudadano y Calidad (VUAC)	30/06/2022
	1.3	Socializar al interior de la Alcaldía la Política de Gestión y Desempeño Servicio al Ciudadano a través de la Escuela de Gobierno.	Política de Gestión y Desempeño Servicio al Ciudadano socializada e implementada	Ventanilla Única de Atención al ciudadano y Calidad (VUAC) Escuela de Gobierno y Liderazgo	30/04/2022 30/08/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Medir mensualmente la percepción ciudadana de la atención, en relación con el desempeño de los canales de atención, tiempos de espera, atención y número de ciudadanos atendidos. Se realizará informe trimestral de las solicitudes recibidas en la Unidad	Informe Trimestral de encuesta de percepción ciudadana en el servicio al Ciudadano.	Ventanilla Única de Atención al ciudadano y Calidad (VUAC)	Trimestral

	2.2	Disponer en la página Web del formulario de PQRSD con la aplicación de accesibilidad para personas con discapacidad, de acuerdo con los requisitos establecido en las normas NTC5854 y Convertic.	Formulario con accesibilidad para personas con discapacidad de acuerdo con las NTC5854 y Convertic.	Oficina Asesora de Informática VUAC	30/03/2022
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Elaborar documento con lineamientos para la adopción del enfoque de lenguaje claro al interior de la Unidad y socializar este documento	Un (1) documento elaborado	Oficina Asesora de Comunicaciones y de Prensa	Tercer trimestre
	3.2	Realizar pedagogía a los funcionarios públicos para que desarrollen habilidades para hacer más eficiente la respuesta al ciudadano	Una (1) pedagogía	Ventanilla Única de Atención al ciudadano  Oficina Asesora de Comunicaciones y de Prensa	30/09/2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización y socialización de la carta de Trato Digno	Actualizar y socializar de la carta de Trato Digno	Ventanilla Única de Atención al ciudadano	30/07/2022
	4.2	Elaborar informe estadístico mensual de seguimiento de las PQRSD radicadas en el Distrito.	Informe estadístico	Ventanilla Única de Atención al ciudadano	Bimestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar campaña de comunicaciones para fortalecer las acciones que adelanta Atención al Ciudadano	Documento de la campaña  Implementación de una (1) campaña y resultados de esta	Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	30/11/2022
	5.2	Realizar la caracterización de los usuarios para el	Documento de caracterización para su implementación	Atención al Ciudadano Secretaría de Participación	30/06/2022

		diseño de estrategias de mejora			
	5.3	Hacer un inventario de las acciones de mejora en puntos físicos y/o virtuales.	Inventario de mejora realizado de los puntos físicos o virtuales	Atención al Ciudadano	30/06/2022
	5.4	Identificar los canales más utilizados y el tipo de solicitudes realizadas en los diferentes puntos y canales .	Informe de los canales más utilizados y el tipo de solicitudes recibidas en los diferentes canales	Atención al Ciudadano	30/07/2022
	5.5	Mejorar el servicio de atención al ciudadano, a fin que este obtenga una respuesta oportuna, completa y veraz sobre la PQRSD realizada.		Atención al Ciudadano	30/10/2022

#### 4.5 QUINTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION

Este componente tiene como propósito implementar acciones que promuevan el derecho de acceso a la información, en el marco de la Ley 1712 de 2014, con el fin de rescatar y consolidar la confianza ciudadana en el ejercicio de lo público.

El gobierno Salvemos Juntos a Cartagena está comprometido en fortalecer los procesos administrativos, para la defensa y protección del patrimonio publico y el buen gobierno a través de la participación ciudadana efectiva en el ámbito público. El Plan de Desarrollo 2020 – 2023, tiene cuatro pilares, entre los cuales se encuentra Cartagena Transparente, centrado en un gobierno y una sociedad transparente, legal, eficaz y eficiente.

Para este gobierno, una ciudadanía informada es primordial para consolidar la transparencia en la gestión pública, el buen gobierno y la eficiencia administrativa. Este componente contempla acciones permanentes que permiten el cumplimiento de los lineamientos normativos y el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de la información.

