



ALCALDIA MAYOR
DE CARTAGENA DE INDIAS
Distrito Turístico y Cultural

Plan Anticorrupción y de **Atención al Ciudadano** 2015



“Seguimos en Pie de Lucha Contra la Corrupción”

Dionisio Vélez Trujillo
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

EQUIPO DE GOBIERNO

DESPACHO DEL ALCALDE

ASESOR JURIDICO	Jaime Ricardo Ramírez Piñeres
JEFE DE INFORMATICA	Francisco José Botello
JEFE DE CONTROL INTERNO	Lester Romero Mercado
JEFE DE CONTROL DISCIPLINARIO	Diamys Patricia Tous Mendoza
DIRECTOR ESCUELA DE GOBIERNO	Bernardo Romero Parra
GERENTE DE ESPACIO PÚBLICO	Adelfo Doria Franco
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA	Fidel Camilo Gómez Pérez
OFICINA DE PROTOCOLO	Tatiana Borre González

SECRETARIOS DE DESPACHO

SECRETARÍA GENERAL	Carlos Joaquín Coronado Yances
SECRETARÍA DE PLANEACION	Dolly Roció González Espinosa
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Clara Inés Sagre Hernández
SECRETARÍA DE HACIENDA PÚBLICA	Carlos José Granadillos Vásquez
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	Iván Martínez Ibarra
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	Roció del rosario Castilla García
SECRETARÍA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA	Roberto Horacio Barrios Martínez

DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD (DADIS)	María Cristina Rodríguez Gaviria
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSITO Y TRANSPORTE (DATT)	Jorge Enrique González Marrugo
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VALORIZACION	Ramón de Jesús León Hernández

ENTIDADES DESCENTRALIZADAS

CORVIVIENDA	María Elena Vélez Ospino
ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL (EPA)	Diana Rodríguez Ribon
DISTRISEGURIDAD	José Raimundo Ricaurte Gómez
INSTITUTO DE PATRIMONIO Y CULTURA (IPCC)	Nacira Ayo Figueroa
INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACION	Iván Sanes Pérez
UNIDAD MUNICIPAL DE ASISTENCIA TECNICA AGROPECUARIA (UMATA)	Luis Magín Guardiola
ESE CARTAGENA DE INDIAS	Verena Bernarda Polo Gómez

EQUIPO TECNICO ENCARGADO DE LA CONSOLIDACION Y FACILITACION DEL PLAN

DOLLY GONZALEZ ESPINOSA

Secretaria de Planeación

EDWIN ANTONIO PUELLO ESTRADA

Profesional Especializado – Coordinación, Consolidación y Formulación Técnica del Plan

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

CARLOS JOAQUIN CORONADO YANCES

Secretario General

MAYRA MARTINEZ GOMEZ

Oficina Calidad y Meci

SEGUIMIENTO DEL PLAN

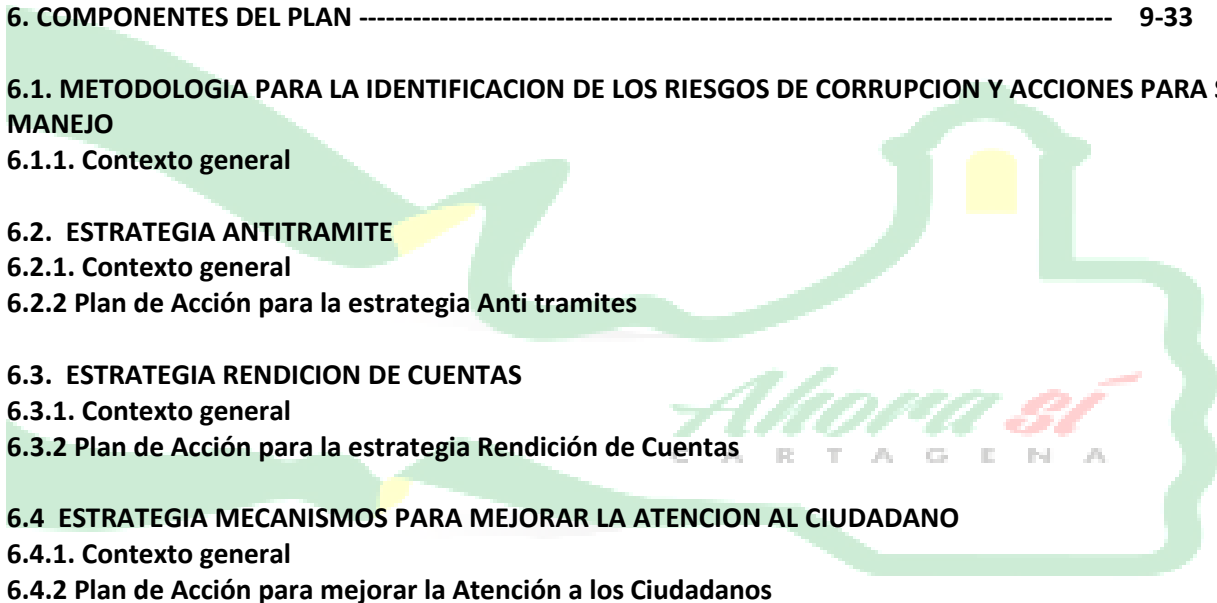
LESTER ROMERO MERCADO

Asesora de Oficina de Control Interno



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION -----	5
2. FUNDAMENTOS LEGALES -----	6
3. OBJETIVOS DEL PLAN -----	7
3.1 Objetivo General	
3.2 Objetivos Específicos	
4. ARTICULACION DE ALGUNAS ESTRATEGIAS CON EL PLAN DE DESARROLLO -----	8
5. ALCANCES -----	8
6. COMPONENTES DEL PLAN -----	9-33
6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	
6.1.1. Contexto general	
6.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE	
6.2.1. Contexto general	
6.2.2 Plan de Acción para la estrategia Anti tramites	
6.3. ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS	
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	
6.4.1. Contexto general	
6.4.2 Plan de Acción para mejorar la Atención a los Ciudadanos	
7. EJECUCION -----	33
8. SEGUIMIENTO -----	34
9. SOCIALIZACION -----	34-35



