

# 2013

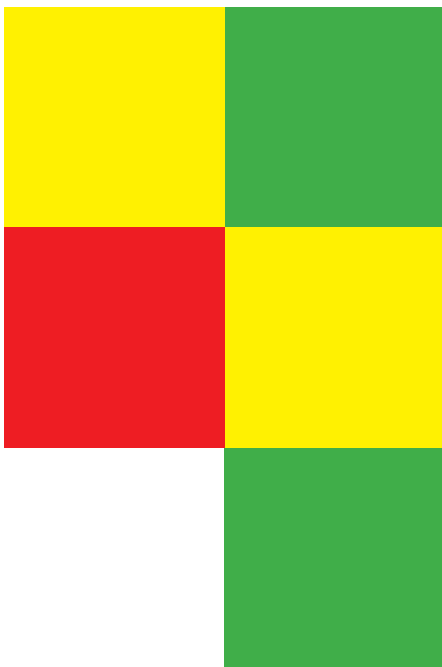


## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2013 – 2014

En Cartagena hay Campo para todas y todos

La Administración Distrital de Cartagena está comprometida en acercar la ciudadanía al Gobierno, implementando herramientas para visibilizar sus actuaciones y permitir la participación activa de los grupos de interés. En este documento se definen acciones para mitigar los riesgos de corrupción y fortalecer los mecanismos de comunicación con el ciudadano para empoderarlo de lo público.



# **“EN CARTAGENA HAY CAMPO PARA TODAS Y TODOS”.**

**CARLOS OTERO GERDTS**  
Alcalde Mayor de Cartagena

**MERYS CASTRO PEREIRA**  
Secretaria de Planeación Distrital

## **EQUIPO DE GOBIERNO EQUIPO DE APOYO**

**JORGE LEQUERICA ARAUJO**  
Secretario General

**Gerencia Calidad y MECI**

**LUIS FERNANDO BENEDETTI RACINES**  
Secretario de Hacienda

**Miembros del Equipo MECI – SGC**

**Funcionarios de Enlace**

**CECILIA MORALES URSHELA**  
Secretaria de Educación Distrital (e)

**Equipo de Trabajo Secretaría de Planeación**

**ADOLFO BUSTILLO GOMEZ**  
Secretario de Participación Ciudadana

**MARÍA BERNARDA PÉREZ CARMONA**  
Profesional Especializado Plan de Desarrollo

**JAVIER DORIA FRANCO**  
Secretario de del Interior y Convivencia Ciudadana

**NORMA ROMÁN LEYGUES**  
Coordinadora SGC – MECI SECLAN

**RAMON LEON HERNANDEZ**  
Secretario de Infraestructura

**EDWIN PUELLO ESTRADA**  
Profesional Especializado

**LESTER ROMERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

**DIAMYS TOUS MENDOZA**  
Jefe Oficina Asesora Control Disciplinario

**EDILBERTO MENDOZA GOEZ**  
Director del DATT

**JORGE RODRIGUEZ HERRERA**  
Jefe Oficina Jurídica

**TOMAS RODRIGUEZ MANOTAS**  
Director DADIS

**NERLIDES HERNANDEZ FRANCO**  
Directora Escuela de Gobierno

**MOISES ALVAREZ MARIN**  
Director de la Corporación Museo Histórico

**RAMON VERBEL HERAZO**  
Director Archivo General



# TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. OBJETIVO</b> .....	4
<b>2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO</b> .....	4
<b>3. COMPONENTES DEL PLAN</b> .....	5
3.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS .....	5
3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE .....	7
3.3. RENDICION DE CUENTA .....	10
3.4 MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO .....	11

## PRESENTACIÓN

El Distrito de Cartagena en su compromiso Ético y Político promueve al interior de la gestión administrativa el manejo pulcro de los asuntos públicos y de gobierno, que van desde la gestión, trámites, y atención a los ciudadanos y ciudadanas hasta un proceso contractual transparente que genere confianza entre la comunidad y su gobierno.

