



Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias  
D i s t r i t o Turístico y Cultural



# **P**lan Anticorrupción y de **A**tención al **C**iudadano **2014**



*"En Pie de Lucha Contra la Corrupción"*

Dionisio Vélez Trujillo  
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias

Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2014



# Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias

## D i s t r i t o Turístico y Cultural



### **EQUIPO DE GOBIERNO**

#### **DESPACHO DEL ALCALDE**

ASESOR JURIDICO  
JEFE DE INFORMATICA  
JEFE DE CONTROL INTERNO  
JEFE DE CONTROL DISCIPLINARIO  
DIRECTOR ESCUELA DE GOBIERNO  
GERENTE DE ESPACIO PÚBLICO  
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA  
OFICINA DE PROTOCOLO

JAIME RICARDO RAMÍREZ PIÑERES  
FRANCISCO JOSE BOTELLO  
LESTER ROMERO MERCADO  
DIAMYS PATRICIA TOUS MENDOZA  
BERNARDO ROMERO PARRA  
ADELFO DORIA FRANCO  
FIDEL CAMILO GÓMEZ PÉREZ  
LINDA PORTO LAGONTERIE

#### **SECRETARIOS DE DESPACHO**

SECRETARÍA GENERAL  
SECRETARÍA DE PLANEACION  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE HACIENDA PÚBLICA  
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA  
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
SECRETARÍA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA

CARLOS JOAQUIN CORONADO YANCES  
DOLLY GONZALEZ ESPINOSA  
CLARA INES SAGRE HERNADEZ  
CARLOS JOSÉ GRANADILLOS VÁSQUEZ  
RAMON DE JESUS LEON HERNANDEZ  
ROCIO DEL ROSARIO CASTILLA GARCÍA  
MARIA ELENA VÉLEZ OSPINO

#### **DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD (DADIS)

MARIA CRISTINA RODRIGUEZ GAVIRIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSITO Y TRANSPORTE (DATT)

JORGE ENRIQUE GONZALEZ MARRUGO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VALORIZACION

CECILIA BERMUDEZ SAGRE

#### **ENTIDADES DESCENTRALIZADAS**

CORVIVIENDA  
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL (EPA)  
DISTRISEGURIDAD  
INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA (IPCC)  
INSTITUTO DISTRITAL DEPORTE Y RECREACION (IDER)  
UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TÉCNICA  
AGROPECUARIA (UMATA)  
ESE CARTAGENA DE INDIAS  
TRANSCARIBE  
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE INDIAS  
EDURBE

CARMEN GARCÍA BIELSA  
MARÍA ANGELICA GARCÍA TURBAY  
JOSE RAIMUNDO RICAURTE GÓMEZ  
NACIRA AYOS FIGUEROA  
GUSTAVO BUENDIA ELLES  
LUIS MAGIN GARDELA

VERENA POLO GOMEZ  
JOSÉ LÓPEZ AMARIS  
ZULLY SALAZAR FUENTES  
RAMON DAVID ESPOSITO



Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias  
D i s t r i t o T u r í s t i c o y C u l t u r a l



**EQUIPO TECNICO FORMULACION, CONSOLIDACION Y FACILITACION DEL PLAN**

DOLLY GONZALEZ ESPINOSA  
Secretaria de Planeación

EDWIN ANTONIO PUELLO ESTRADA  
Profesional Especializado – Coordinación, Consolidación y Formulación Técnica del Plan

**PARTE ESTRATEGICA: FORMULACIÓN DE COMPONENTES (ESTRATEGIA ANTI TRAMITES, RENDICIÓN DE CUENTAS, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO)**