PRESENTACION

El presente documento constituye la consolidación y presentación oficial de la estrategia elaborada por la Alcaldía Mayor de Cartagena para hacer frente al fenómeno de la corrupción en el ámbito distrital. En el contenido de esta estrategia general se definen igualmente los alcances que tendrán otras estrategias específicas integradas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, denominado **“Ahora sí, Cartagena, seguimos en pie de lucha contra la corrupción”** con el que se pretende tener **“Cero”** tolerancia frente al fenómeno de la corrupción y el empleo de las malas prácticas que se puedan originar por este fenómeno en la institución.

Basados en las metodologías diseñadas por el Gobierno Nacional y las experiencias en la elaboración de las estrategias anticorrupción presentadas en años anteriores, el gobierno distrital ha formulado este nuevo plan basado en el desarrollo de cuatro componentes a saber:

- ✚ Metodología para identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- ✚ Estrategia anti trámites
- ✚ Estrategia rendición de cuentas
- ✚ Estrategia mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cada uno de estos componentes señalados anteriormente, se ha tratado de seguir la metodología diseñada por el gobierno nacional para dar cumplimiento a las disposiciones legales señaladas al respecto en cada tema. El Plan acoge y guarda concordancia con algunos de los lineamientos y contextos generales establecidos en los planes anticorrupción de años anteriores buscando ser coherentes con la política y dinámica de implementación de la estrategia anticorrupción y su adopción en el ámbito distrital y su relación con el Plan de desarrollo formulado 2013-2015. **“Ahora sí, Cartagena”**

FUNDAMENTOS LEGALES

La elaboración del 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 73º. 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. de esta misma disposición también se señaló que dicho documento es parte integrante del referido decreto.

El artículo 4º. de esta misma normatividad señala a su vez, que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento “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.

La ley 1474 también ha establecido en su artículo 78 aspectos referentes a la democratización de la administración pública, señalando la obligación que tienen todas las entidades y organismos de la administración pública de rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, política igualmente establecida en el en el documento Conpes 3654 de 2010.

OBJETIVOS

El objetivo general del Plan, es adoptar en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias como entidad territorial, los lineamientos, las políticas y las estrategias del Gobierno Nacional en materia de lucha contra la corrupción, la atención a los ciudadanos y la rendición de cuentas, con el fin de que sean aplicados en la gestión y el manejo de lo público, logrando que se obtenga de manera paralela y coincidente con este propósito, el mejoramiento continuo en los procesos para ser más eficaces, más eficientes y más efectivos en la prestación de los servicios ofrecidos por la administración distrital, presentando además de manera permanente un proceso de rendición de cuentas que muestre con toda transparencia, las acciones de gobierno realizadas.

Objetivos específicos:

- ✚ 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 que mejore los canales de comunicación e interoperabilidad con los usuarios.
- ✚ Acercar a los ciudadanos de manera permanente al conocimiento de las acciones de gobierno y lograr un mayor proceso de dialogo en los procesos de rendición de cuentas.

4. **ARTICULACION DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCION CON ALGUNAS DE LAS ESTRATEGIAS CONTENIDAS EN EL PLAN DE DESARROLLO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 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 (IGA), velando cuidadosamente por el buen manejo y utilización 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 2015 tendrá aplicación en todas las dependencias del nivel central de la administración distrital 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” para prevenir o eliminar los riesgos de corrupción y las amenazas de este fenómeno implícitas en cada uno de los procesos al interior de la entidad.

El presente documento acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, 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 permanentemente la corrupción y sus riesgos, mejorando igualmente la atención a los ciudadanos. Algunas dependencias Distritales dada su naturaleza jurídica, financiera y su sistema de control interno autónomo e independiente, manifestaron su voluntad de realizar su propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estas dependencias son: Corvivienda, Corporación de Turismo Cartagena de Indias, Instituto de Patrimonio y Cultura, Transcribe, Instituto de Deportes y Recreación - IDER, Establecimiento Público 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

Para lograr la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, se utilizó la metodología contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La metodología adoptada permitió además de la identificación de los riesgos de corrupción, lograr 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. Desde el mes de septiembre del año 2014 la Secretaria de Planeación Distrital planeo y llevo a cabo varias convocatorias para socializar la metodología indicada y también convoque a varias reuniones y mesas de trabajo con los enlaces (Servidores Públicos) de las distintas dependencias que conforman la administración distrital para determinar los compromisos de entrega de información para la realización del mapa de riesgo institucional.

IMÁGENES DE LAS SOCIALIZACIONES EFECTUADAS



Fuente: Secretaría de Planeación Distrital año 2014

Se realizó de esta manera, un trabajo institucional colectivo obteniendo los resultados propuestos; en particular con este punto específico, se obtuvo como producto, la construcción de la matriz del mapa de riesgos de corrupción institucional 2015, 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 la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

El mapa de riesgos realizado (**Ver Anexo - Formato No. 1. Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena - Año 2015**) relaciona por cada una de las dependencias distritales y por cada uno de los procesos o subprocesos, los riesgos identificados que se pueden presentar, igualmente relaciona las acciones y las políticas de administración dispuestas por el gobierno distrital para su control y manejo, estableciéndose además en la misma, indicadores para facilitar su seguimiento.