A continuación, se relacionan las acciones a desarrollar en el año 2022.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el menú del botón de Transparencia, conforme con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 de MinTic	Estandarizar la estructura de contenido del botón de Transparencia, de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020	Menú actualizado del botón de Transparencia	Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción Oficina Asesora de Informática	14/04/2022
	1.2	Registrar y actualizar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Registro y actualización de los trámites en SUIT	Número de trámites registrados en SUIT Número de trámites actualizados en SUIT	Secretaría General - Calidad	15/08/2022

	1.3	Publicar y vincular desde el botón de Transparencia las hojas de vida de los servidores públicos, empleados y contratistas en el Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP-	Vincular desde el botón de transparencia las hojas de vida de los servidores públicos, empleados y contratistas en SIGEP	Link de acceso desde el botón de Transparencia al SIGEP	Dirección de Talento Humano	01/07/2022
	1.4	Mantener publicada y actualizada la información del portal de Contratación Abierta (Gobierno Abierta) de la Alcaldía disponible en la página web	Tener actualizado la información contractual en el portal de Contratación Abierta	Porcentaje de actualización de información del portal de Contratación Abierta	Todas las dependencias Oficina Asesora de Informática	Seguimiento: 01/05/2022 01/09/2022 15/12/2022
	1.5	Mantener publicada y actualizada la información del portal de Gestión Abierta (Gobierno Abierta) de la Alcaldía disponible en la página web	Tener actualizado la información publicada de las actividades e informes de gestión de cada uno de los y las jefes de dependencia de la Alcaldía	Porcentaje de actualización de información del portal de Gestión Abierta	Todas las dependencias Oficina Asesora de Informática	Seguimiento: 01/05/2022 01/09/2022 15/12/2022
	1.6	Socializar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014, al interior de la entidad, a servidores públicos y contratistas	Dar a conocer al interior de la entidad la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014	Una (1) socialización interna de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Escuela de Gobierno y liderazgo Grupo Asesor de Transparencia	10/10/2022

Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Habilitar un botón en el micrositio de Atención Ciudadano para la presentación de PQRSD de ciudadanos	Procedimiento de PQRSD habilitado, conforme con lo establecido en la normatividad	Botón de radicación/formulario de presentación de PQRSD	Atención al ciudadano	01/07/2022
	2.2	Habilitar un botón en el micrositio de Atención Ciudadano para el seguimiento a las PQRSD presentadas por los ciudadanos	Seguimiento del 100% de las PQRSD presentadas	Botón de Seguimiento/estado de la PQRSD presentada por los ciudadanos	Atención al ciudadano	01/07/2022
	2.3	Gestionar, fortalecer y habilitar los espacios presenciales y virtuales para la presentación directa de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia	100% de los canales presenciales habilitados	Número de espacios presenciales habilitados para la presentación directa de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia dispuestos al público	Atención al ciudadano	15/10/2022
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar el esquema de publicación de información	Publicar en el botón de Transparencia, sección 7 Datos Abiertos, el esquema de publicación de información	Link de acceso al esquema de publicación de información	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	01/07/2022
	3.2	Elaborar los índices de información reservada y clasificada	Publicar los Índices de información reservada y clasificada	Un documento (1) de índices de información reservada y clasificada	Archivo	01/10/2022

Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar espacios físicos para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad	Habilitar espacios virtuales para acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad	Numero de espacios Físico Habilitados para el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad	Atención al Ciudadano	15/07/2022
	4.2	Revisar la página web de la Alcaldía para dar cumplimiento técnico al Anexo 1 (directrices de accesibilidad web) de la Resolución 1519 de 2020	Ajustar la página web conforme con la Resolución 1519 de 2020	Página web ajustada a las directrices de la Resolución 1519 de 2020	Oficina Asesora de Informática Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	15/08/2022
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento y monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Publicar el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Tres (3) informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	10/05/2022 10/09/2022 10/01/2023
	5.2	Realizar informes de PQRSD, que den cuenta de la gestión de la entidad.	Publicación de informe de PQRSD	Informes publicados	Oficina de Control Interno Atención al Ciudadano	Trimestral
	5.3	Realizar los informes de rendición de cuentas	Publicación de los informes en el micrositio de rendición de cuentas de la página web de la Alcaldía	Informes de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Secretaría de Planeación	31/07/2022 31/12/2022

#### 4.6 SEXTO COMPONENTE - OTRAS INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente comprende otras acciones para prevenir y disminuir los actos de corrupción que se puedan generar en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena, así como también actividades que promueven la transparencia.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Otras Iniciativas					
Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
1	Conmemoración del Día Internacional Contra la Corrupción, en el marco de Naciones Unidas	Realizar un evento público	Un (1) evento de conmemoración	Despacho del Alcalde Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	09/12/2022
2	Fortalecer y divulgar los canales virtuales disponibles para la recepción de denuncias ciudadanas de posibles actos de corrupción	Promover el uso de los canales de virtuales de denuncias ciudadanas	Número de denuncias recepcionadas	Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción Atención al Ciudadano	Seguimiento: 01/05/2022 01/09/2022 15/12/2022
3	Diseñar protocolo de conflicto de interés	Protocolo de conflicto de interés diseñado	Un (1) protocolo diseñado	Dirección de Talento Humano Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	15/08/2022
4	Implementación del Código de Integridad de la Alcaldía Distrital de Cartagena	Implementar el código en el 100% de las dependencias de la Alcaldía	Código implementado	Dirección de Talento Humano Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	10/08/2022