CARLOS JOAQUIN CORONADO YANCES  
Secretaria General

OFICINA  
Calidad y Meci

**SEGUIMIENTO DEL PLAN**

LESTER ROMERO MERCADO  
Asesora de Oficina de Control Interno

Ahora sí  
CARTAGENA



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION -----	5
2. FUNDAMENTOS LEGALES -----	7
3. OBJETIVOS DEL PLAN -----	8-9
3.1 Objetivo General	
3.2 Objetivos Específicos	
4. ARTICULACION DE ALGUNAS ESTRATEGIAS CON EL PLAN DE DESARROLLO -----	9
5. ALCANCES -----	10
6. COMPONENTES DEL PLAN -----	11
6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO -----	11
6.1.1. Contexto general	
6.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE -----	12, 13
6.2.1. Contexto general	
6.2.2 Plan de Acción para la estrategia Anti tramites	
6.3. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS -----	14-17
6.3.1. Contexto general	
6.3.2 Plan de Acción para la estrategia Rendición de Cuentas	
6.4 ESTRATEGIA MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	18-21
6.4.1. Contexto general	
6.4.2 Plan de Acción para mejorar la Atención a los Ciudadanos	
6.5. OTRAS METAS DE GESTION RELACIONADAS CON LAS ESTRATEGIAS ANTITRAMITES, RENDICION DE CUENTAS Y DE ATENCION AL CUIDADANO -----	22
7. EJECUCION -----	23
8. SEGUIMIENTO -----	23
9. SOCIALIZACION -----	24



## 1. INTRODUCCION

La corrupción en el ámbito de lo público, hoy en día es un flagelo que ha hecho y sigue generando mucho daño al Estado Colombiano. Específicamente nos referimos en este documento a la utilización y apropiación de los recursos que provienen de los presupuestos públicos, y a las estrategias para evitar las malas prácticas. El Gobierno Nacional ha formulado una política nacional en este sentido, plasmada en el **“Estatuto Anticorrupción”** o Ley 1474 de 2011. Esta norma prevé en su alcance, que todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal deben formular desde el año 2012 una estrategia de lucha contra la corrupción y la atención a los ciudadanos, requisito este indispensable para atenuar o disminuir los grandes impactos que este fenómeno genera en las entidades del Estado y para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

La Alcaldía Mayor de Cartagena comprometida con este importante propósito viene desarrollando desde el año 2013 su estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano. Es así como de la perspectiva de un nuevo gobierno se plantea la formulación de este nuevo plan, cuyo propósito e interés institucional de este gobierno permite denominarlo **“Ahora sí, Cartagena en pie de lucha contra la corrupción”** que pretende tener **“Cero”** tolerancia frente al fenómeno de la corrupción y el empleo de sus malas prácticas en la institución.



El plan contiene (4) componentes:

- ❖ Mapa de riesgos de Corrupción: Identificación, análisis, valoración, política de administración del riesgo y seguimiento.
- ❖ Estrategia anti trámites
- ❖ Estrategia Rendición de cuentas
- ❖ Estrategia Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por último, es importante señalar que el contenido del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano sigue estrictamente la metodología diseñada y señalada en el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**; diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y guarda completa cohesión y coherencia con el objetivo LO CUIDADANO Y LO GUBERNAMENTAL y la estrategia DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL establecidos en el Plan de Desarrollo **“Ahora Sí, Cartagena 2013-2015”**, presentado por el Dr. Dionisio Vélez Trujillo, Alcalde Mayor de la ciudad de Cartagena de Indias. En este Plan de Desarrollo, a través del programa **UN ALCALDE INTEGRO**, se busca desarrollar todas las acciones encaminadas a lograr la transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, mejorando la posición del Índice de Gobierno Abierto y velando por el buen manejo de los recursos públicos y la mejora en la prestación de los servicios.



## 2. FUNDAMENTOS LEGALES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene sus fundamentos legales en la expedición 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 en su artículo 73 estableció la obligatoriedad para todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y las medidas concretas para mitigar esos riesgos. Posteriormente, en el artículo 1º. del Decreto 2641 de 2012, se señaló que la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 era la contenida en el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**. En el artículo 3º. del referido decreto también se señaló que dicho documento es parte integrante del decreto señalado.