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

6.2.1. Contexto general

La Ley 962 del 2005 o Ley anti trámite, es una iniciativa gubernamental que establece la política de racionalización de trámites, la cual es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP); esta ley define cuales son las políticas gubernamentales y el proceso que permite reducir los tramites con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano a través de estrategias tecnológicas, administrativas y jurídicas que implican la simplificación, eliminación, estandarización, optimización y automatización del servicio, construyendo una gestión pública moderna y transparente para que el ciudadano acceda a servicios de forma ágil y efectiva facilitando el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

Para la implementación de las estrategias anti trámites se proponen acciones con base en la siguiente normatividad.

- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 – Manual 2010).
- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 2693 DE 2012 – Manual
- Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 – NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias, tiene identificado un inventario de trámites y servicios de la entidad, actualmente tiene (31) trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT: <http://www.suit.gov.co/inicio>. El cual opera a través del Portal Colombiano. Estos trámites están regulados bajo un soporte normativo y legal que le dan validez jurídica al mismo.



Imagen 4. Ingreso a la página web del SUIT.

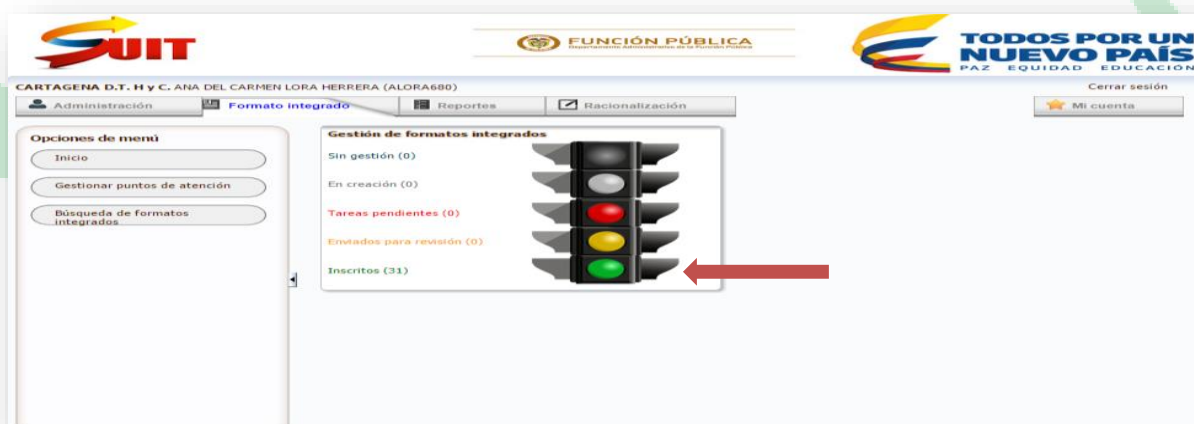


Imagen 5. Ingreso a la página web del SUIT.

A través del Link Formato Integrado se evidencia (31) Trámites y servicio inscritos.

Es importante resaltar que a través de la página web los ciudadanos pueden acceder a www.cartagena.gov.co y por medio de un link de trámites pueden estos realizarlos de manera virtual y efectiva.



Imagen 6. Ingreso a la página web de la alcaldía – Link (TRAMITES).

Elegida la opción trámite, en la pantalla se habilitará el listado de trámites que ofrece la Alcaldía Distrital de Cartagena como se muestra en la siguiente imagen.



6.2.2. Plan de acción para la estrategia antitramites

ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR			EJECUCION	
			NOMBRE	FORMULA	VALOR A DICIEMBRE 31 DE 2015	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha prevista de ejecución)
DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Racionalización de Trámites	1. Actualizar el inventario de Trámites. 2. Eliminar requisitos en los trámites que no sean necesarios	1. % Trámites actualizados 2. % Trámites identificados para racionalización	1. No. Trámites actualizados*No. trámites en inventario/100. 2. No. trámites identificados a racionalizar*No. total de trámites inventariados o inscritos/100	100%	Secretaría General-Oficina Mecí	Abril 30-Agosto 30-Dic 30 2015
		1. Automatizar cinco (5) trámites identificados y priorizados en las Secretarías y oficinas del distrito	2. % de Trámites Automatizados	1. No. trámites Automatizados s/No. total de trámites inscritos en el SUIT	5	Secretaría General-Oficina Mecí	Enero – Diciembre 2015
		1. Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT 2. Gestionar ante el DAFP los trámites con estado En Evaluación por Institución	1. Actualización de trámites en estado de inscripción. 2. % de Verificación de trámites en estado de evaluación	1. No. Trámites actualizados con estado de inscripción en el SUIT. 2. No. trámites verificados/No. total de trámites por verificar	40	Secretaría General-oficina Mecí	Enero – Diciembre 2015

6.3. TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS

6.3.1. Contexto General.

En el documento Conpes 3654 de 2010 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan

premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)”.

Los principales objetivos de la rendición de cuentas en el distrito turístico y cultural de Cartagena 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.
- ✓ 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.

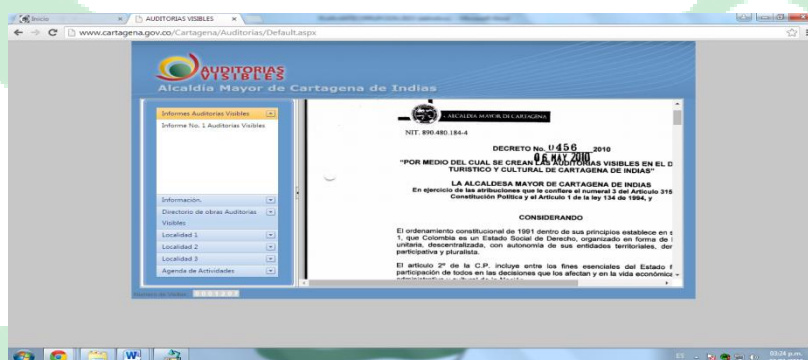
La Alcaldía Mayor de Cartagena en aras de dar cumplimiento a los lineamientos señalados en las políticas y normas legales locales adoptadas para la rendición de cuentas (Decretos 0455, 1081 y 1082 de 2010) y el documento Conpes 3654 de 2010 - POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CUIDADANOS y la nueva metodología establecida en el MANUAL UNICO DE RENDICION DE CUENTAS viene adoptando y 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)