Por ello, desde el proceso de construcción participativa del Plan de Desarrollo “En Cartagena Hay Campo para Todas y Todos, se incentivó la formulación de estrategias para contrarrestar eventos u acciones que conduzcan al deterioro del patrimonio e imagen del Distrito de Cartagena. Como resultado de ello se consignó como visión: “Al año 2015, la Administración Distrital habrá pasado de ocupar el puesto **358** (Procuraduría General de la Nación 2010-2011) a estar entre los primeros **100** entes territoriales en el escalafón nacional de medición del Índice de Gobierno Abierto (IGA)”, se definieron los principios, valores, objetivos, metas y programas orientados a una administración transparente basados en el principio de buen gobierno,

los cuales se incorporan al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; haciendo énfasis en los principios de buen gobierno a fin de generar las condiciones para la edificación de confianza; participación ciudadana para propiciar espacios de diálogo con todos los sectores y grupos poblacionales de la ciudad, con el fin de promover la incidencia ciudadana, el control social y el fomento de la corresponsabilidad en la gestión de desarrollo Distrital, basados en los valores institucionales de la honradez, el respeto por la vida y la equidad e inclusión social.

Todos estos son fundamentos para implementar las acciones y estrategias que permitan a la Administración Pública ganar la confianza de los ciudadanos frente a las Instituciones de gobierno y los particulares que participan en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

## 1. OBJETIVO

Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

En cumplimiento de las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Distrito y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales:

- ❖ Consolidar y mejorar la capacidad de la administración en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
- ❖ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ❖ Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Distrito asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- ❖ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ❖ Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación tanto del Plan de Desarrollo como de los asuntos del gobierno. Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el Dialogo Ciudadano como estrategia básica.

## 2. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, ANTITRAMITE Y ATENCION AL CIUDADANO

- ❖ Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- ❖ Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- ❖ Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios y los asociados y el sector privado.
- ❖ Se exigirá que en todas actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- ❖ Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- ❖ Se vigilará que todas actuaciones sean amigable con el entorno físico, social, cultural y político.
- ❖ Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garanticen la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró el siguiente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013:



### 3. COMPONENTES DEL PLAN

#### 3.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

El Distrito de Cartagena desde el año 2008 tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) con el cual se ha ido generando una cultura de autocontrol que ha permitido avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, la Secretaría de Planeación Distrital, responsable de la formulación de este, realizó talleres con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la estrategia para la Construcción del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano en los que se revisaron los mapas de riesgos MECI para identificar los que se tipifican como riesgos de corrupción.

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción del Distrito se hizo un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; esto con fundamento en la metodología establecida en la guía para la elaboración del Plan Anticorrupción.

En este primer Plan, acorde con la metodología establecida, se determinó en el análisis de la probabilidad de materialización como evento que puede ocurrir en cualquier momento. Es decir, posible, esto teniendo en cuenta que se va a iniciar la medición de las acciones de control que se establezcan a partir de la formulación de este Plan.

En cuanto al tipo de control propuesto, se estableció un Control Preventivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados.

Para el cumplimiento de este Plan, se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual nos permitirá, día a día, revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad, una cultura de transparencia y buen gobierno.

La Alcaldía Mayor de Cartagena tiene un mapa de procesos en que se visualizan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en los que se desarrollan todas las actividades para brindar a la ciudadanía una atención eficiente para satisfacer sus necesidades.



Cada uno de los procesos diseñó su mapa de riesgos de corrupción a luz de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual está sujeto al seguimiento de la Oficina Asesora de Control Interno.

Como parte integral de este Plan se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional que agrupa los riesgos de corrupción identificados que pueden generar un gran impacto para la ciudad.

(ANEXO MAPA DE RIESGO)

El Mapa de Riesgos de Corrupción se publicará en la Pagina Web de la Alcaldía Mayor de Cartagena para que todos los ciudadanos y ciudadanas conozcan la estrategia antitramites, los mecanismos de atención al ciudadano y los riesgos de corrupción para que participen activamente en la concreción de acciones contra la corrupción.

El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno quien realizará auditorias para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.