**Artículo 4º.** La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.



### 3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, los lineamientos, las políticas y estrategias del Gobierno Nacional en materia de lucha contra la corrupción y la atención a los ciudadanos, con el fin de velar por la aplicación de buenas prácticas frente al manejo de lo público y lograr de manera paralela a este propósito, el mejoramiento continuo en los procesos, para ser más eficaces, más eficientes y más efectivos en la prestación de los servicios de la administración distrital.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✚ Prevenir y mitigar los riesgos de corrupción en el Distrito de Cartagena de Indias
- ✚ Identificar, analizar y valorar todos los riesgos de corrupción con el fin de disminuir sus probabilidades de materialización.
- ✚ Establecer una efectiva política para la administración de los riesgos identificados y hacer un seguimiento a los mismos.
- ✚ Afianzar en los servidores públicos de la entidad, la cultura de servicio al ciudadano, de tal manera que esto permita fortalecer el desarrollo institucional para mejorar los canales de comunicación e interoperabilidad con los usuarios.



- ✚ Acercar a los ciudadanos al conocimiento de las acciones de gobierno a través de las políticas gubernamentales e institucionales sobre rendición de cuentas.

#### 4. ARTICULACION CON ALGUNAS ESTRATEGIAS DEL PLAN DE DESARROLLO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desarrolla algunas de las acciones establecidas en el Plan de Desarrollo **“Ahora sí Cartagena 2013-2015”** tendientes a fortalecer a la administración pública distrital para mejorar la efectividad y credibilidad en las acciones del gobierno, buscando mayor transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción. Desde el objetivo No. 4, Lo Ciudadano y lo Gubernamental, se busca desarrollar la estrategia relacionada con el fortalecimiento institucional y desde el programa un Alcalde Integro, se busca mejorar el posicionamiento que tiene el Ente Territorial en el índice de gobierno abierto, velando también por el buen manejo de los recursos públicos. A través de los subprogramas: Sistema Integrado de Gestión, Servidor Público Integro, Modernización del Archivo de la Alcaldía de Cartagena y del uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para el Desarrollo se buscará una mejora de los procesos a fin de garantizar mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, limitando de esta forma los espacios propicios para la corrupción.



## 5. ALCANCES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá aplicación en todas las dependencias del nivel central de la administración y en algunas del orden descentralizado, buscando que las acciones que se desarrollen en las mismas, impacten de manera significativa en su conjunto en el denominado ente territorial “Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias” El presente documento acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que desarrollará e implementará el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena para prevenir y controlar la corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos. Las dependencias Distritales dada su naturaleza jurídica, financiera y sistema de control interno autónomo, que manifestaron su voluntad de 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 Publico Ambiental – EPA, Distriseguridad y Edurbe.



## 6. COMPONENTES DEL PLAN

### 6.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

#### 6.1.1 Contexto general

La metodología utilizada para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Para el caso de la identificación de los riesgos de corrupción, el análisis específico del riesgo “Probabilidad de materialización”, la valoración de los mismos y la determinación de las políticas de administración de los riesgos en el Distrito de Cartagena se efectuaron convocatorias, reuniones y mesas de trabajo con las distintas dependencias que conforman la administración distrital. En este sentido, se realizó un trabajo institucional colectivo para obtener los resultados propuestos, en particular, para construir la matriz del mapa de riesgos de corrupción, el cual se anexa como parte integral de este documento. Para el ejercicio de la construcción del mapa de riesgo institucional se utilizó el formato mapa de riesgos definido y establecido en la metodología desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. **(Ver Anexo- Formato 2. Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena)**



## 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

### 6.2.1. Contexto general

La Alcaldía Mayor de Cartagena a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) busca visibilizar la información, **facilitar los trámites**, y servicios de manera eficiente a la ciudadanía, a través de procesos certificados en Gestión Pública 1000 y Modelo Estándar de Control Interno 1000. De esta forma, se dispone de la herramienta de Gobierno en Línea en lo referente a la publicidad y divulgación de las actuaciones de la administración pública, para brindar al ciudadano la accesibilidad a toda la información y facilitar su relación con ella, de manera tal que se propicia el cumplimiento del pacto por la transparencia.