Teniendo en cuenta las orientaciones establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, se ha determinado abordar el proceso de rendición de cuentas en la administración distrital desde los 3 componentes señalados en dicha metodología, estos son:

1. Componente de Información
2. Componente de dialogo
3. Componente de incentivos

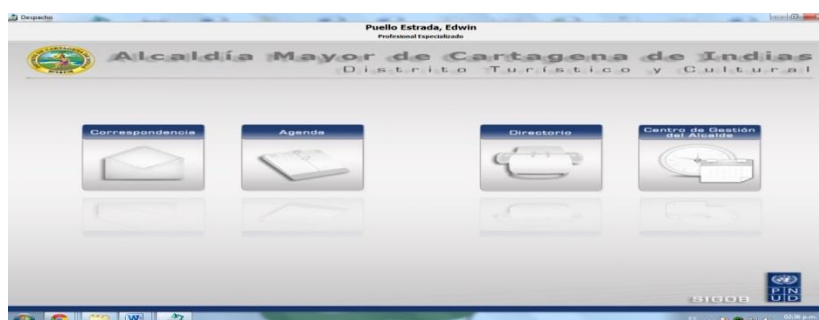
En cuanto al componente de información la Alcaldía Mayor de Cartagena viene generando información territorial importante que ha venido permitiendo el fortalecimiento de los siguientes sistemas y subsistemas de información:

- ✓ Auditorias Visibles.



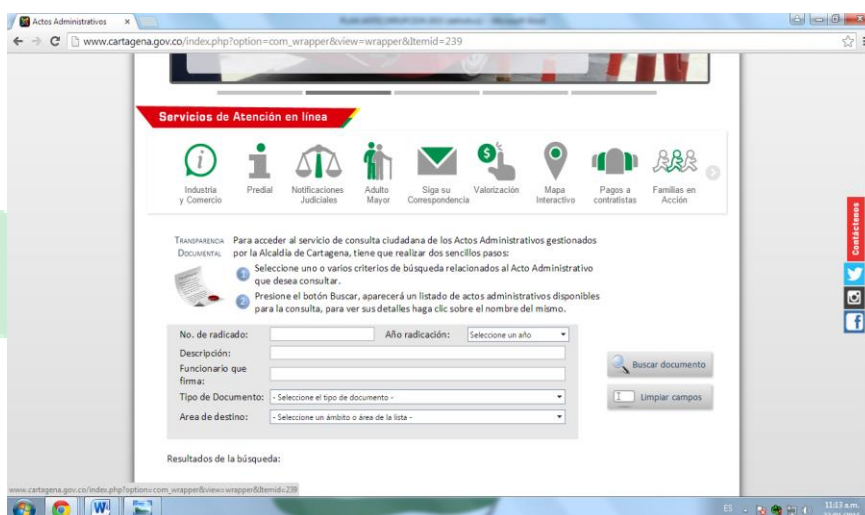
La Alcaldía Mayor de Cartagena mediante decreto 0456 de 2010 creo las auditorias visibles en el Distrito de Cartagena para visibilizar información de la gestión del gobierno. A esta información se accede ingresando a la página web institucional en el link: <http://www.cartagena.gov.co/Cartagena/Auditorias/Default.aspx>

- ✓ Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática – SIGOB



A través de este sistema de información, la Alcaldía de Cartagena busca darle mayor eficiencia y eficacia al proceso de gestión documental de tal manera que permita atender de manera oportuna las solicitudes de información de las personas y de los requerimientos efectuados por las mismas. De igual forma, a través del Módulo de Metas de este mismo sistema se viene haciendo seguimiento a las metas del Plan de Desarrollo bajo la metodología Sinergia creada por el Gobierno Nacional.

✓ Sistema de consulta ciudadana de actos administrativos



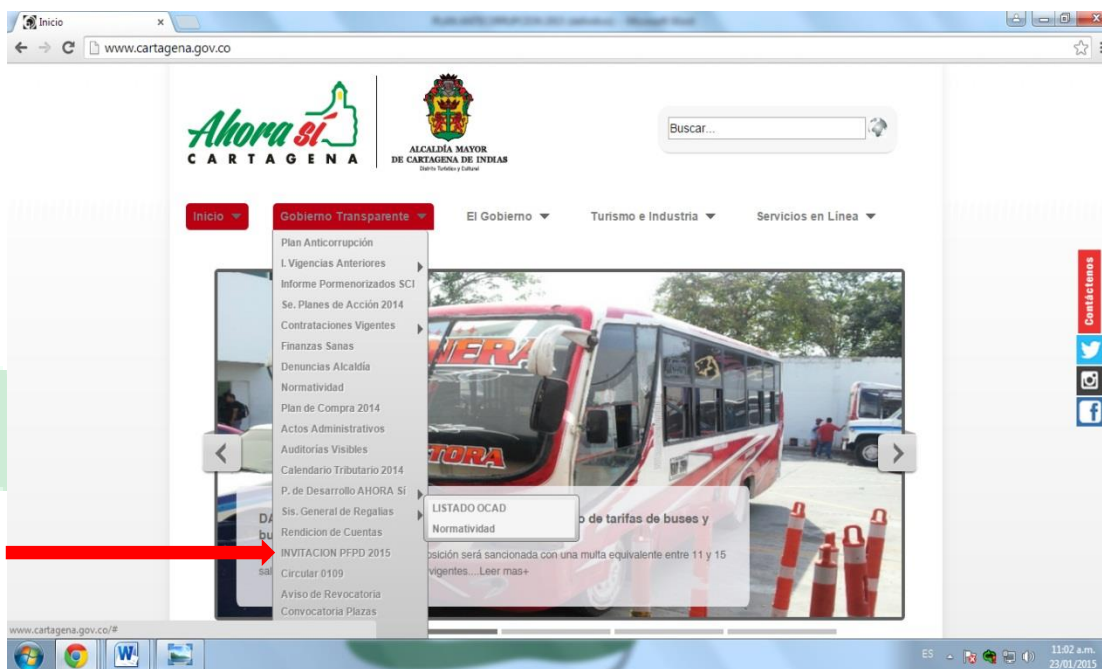
Dentro del componente de información de la rendición de cuentas, la página web permite acceder a un link que le da acceso a cualquier ciudadano para tener información de los actos administrativos expedidos en desarrollo de las acciones de gobierno.