5	Implementación de códigos QR en las vallas de obras públicas, para dirigir a la ciudadanía a la información contractual de la obra	Implementar en el 100% de las obras públicas el código QR	Número de vallas de obras públicas con códigos QR	Secretaría de Infraestructura Secretaría de Educación Alcaldías Locales Corvivienda Valorización IDER IPCC  Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	Seguimiento: 01/05/2022 01/09/2022 15/12/2022
6	Promover procesos de rendición de cuentas territoriales	Realizar dos (2) procesos de rendición de cuentas territoriales	Actividades de rendición de cuentas territoriales	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa Secretaría de Planeación Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción  Todas las dependencias	31/07/2022 31/12/2022
7	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Jornadas de socialización	Número de jornadas realizadas	Secretaría de Planeación Oficina Asesora de Control Interno Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	30/11/2022
8	Realizar campañas pedagógicas dirigidas a los ciudadanos enfocadas a generar apropiación de lo público, control social y participación.	Realizar campañas	Número de campañas realizadas	Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	30/11/2022



## 5. EJECUCION

El plan se ejecutará una vez haya sido aprobado, los responsables de los diferentes procesos activarán los mecanismos de defensa establecidos por el modelo COSO 2013.

## 6. RECURSOS

Se buscará en el transcurso de la ejecución de este plan, apropiar recursos de los establecidos en el Plan de Desarrollo para atender cada una de las estrategias planteadas en el presente.

## 7. MONITOREO

Los gerentes públicos y los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos, deben monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción y si es el caso ajustarlo. Le corresponde, igualmente, a la Secretaria de Planeación adelantar el monitoreo.

## 8. SEGUIMIENTO

El seguimiento a las medidas propuestas para evitar y/o mitigar los riesgos de corrupción, así como las acciones propuestas en las estrategias racionalización de trámites, rendición de cuentas y de atención al ciudadano, de transparencia y acceso a la información pública y de otras iniciativas lo hará la Oficina Asesora de Control Interno. El seguimiento se llevará a cabo tres (3) veces al año, con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y será publicado en la página web de la Alcaldía.



## 9. AJUSTES

Durante el término de su ejecución, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y sus anexos, Mapa de Riesgos de Corrupción (Anexo 1) y Estrategia de Racionalización de Trámites (Anexo 2), podrán tener los ajustes que se consideren necesarios para su ejecución.

## 10. SOCIALIZACION DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 estará publicado en la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena, y contará con una estrategia comunicacional que les permitirá a los ciudadanos conocer las acciones en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.

De igual forma se oficiará a todos los líderes de procesos responsables y comprometidos en la gestión de los riesgos para que conozcan la estrategia y socialicen internamente.

Luego de la publicación del PAAC, se implementarán dos (2) estrategias que permitirán dar a conocer su contenido al equipo de gobierno y a la ciudadanía en general.

Actividad o estrategia	Fecha de ejecución	Fuente de verificación
Publicación del Plan y su anexo (Mapa de Riesgo Institucional) en la página web de la entidad.	31 de enero de 2022	<a href="http://www.cartagena.gov.co/">http://www.cartagena.gov.co/</a>
Envío del Plan y sus anexos a todo el Equipo de Gobierno y a la Oficina Asesora de Control Interno.	01 de febrero de 2022	Oficios enviados a todos los secretarios de Despacho y a la Oficina Asesora de Control Interno



## ANEXOS

Anexo No. 1 Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción Consolidado 2022. Disponible en línea: <https://www.cartagena.gov.co/index.php/paac>

Anexo No. 2 Estrategia de racionalización de Trámites 2022. Disponible en línea: <https://www.cartagena.gov.co/index.php/paac>





WILLIAM DAU CHAMAT  
Alcalde Mayor de Cartagena

FRANKLIN AMADOR HAWKINS  
Secretario de Planeación Distrital (E)

REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN Y EJECUCION DE OTROS COMPONENTES DEL PLAN (RACIONALIZACION DE TRÁMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION)

LUIS ENRIQUE ROA  
Secretario General

FACILITACION, ELABORACION Y CONSOLIDACION DEL PLAN

VERENA LUCIA GUERRERO BETTIN  
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

SEGUIMIENTO DEL PLAN