Se busca garantizar a través del SIG el acceso de los ciudadanos a los **trámites** y servicios brindados por la Alcaldía de Cartagena, tales como la consulta, pago y generación de estados de cuenta de los impuestos predial, industria y comercio, entre otros.

De igual manera, por medio del Plan Institucional de Formación y Capacitación se busca crear una cultura de la ética pública, que permita mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la Administración Distrital. Lo anterior va en concordancia con el subprograma “El Servidor Público Integral” del Plan de Desarrollo “Ahora Sí Cartagena 2013-2015”, el cual propende por la formación de los servidores públicos en temas de gobierno y gestión institucional para cualificar su desempeño y generar con ello una mayor satisfacción y confianza de la ciudadanía hacia los (as) servidores (as) y hacia las entidades del Distrito.



De igual forma, a través de la implementación de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) para el desarrollo se espera dinamizar los procesos y procedimientos, de acuerdo con los últimos adelantos informáticos para mejorar, agilizar y optimizar la gestión de todas las dependencias del Distrito. Al lograr una interconexión total, el ciudadano podrá acceder a toda la información, y podrá acceder mediante la interoperabilidad a los trámites aprobados y dispuestos a través de la página WEB.

El Gobierno Distrital mediante la Resolución 1421 del 2009 creo el Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea con el propósito de avanzar en la adopción de las políticas establecidas en los Decretos 1155 de 2008, reglamentario de la Ley 962 de 2005, en el sentido de facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública, estableciéndose además en las mismas normas, la obligatoriedad de crear en la entidad el Comité de Gobierno en Línea. De igual forma, a través de las Leyes 489 de 1998 y 962 de 2005, el Departamento Administrativo de la Función Pública solicitó la conformación de un grupo responsable de la estrategia antitramites y atención efectiva al ciudadano al interior de cada entidad.

**6.2.2. Plan de acción para la estrategia antitramites**

OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO	ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	META ANUAL	INDICADOR		EJECUCION	
			NOMBRE	VALOR A DICIEMBRE 2014	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha Prevista de Ejecución)
LO CIUDADANO Y LO GUBERNAMENTAL	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Instalar 3 puntos de autoconsulta dotados con servicios de atención al ciudadano	Número de puntos de autoconsulta Instalados	3	Oficina Asesora de Informática, Oficina de Apoyo Logístico	Enero a Diciembre 2014
		Ventanilla Única	Ventanillas Instaladas	1		



## 6.3. TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

### 6.3.1. Contexto General.

La Rendición de Cuentas es interpretada como “la obligación legal y ética, que tiene un gobernante de informar y explicar al gobernado sobre cómo ha utilizado los recursos que le fueron dados por el pueblo para emplearlos en beneficio del pueblo y no en provecho de los gobernantes de turno”.(Manual de Rendición de Cuentas – Universidad Popular del Cesar)

La Rendición de Cuentas obliga a que las acciones y decisiones de las autoridades públicas sean justificadas.

La Rendición de Cuentas de la Administración Pública es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.

Los principales objetivos de la rendición de cuentas son:

- ✓ Fortalecer el sentido de lo público.
- ✓ Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.



## Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias

### D i s t r i t o Turístico y Cultural



- ✓ Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

La Alcaldía Mayor de Cartagena en aras de dar cumplimiento a los lineamientos señalados en las políticas y normas legales locales adoptadas para la rendición de cuentas (Decretos 0455, 1081 y 1082 de 2010) y Conpes 3654 - **POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CUIDADANOS** viene desarrollando una tipología de rendición de cuentas Vertical – Social (Veedurías, Audiencias públicas, Gobierno en línea, Consejos territoriales de Planeación, Consejos comunales); Horizontal – Asignada (Organismos de control autónomos: Contraloría y Ministerio Público) e Interna (Controles de gestión, Acuerdos de Gestión, Consejos de Gobierno)

En cuanto al componente de información la Alcaldía Mayor de Cartagena viene generando información territorial importante que ha venido permitiendo el fortalecimiento de los siguientes sistemas y subsistemas de información:

- ✓ El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB
- ✓ Sistema de seguimiento a metas y resultados del plan de desarrollo (Sinergia) Piloto en implementación y desarrollo en el Distrito de Cartagena.



## Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias

### D i s t r i t o Turístico y Cultural



- ✓ Sistema único de información de servicios públicos (SUIP)
- ✓ Sistema de información de educación
- ✓ Sistema integrado de información financiera (SIIF)
- ✓ Banco de programas y Proyectos de inversión nacional (BPIN)
- ✓ Sistema General de Regalías.
- ✓ Sistema de información de contratación estatal (SICE)
- ✓ Sistema único de información de personal (SUIP)
- ✓ Sistema único de información de trámites (SUIT)
- ✓ Formulario único territorial (FUT)
- ✓ Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal (SICEP).
- ✓ Sistema de Información y Gestión del Empleo Publico

La Ley 1474 de 2011 introdujo importantes consideraciones en cuanto a la publicación de la información en la rendición de cuentas, las cuales desde el 2012 viene cumpliendo la Alcaldía Mayor de Cartagena, estos son:

- Publicación del Plan de Acción de la Entidad en el cual se especifican los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
- Publicación de los proyectos de inversión.

En cuanto al componente de diálogo, la Alcaldía Mayor de Cartagena viene realizando bajo diferentes contextos, los siguientes:



- ❖ Audiencias Publicas
- ❖ Consejos Comunales
- ❖ Consejos Territoriales de Planeación

De ésta manera, la Administración Distrital está dando aplicación a la obligación legal de desarrollar la gestión de acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, mediante la realización de todas las acciones necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión. Adicionalmente, se están brindando los instrumentos de consolidación democrática dentro de los propósitos de participación y fortalecimiento de la vida regional y local. Es así, como la creación de la Rendición de Cuentas y la Visibilidad de la Administración Municipal en cabeza del Alcalde apunta a construir condiciones objetivas de mayor confianza, credibilidad, eficacia y legitimidad del Distrito de Cartagena.

A continuación se establecen las acciones a realizar para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas.

### 6.3.2. Plan de acción para la estrategia rendición de cuentas

OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO	ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	META ANUAL	INDICADOR		EJECUCION	
			NOMBRE	VALOR A DICIEMBRE 2014	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha Prevista de Ejecución)
LO CIUDADANO Y LO GUBERNAMENTAL	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Realizar 2 rendiciones de cuentas por año	Rendiciones de Cuentas realizadas	2	Secretaria General, Oficina de Comunicaciones	Diciembre 2014



## 6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LOS CUIDADANOS

### 6.4.1. Contexto general

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 23º. establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

De igual forma, las Leyes 1437 y 174 de 2011 establecen principios y derechos en favor de los ciudadanos tendientes a obtener garantías en la prestación de los servicios y las oportunas respuestas a sus solicitudes. La Alcaldía de Cartagena en aras de preservar esos derechos expidió el Decreto 1594 de 2013, por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos (P,Q,R).

El citado decreto en el Título III, Disposiciones Comunes, artículo 20 establece que las PQR serán tramitadas obligatoriamente a través de la herramienta SIGOB-Modulo de Transparencia Documental, por el Secretario de Despacho, Director de Departamento Administrativo, Alcalde Local, Jefe, Gerente, Director de oficina o Asesor de Despacho competente, salvo norma especial, de conformidad con las regulaciones contenidas en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente, deberá observarse el procedimiento PQR correspondiente al macroproceso: Gestión Legal, Proceso: Peticiones, actos y Conceptos, Subproceso: Peticiones, quejas y reclamos.



## Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias

### D i s t r i t o T u r í s t i c o y C u l t u r a l



Así mismo, en el TITULO IV, artículo 26, se establecieron los medios electrónicos dispuestos para las PQR y su trámite interno. Se estableció en el referido artículo que las PQR serán recibidas en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) a través de los siguientes canales de atención:

**Canal Virtual:** [www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co) y en kioscos de autoconsulta, en el cual además de recepcionarse la petición, queja o reclamo, se podrá realizar la consulta, tramite y gestión de la correspondencia.