✓ Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP)



Mediante este sistema se permite a las personas conocer información de los servidores públicos y contratistas vinculados al Estado en el nivel distrital y la información pública asociada y registrada para cada uno de ellos.

✓ Sistema General de Regalías.



La página web institucional permite a cualquier persona obtener información general de todo el Sistema General de Regalías y de los proyectos que se vienen gestionando por parte de la Alcaldía Mayor de Cartagena, así como los recursos disponibles para la ejecución de cada uno de ellos. Se dispone y se provee igualmente de información a todas las personas interesadas en conocer la información pública registrada en el banco de proyectos distrital.

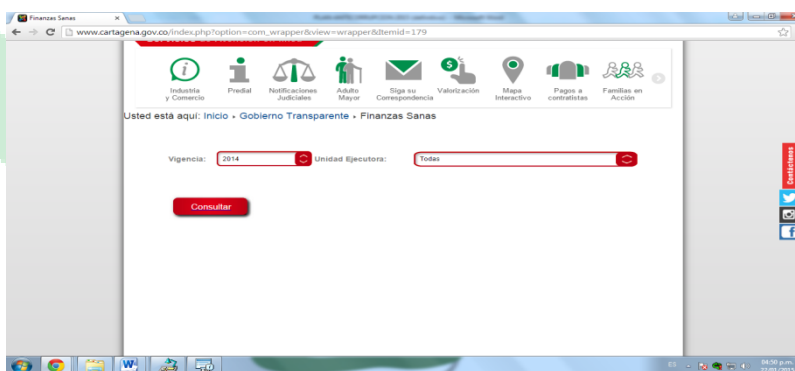
✓ Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal (SICEP).

Este aplicativo permite a cualquier ciudadano conocer la información pertinente a la evaluación de la gestión y resultados del Distrito de Cartagena, de acuerdo a la información reportada por el ente.

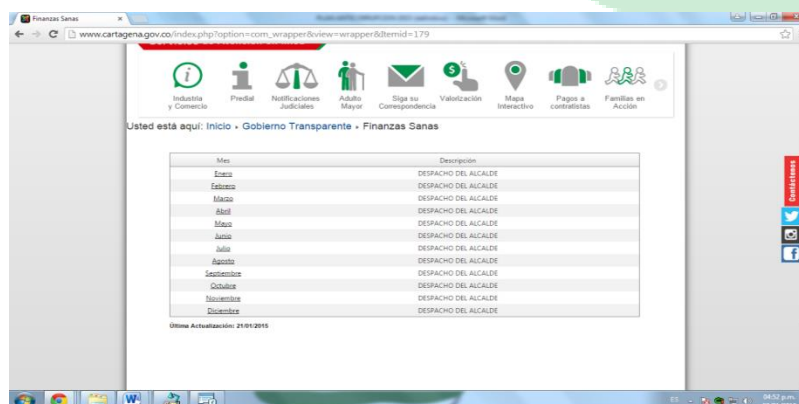
✓ Familias en acción



✓ Informes de ejecución financiera y presupuestal



En este link se puede disponer de toda la información financiera y de ejecución presupuestal mes a mes y por cada una de las dependencias



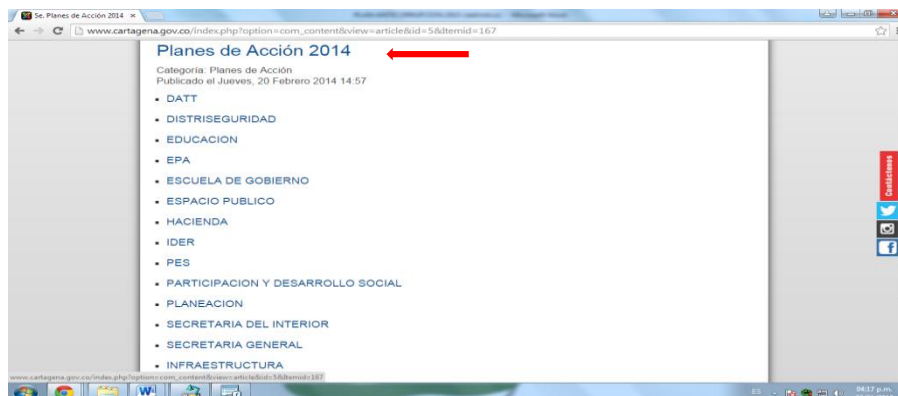
La Ley 1474 de 2011 introdujo importantes consideraciones en cuanto a la importancia de la publicación de la información como componente importante en la rendición de cuentas, las cuales desde el 2012 viene cumpliendo de manera permanente la Alcaldía Mayor de Cartagena, en este sentido hoy por hoy hemos dado importantes avances en el tema de rendición de cuentas, es así como a través de la página web institucional podemos evidenciar el cumplimiento de la normatividad y de las políticas establecidas en el manual único de rendición de cuentas.