### 3.1.1 PROYECTOS Y METAS ANTICORRUPCION INCLUIR MANUAL DE CONTRATACION EN LAPOLITICA DE CONTRATACIÓN

Proyecto 2013	Línea de base a 2012	Meta proyecto 2013	Logro a Diciembre 2013	Indicador	Responsable
Comité Ejecutivo de Gobernabilidad	0	Crear un Comité de Gobernabilidad	Un comité creado	Comité Creado/ comité programado	Secretaria General
Mantener Publicación del de los actos administrativos y hojas de vida de funcionarios contratados por el Distrito de Cartagena	30%	Publicar del 100% de los actos administrativos y hojas de vida		% de Actos publicados en la Web/ % actos administrativos programados para publicar % de hojas de vida publicados	Secretaria General
Creación de la unidad administrativa de contratación	0	Crear dotar y poner en funcionamiento una unidad de contratación	Unidad creada en la estructura administrativa del distrito de Cartagena	Unidad creada/ unidad programada.	Secretaria General

Proyecto 2013	Línea de base a 2012	Meta proyecto 2013	Logro a Diciembre 2013	Indicador	Responsable
Diseño y adopción de un política de mejoramiento de la Gestión de la Contratación.	0	Diseñar y adoptar una política de mejoramiento de la gestión de la contratación.. Actualizar el Manual de Contratación	Política adoptada y en ejecución.	Política Diseñada y Adoptada/ Política Programada	Sec de Planeación y Oficina Asesora Jurídica
Diseño y adopción de un política de mejoramiento de la Gestión de la Contratación.	NA	Fortalecer una Oficina de Control Interno	Oficina con dotación en equipos y personal de carrera administrativa.	Oficina de Control Interno Fortalecida/ Oficina Programada.	Secretaria General
	NA	Fortalecer Una Oficina de Control Disciplinario.		Oficina de Control disciplinario Fortalecida/ Oficina Programada.	





Proyecto 2013	Línea de base a 2012	Meta proyecto 2013	Logro a Diciembre 20132	Indicador	Responsable
Realización de ferias de la Transparencia para la visibilizarían de las practicas transparentes de la administración.	0	Realizar Una feria de la Transparencia.	Una feria realizada al año	Feria Realizada / Feria Programada.	Escuela de Gobierno
Puesta en Marcha de centros de Documentación de la Transparencia.	1 (Centros de una 2012)	Creación y Dotación de Un Centro de Documentación de la Transparencia	2 centros de la transparencia dotados y con información	Centro Creado/ Centro programado.	Secretaría General
Formación de Lideres para las veedurías	0	Formación de 500 Líderes en procesos de veedurías	500 líderes formados	Líderes Formados/ Líderes programados.	Escuela de Gobierno

Proyecto 2013	Línea de base a 2012	Meta proyecto 2013	Logro a Diciembre 20132	Indicador	Responsable
Campaña de sensibilización y capacitación a servidores públicos, contratista y ciudadanos sobre la cultura de la legalidad y la ética del servidor publico	0	Realizar 1 campaña de sensibilización	Servidores informados y sensibilizados.	Campaña realizada/ campaña programada.	Secretaría General Escuela de Gobierno
	0	Capacitar 1.200 servidores públicos y contratista	1200 servidores capacitados, con Inducción, Re inducción. Código de Ética y buen Gobierno y Manuales de Funcionamiento y procedimiento	Servidores capacitados/ servidores programados.	
-Optimización de Procesos Sistema Gestión de la Calidad	25%	Fortalecer Institucionalmente en un 50% la Oficina de Mejoramiento Continúo	Oficina creada y dotada	Oficina ejecutada/ oficina programada	Secretaría General

### 3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITE.

#### OBJETIVO.

Adelantar acciones para la adopción de las políticas encaminadas a la implementación de Cartagena en Línea, garantizando la promoción de la herramienta que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con el gobierno local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los

ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC.

Para cumplir con este objetivo en el Plan de Desarrollo “En Cartagena Hay Campo para todas y todos 2012-2015”., en el 5 eje se SEGURIDAD Y BUEN GOBIERNO, política de BUEN GOBIERNO PARA LA PROSPERIDAD, fundamenta la acción para propiciar una administración más ágil y flexible eliminando los trámites excesivos y garantizando a la ciudadanía la seguridad y rapidez de los mismos.