**Canal Telefónico:** En la línea señalada para estos efectos por la Dirección de Apoyo Logístico, y que será publicada en el canal virtual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el cual será sometido a los horarios de atención al público establecidos para las peticiones escritas.

**Canal Fax:** En la línea señalada para estos efectos por la Dirección de Apoyo Logístico, que será publicada en el canal virtual de la alcaldía mayor de Cartagena, la cual estará sometida a los horarios de atención al público establecidos para las peticiones escritas.

El trámite interno de las PQR recibidas a través del canal virtual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, de acuerdo al artículo 27 del citado decreto, serán transferidas por las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) a la dependencia competente dentro de los 2 horas laborales siguientes y se someterán en lo sucesivo al trámite señalado en el decreto en mención para las peticiones escritas.



## Alcaldía Mayor de Cartagena De Indias

### D i s t r i t o Turístico y Cultural



De igual manera, las PQR recibidas por el canal telefónico y vía fax recibidas en la Dirección de Apoyo Logístico de la Alcaldía Mayor de Cartagena deberán ser registradas en las ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), transferidas a la dependencia competente dentro de las 2 horas laborales siguientes y se someterán en lo sucesivo al trámite señalado para las peticiones escritas.

Respecto a las citaciones, comunicaciones y notificaciones y sobre las decisiones que se tomen respecto de la petición presentada, el decreto establece que serán enviadas al peticionario por el mismo medio tecnológico o electrónico por el que se presentó, salvo que se haya señalado medio distinto.

Las peticiones escritas se radicarán en las VUAC entregándosele copia al peticionario con la constancia de radicación. A las PQR recibidas en las VUAC se les asignará una contraseña con el cual el peticionario podrá a través del canal virtual, consultar el trámite y gestión de sus solicitud. Las peticiones dirigidas al Alcalde Mayor que involucre competencias de más de una Secretaría de Despacho, Departamento Administrativo y/o Dirección, Alcaldías Locales, Gerencia u Oficina de la Alcaldía Mayor deberán ser enviadas por las VUAC a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará las respuestas con las dependencias competentes. Los respectivos responsables de las dependencias serán los responsables de la respuesta suministrada al peticionario a través de la Oficina Asesora Jurídica.

En igual forma, se ha establecido en los artículos 14, 15 un trámite interno para las peticiones prioritarias, en el artículo 17 un trámite interno para atender las



peticiones de las autoridades y en el artículo 18 el trámite interno para peticiones o quejas que impliquen actuaciones disciplinarias.

En concordancia con lo establecido en el contenido de este Plan, se ha desarrollado en el TITULO V, De la presentación de quejas y/o denuncias de corrupción, las disposiciones necesarias para hacer efectivas las quejas y/o denuncias de actos de corrupción, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

#### 6.4.2. Plan de acción para mejorar la atención a los ciudadanos

OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO	ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	META ANUAL	INDICADOR		EJECUCION	
			NOMBRE	VALOR A DICIEMBRE 2014	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha Prevista de Ejecución)
LO CIUDADANO Y LO GUBERNAMENTAL	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Institucionalizar el Sistema de Información SIGOB, en el Distrito de Cartagena de Indias.	No de actos administrativos publicados	2.000	Secretaría General	Diciembre 2014
			Documentos ingresados a través de la Mesa de Entrada	42.325		Diciembre 2014
		Crear una Ventanilla Única para la atención al ciudadano	Ventanillas Instaladas	1	Secretaría General y Oficina de Comunicaciones	Diciembre 2014

Ahora sí  
CARTAGENA



## 6.5. OTRAS METAS DE GESTION RELACIONADAS CON LAS ESTRATEGIAS ANTITRAMITES, RENDICION DE CUENTAS Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