En el link institucional Gobierno Transparente podemos encontrar información que da cumplimiento al componente de información establecido en la metodología diseñada.



- 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.





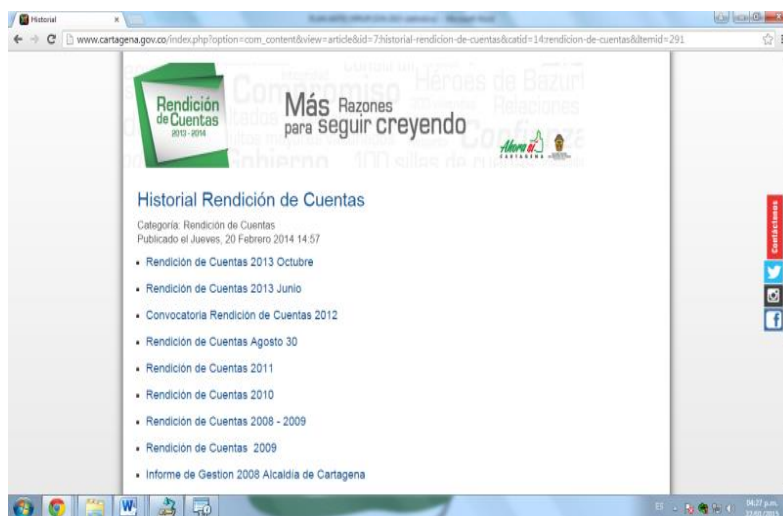
➤ Publicación de los proyectos de inversión.

En cumplimiento del artículo 77º. de la ley 1474 de 2011, la Alcaldía Mayor de Cartagena ha venido publicando desde el 2012 en su página web, los proyectos de inversión ordenado según su fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos.

De igual forma la entidad territorial ha dispuesto un link de rendición de cuentas en donde se puede consultar información pertinente a este proceso como mecanismo para visibilizar todas las acciones de gobierno realizadas.

➤ Rendición de cuentas





A través de la página web institucional (Gobierno Transparente), cualquier persona puede acceder a la información relacionada con el proceso de rendición de cuentas, en este link podemos descargar información referente a:

- Decreto de convocatoria
- Formato para inscripciones
- Socialización del proceso
- Informes históricos de rendición de cuentas
- Informes de seguimiento
- Informes de evaluación
- Respuestas de la rendición de cuenta
- Videos

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

❖ Audiencias Publicas

IMÁGENES DE AUDIENCIAS PÚBLICAS



Fuente: Oficina de Prensa y Comunicaciones – Alcaldía Mayor de Cartagena

La Alcaldía Mayor de Cartagena ha venido cumpliendo con lo dispuesto legalmente para visibilizar las acciones de gobierno a través de las audiencias públicas, como parte del componente de dialogo entre el gobernante y sus gobernados.

❖ Consejos Comunales



De igual manera se ha venido cumpliendo con el desarrollo de diferentes eventos en las comunidades, para socializar y acordar con estos las prioridades de inversión en cada una de ellas, este ejercicio colectivo se ha venido cumpliendo permanentemente desde la propuesta de gobierno, durante la elaboración del Plan de Desarrollo Distrital y durante la ejecución del mismo.

❖ Consejos Territoriales de Planeación



Se ha venido efectuando de manera permanente por mandato de la Constitución Nacional (art. 340) y las Leyes 152 de 1994 y 388 de 1997 los Consejos Territoriales de Planeación, reconociéndose esta entidad como un actor clave en el proceso de desarrollo territorial con una función consultiva de gran importancia.

De ésta manera, la Administración Distrital está dando cumplimiento 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.

En el Plan de Desarrollo ***Ahora Si Cartagena 2013-2015***, en el Eje Lo Ciudadano y lo Gubernamental, en el desarrollo del programa El Alcalde tu Vecino, contempla como herramienta de fortalecimiento y mecanismos de transparencia la rendición de cuentas, el cual se realizaran 4 durante el desarrollo del Plan adoptado, así mismo se realizaran 2 encuentros semanales con la comunidad, acompañado con los funcionarios responsables de cada Secretaria sobre los temas a tratar durante la visita.

Esta administración entregó durante la ejecución del 2013 un informe de los primeros 100 días de gobierno, utilizando como mecanismo de dialogo la audiencia pública con un despliegue por los medios de comunicaciones, se elaboraron unos plegables que se entregaron a la comunidad en diferentes puntos de la ciudad y por medio de la web se buscó informar de igual forma a toda la comunidad en general.

Con el compromiso suscrito, la administración distrital presento otro informe de rendición de cuentas del primer semestre del 2014 utilizando igualmente el mecanismo de dialogo de la audiencia pública. Se realizó nuevamente un despliegue por los medios de comunicaciones, y se realizaron nuevos plegables que se entregaron a la comunidad en diferentes puntos de la ciudad informándose igualmente por la web sobre la realización del evento. El informe del segundo semestre de la vigencia 2014, se hará entrega a la comunidad durante los primeros meses del 2015.

Para el desarrollo de los Consejos Comunereros se estableció realizar visitas a las comunidades los días miércoles y sábados de cada semana todo el día. Actividad que se adelanta con un rotundo éxito en todas las comunidades visitadas. Para el 2015 se tiene el compromiso de rendir cuenta a la comunidad, el cual se hará semestralmente utilizando los mecanismos más expeditos.

6.3.2. Plan de acción del año 2015 relacionado con la estrategia rendición de cuentas

COMPONENTE	ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR			EJECUCION	
				NOMBRE	FORMULA	VALOR A DICIEMBRE 31 DE 2015	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha prevista de ejecución)
DIALOGO	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Realizar 1 audiencia pública de rendición de cuentas a la comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección y consolidación de información 2. Diseño informe rendición de cuentas. 3. Publicación de Informes a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación. 4. Evaluación y monitoreo 	Audiencias Públicas de Rendiciones de Cuenta a la Comunidad	Nº de Rendición de Cuentas proyectadas – Nº de Rendición de Cuentas ejecutadas	1	DESPACHO DEL ALCALDE, SECRETARIA GENERAL, COMUNICACIONES Y PRENSA Y SEC. PLANEACION	Enero - diciembre 2015
		Realizar 2 encuentros semanales con la comunidad, acompañado con los funcionarios responsables de cada Secretaría sobre los temas a tratar durante la visita.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar de la gestión adelantada en esa comunidad. 2. Verificar los avances de obras que se desarrollen en la comunidad visitada. 3. Escuchar las inquietudes que la comunidad presenta. 4. Inaugurar las obras terminadas en la comunidad. 	Encuentros con la Comunidad	Nº de Encuentros con la comunidad programados.- Total de Encuentros con la comunidad realizados	40 encuentros con la comunidad	DESPACHO DEL ALCALDE Y SEC. PLANEACION	Enero - diciembre 2015
INFORMACION		Publicar un impreso que informe a la comunidad de las acciones de gobierno realizadas	Realizar solicitudes de impresión	Impresos publicados	N.A.	80.000 impresos publicados	COMUNICACIONES Y PRENSA	Marzo
		Publicar una separata que informe la gestión realizada por el Gobierno distrital	Solicitar impresión de separata	Separata publicada	N.A.	12.000 impresiones	COMUNICACIONES Y PRENSA	Diciembre
		Habilitar un blog en la página web institucional para informar contenidos de la gestión realizada	Realizar el desarrollo del Blog Socializar la estrategia implementada	Blog realizado	N.A.	1	INFORMATICA	Marzo
		Realizar 2 programas de radio al mes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programaciones radiales 2. Invitación a asistentes a los programas radiales 	Programas radiales realizados	No. de programas radiales realizados/No. programas radiales a realizar	15	COMUNICACIONES Y PRENSA	Marzo a diciembre
		El Distrito paralelamente cumple con las exigencias de la norma ante los entes de control del nivel Central y Distrital, por intermedio de los diferentes reportes a los distintos sistemas de información creados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas del nivel Central al DNP: SECOP - SIIF-SUIT-FUT-SUI. 2. Programas del nivel Central a la CGR: Reporte sobre la utilización de SGR y SGP 3. Programas del nivel Distrital a la CDC: reportes del SIA y COVI 	Rendiciones de Cuenta a Entes de Controles	Nº Rendiciones de Cuentas establecidas por los entes de Control - Rendiciones de Cuenta a Entes de Controles realizadas /100	100%	TODAS LAS DEPENDENCIAS	Enero - diciembre 2015

INCENTIVOS		Capacitar a funcionarios públicos a través de video conferencia sobre la implementación de una cultura de rendición de cuentas	Eventos de Capacitación	Capacitaciones realizadas		200 funcionarios capacitados	SECRETARIA GENERAL E INFORMATICA	marzo
------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	---------------------------	--	------------------------------	----------------------------------	-------

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 1474 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 tramite 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.

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.

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 su 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.

La Alcaldía Distrital de Cartagena a través del Plan de Desarrollo “AHORA SÍ CARTAGENA 2013 – 2015” y mediante la estrategia DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, tiene como propósito Fortalecer Institucionalmente al Distrito de Cartagena como mecanismos para mejorar la efectividad y credibilidad de las acciones del Gobierno buscando mayor transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción.

En tal sentido uno de los aspectos más relevantes que esta entidad pública tiene en cuenta para cumplir con esas políticas gubernamentales es prestar un excelente servicio, responder oportunamente y efectivamente las solicitudes de los ciudadanos.

Cabe destacar que La Alcaldía Distrital de Cartagena actualmente cuenta con 5 diferentes puntos de atención sectorizados, Localidades (Country, Chiquinquirá, La plazuela), Secretaria de Hacienda (Edif. Andian y Edif. Inteligente) y Plaza de la Aduana. Donde el ciudadano puede asistir de manera presencial y realizar sus solicitudes o requerimientos.

Los Horarios de Atención son los siguientes:

Localidades: lunes a Jueves 9:00 am a 1:00pm y de 2:00 pm a 7:00 pm

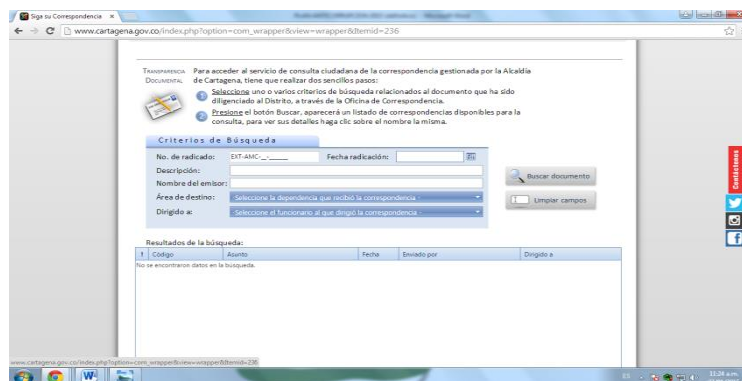
Viernes: 9:00 am a 1:00 pm de 2:00 pm a 6:00pm.

Secretaria de Hacienda: Lunes a Viernes 8:00 am a 4:00 pm.