COMPONENTE O ESTRATEGIA	META DE PRODUCTO (GESTION INSTITUCIONAL)	INDICADOR		EJECUCION	
		NOMBRE	VALOR A DICIEMBRE 2014	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha Prevista de Ejecución)
ATENCION AL CIUDADANO	Documentos producidos a través del Sistema de Transparencia Documental	No de documentos producidos a través del sistema de transparencia documental	55.321	Secretaria General	Diciembre 2014
ATENCION AL CIUDADANO	Comunicados de prensa subidos a la Sala de Prensa Virtual de la Alcaldía.	No de comunicados de prensas subidos a la Sala de Prensa Virtual de la Alcaldía	956		Diciembre 2014
ATENCION AL CIUDADANO	No de actos administrativos publicados	No de actos administrativos publicados	7.022		Diciembre 2014
ATENCION AL CIUDADANO, RENDICION DE CUENTA Y ANTITRAMITES	Capacitar en gestión de riesgos a los dueños de procesos de Secretaria General	Capacitaciones realizadas	100%		Diciembre 2014
RENDICION DE CUENTAS	Gestión del Aplicativo de rendición de Cuenta ante las oficinas de transparencia por Colombia	Gestión realizada	1		Diciembre 2014
ANTITRAMITE	Subir 4 trámites en el SUIT	Tramites Subidos al SUIT versión 3.0	4		Diciembre 2014
RENDICION DE CUENTAS	Socialización al interior de la secretaria General de la metodología y guía elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Publica sobre rendición de cuentas	No. reuniones efectuadas	5		Febrero a diciembre 2014
ANTITRAMITES	Liderar todas las reuniones de los comités antitramites y de gobierno en línea de acuerdo	No. de reuniones de comité efectuadas en el año	10	Marzo a diciembre 2014	



## 7. EJECUCION

Realizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y efectuada su publicación el día 31 de enero de 2014 en la página web de la institución, tal y como lo dispone la normatividad vigente, se entenderán adoptadas todas las políticas y lineamientos generales señalados por el gobierno nacional en esta materia. Por lo tanto los responsables de la ejecución de las acciones contenidas en el mismo, deberán de acuerdo a su cronograma, implementarlas a fin de prevenir y/o mitigar la materialización de los riesgos identificados en cada una de las entidades que conforman la administración distrital. De manera programada se procederá con la ejecución de las acciones contenidas en las estrategias antitrámites, de rendición de cuentas y de atención al ciudadano.

## 8. SEGUIMIENTO.

El seguimiento a las medidas propuestas para evitar y/o mitigar los riesgos de corrupción, así como el de todas las acciones propuestas en las estrategias antitrámites, de Rendición de Cuentas y de Atención al Ciudadano, lo hará la Oficina Asesora de Control Interno teniendo en cuenta las fechas establecidas en la guía diseñada que sirve como fundamento del presente Plan. El seguimiento se llevará a cabo por los menos tres (3) veces al año, esto es, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de 2014. Verificado el cumplimiento de las acciones desarrolladas, la entidad encargada del seguimiento, publicará un informe del avance de las metas propuestas en la página web institucional.



## 9. SOCIALIZACION DEL PLAN

Para la socialización del Plan se utilizarán dos estrategias, las cuales permitirán la posibilidad de conocer su contenido, entre el mismo equipo de gobierno, y para la ciudadanía en general.

ESTRATEGIA	FECHA DE EJECUCION	FUENTE DE VERIFICACION
Publicación del Plan y su anexo (Mapa de Riesgo Institucional) en la página web de la entidad.	31 de enero 2014	<a href="http://www.cartagena.gov.co/">http://www.cartagena.gov.co/</a>
Envío físico del Plan y su anexo a todo el Equipo de Gobierno y a la Oficina Asesora de Control Interno.	14 de febrero 2014	Oficios enviados a todos los Secretarios de Despacho, Oficina Asesora de Control Interno

La primera estrategia permitirá que todas las personas interesadas y la comunidad en general puedan conocer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, accediendo a la página web de la entidad en cualquier momento.

La segunda estrategia busca informar y participar a todos los miembros del equipo de gobierno, para que hagan un seguimiento al cumplimiento de las acciones y verifiquen las responsabilidades que cada uno de ellos tiene frente a la ejecución del mismo.