Plaza de la Aduana: Lunes a Viernes 8:00 am a 4:00 pm

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 en kioscos de auto consulta, en el cual además de recepcionarse la petición, queja o reclamo, se podrá realizar la consulta, tramite y gestión de la correspondencia.



A través del sistema de consulta de atención al ciudadano, cualquier persona puede acceder para ver el estado y tramite que se le ha dado a su correspondencia, evitando que tenga que desplazarse hasta las instalaciones



Imagen1. Ingreso a la página web de la alcaldía – Link (Ventanilla Única de Atención). En la pantalla se habilitará el formulario de solicitud para el ciudadano.



Imagen2. Ingreso a la página web de la alcaldía – Link (Escribe al Alcalde).
En la pantalla se habilitará el formulario de solicitud para el ciudadano.

Imagen 3. Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

Una vez los campos estén diligenciados se debe ingresar a la opción “Enviar” con lo cual el grupo de PQR verificara su solicitud y si esta es legítima, se le dará tramite y al finalizar este procedimiento recibirá notificación si usted declaro el medio en el que desea recibir la respuesta.

Actualmente la Entidad junto con el Ministerio de las TIC, viene implementando Kioscos Vive Digital en zonas urbanas y rurales del Distrito, permitiendo acceso

comunitario a internet a niños, jóvenes y adultos. Están ubicados en Punta Canoa y Ararca (Zonas Insulares), Santa Rita, Jorge Artel. Se tiene proyectado implementar uno en Nelson Mandela y Ciudad Bicentenario.

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.

La línea telefónica asignada por la Alcaldía para recibir solicitudes de los ciudadanos.

Línea de Atención Local 6501092 – 6501095

Línea Atención Nacional 018000965500

En total durante el año 2014 se recibieron aproximadamente 48.000 Llamadas.

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.

La Alcaldía Distrital de Cartagena se encuentra acorde con las tendencias tecnológicas y de comunicación actual lo cual permite acercar a la ciudadanía con la Administración e informarla de los eventos, noticias y demás acontecimientos relacionados con la ciudad, a través de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.



Facebook: Alcaldía de Cartagena de Indias D.T

Link: <https://www.facebook.com/alcaldiadecartagenadt>.



Twitter: @AlcaldiaCTG.

Link: <https://twitter.com/AlcaldiaCTG>.



Instagram: AlcaldiaCartagena

Link: <https://Intragram.com/AlcaldiaCartagena>.

Por último otro de los avances que podemos mencionar sobre este componente Atención al ciudadano es el convenio que existe en la Alcaldía Distrital de Cartagena con el PNUD (Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo), el cual tiene como propósito Fortalecer las Unidades de PQR en cada una de la Dependencias lideradas por la Oficina Jurídica y apoyadas por el grupo de seguimiento central que garanticen el mejoramiento continuo. Actualmente el proyecto ha cumplido con dos etapas: Diagnostico y socialización, se tiene proyectado para ejecutarlo en el año en curso 2015.

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

ESTRATEGIA PLAN DE DESARROLLO	DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR			EJECUCION	
			NOMBRE	FORMULA	VALOR A DICIEMBRE 31 DE 2015	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CRONOGRAMA (Fecha prevista de ejecución)
DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Desarrollo Institucional para el servicio del Ciudadano	1. Difundir el portafolio de servicios de la entidad a través de los distintos Canales de información.	Portafolio de Servicio	N/A	1 Portafolio de Servicio	Atención al Ciudadano.	Enero -Diciembre 2015
		2. Seguimiento y control a las respuestas en los requerimientos de los ciudadanos, ciudadanas y dependencias del Distrito de Cartagena.	Nivel de respuesta a los tramites	Total de tramite solicitados * N° de tramites atendidos /100	70% Tramites Atendidos	Atención al Ciudadano.	Enero -Diciembre 2015
		3. Fortalecer la prestación en el servicio de las VUAC para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos.	Nivel del Servicio al Usuario	Total de Usuario encuestados * N° de Usuarios Satisfechos con el servicio /100.	70 % Mensual Usuarios Satisfechos con el servicio	Atención al Ciudadano	Enero -Diciembre 2015
		4. Realizar mantenimiento correctivo y preventivo a las (5) mesas de entrada para Optimizar y mejorar la atención al ciudadano.	Nivel de Cumplimiento del programa de Mantenimiento a los puntos de atención.	N° Mantenimiento programados * N° de Mantenimiento realizados /100	100% cumplimiento del programa de mantenimiento en los puntos de atención	SEC GENERAL/ OFCINA APOYO LOGISTICO	Enero -Diciembre 2015
		5. Adquisición de Equipos tecnológicos y mobiliarios para mejorar la atención al ciudadano.	Nivel de Cumplimiento plan de Adquisiciones	N° Adquisiciones proyectadas * N° de Adquisiciones realizadas /100	(1)Aire Acondicionado. 2. (5) Digiturnos. 3. (1) Televisor. 4. (25) Sillas por cada mesa de entrada.	SEC GENERAL/ OFCINA APOYO LOGISTICO, INFORMATICA Y TRANSPARENCIA	Enero -Diciembre 2015
	Fortalecer el Sistema de Información SIGOB, en el Distrito de Cartagena de Indias como herramienta de transparencia en el contexto interno y externo.	1. Capacitar a los funcionarios de la Alcaldía Distrital de Cartagena en el Manejo del SIGOB	Capacitaciones Realizadas	N° de Capacitaciones Programadas * N° de Capacitaciones realizadas /100	700 funcionarios capacitados	SECRETARIA GENERAL	Enero -Diciembre 2015

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.	30 de enero 2015	http://www.cartagena.gov.co/
Oficiar a todo el Equipo de Gobierno responsable y a la Oficina Asesora de Control Interno para su respectivo seguimiento y evaluación.	06 de febrero 2015	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.