El Distrito de Cartagena cuenta con 61 trámites, inscritos en el SUIT de los cuales se encuentran: 18 en actualización, 10 en proceso de corrección, 27 en edición, 2 pendientes de actualización, 1 pendiente de aprobación 3 publicados y 46 se encuentran en proceso de revisión por parte de la Departamento Administrativo de la Función Pública.

En lo referente a la estrategia de Gobierno en Línea, se puede destacar que la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias cuenta con una página WEB, muy completa que cumple con los parámetros establecidos por el Ministerio de las TIC'S y los lineamientos de la Función Pública. Esta página reporta una consulta de 1.100 ciudadanos en promedio diario, se hacen visibles los procedimientos y trámites para obtener en línea, servicios como: consulta y

pago impuesto Predial, Impuesto del vehículo, ventanilla única de espectáculos, Sisben, consulta a pago de contratistas. Lo que le permite a la ciudadanía acceder de manera oportuna, ágil, estandarizada y automatizada al Distrito de Cartagena eliminando costos, simplificando y optimizando tanto el procedimiento como la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, También se cuenta con una encuesta para monitorear la atención al ciudadano.

Algunas dependencias como el Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS) poseen trámites internos que de igual forma serán inventariados, y analizados para reducir pasos que reduzcan las posibilidades de eventos de corrupción ante la manipulación de los mismos. Estos trámites son:

1	Solicitud de implementación Deportiva para los entes deportivos, acciones comunales.
2	Expedición de Reconocimientos Deportivos a los Clubes Deportivos de la ciudad de Cartagena y sus Corregimientos.
3	Renovación de Reconocimientos Deportivos a los Clubes Deportivos de la ciudad de Cartagena y sus Corregimientos.
4	Apoyo a Ligas y Clubes Deportivos de la ciudad de Cartagena y sus Corregimientos.
5	Inscripciones en Programas Misionales (Escuelas de Formación Deportiva)
6	Solicitud para acceder a los programas de Recreación del IDER (Vías recreativas).
7	Solicitud para acceder a los programas de Recreación del IDER (Cartagena de los niños y Cartagena es de todos).
8	Solicitud para acceder a los programas de Recreación del IDER (Promoción masiva de una vida activa).
9	Proceso Aseguramiento en Salud, existen dos (2) Link: Población Elegible: En éste se encuentran los ciudadanos que se pueden afiliar al Régimen Subsidiado de salud en el Distrito de Cartagena de Indias.  Link: Población Elegible: En éste se encuentran los ciudadanos que se pueden afiliar al Régimen Subsidiado de salud en el Distrito de Cartagena de Indias.
10	Formulario de Registro de piscinas
11	Formulario Inscripción para empresas aplacadoras de plaguicidas
12	Apertura o traslado de establecimientos farmacéuticos minoristas en Cartagena de Indias.
13	Concepto sanitario a establecimientos de alimentos, bebidas alcohólicas y vehículos transportadores de alimentos
14	Carnet de manipulación de alimentos
15	Inscripción de los prestadores de servicios de salud
16	Novedades y renovación de los prestadores de servicios de salud
17	Solicitud de Certificación de Tiempo de Servicio
18	Certificado de Retención en la Fuente
19	Volantes de Pago
20	Posesiones
21	Aprobación de Auxilios Educativos
22	Solicitud de Libranzas





### 3.2.1 PROYECTOS Y METAS ANTI TRÁMITES

PROYECTO 2013	Línea base	Meta de Proyecto 2013	Logros a Diciembre 2013	INDICADOR	Responsable
Ampliación de la fase de Democracia en Gobierno en Línea y mantenimiento de la fase de información e interacción	70%	Ampliar la fase de Democracia de gobierno en línea a un 100%.		Consultas y visitas ciudadanas	Secretaria General
				Gobierno En Línea Ejecutados/ Porcentaje de consultas y visitas en Gobierno En Línea Programados	
		Mantener la Fase de información de Gobierno En Línea en 100%			Secretaria General
		Publicar el 100% de la información de la Oferta y Demanda en el SIGOB			Secretaria General
Puesta en Marcha de los Centros Unificados de Atención, en las Localidad Histórica y del Caribe Norte e Industrial y de la Bahía.	1		3 Centros de Atención que unifica tramite	Números de Centros Creados./Numero de centros programados.	Secretaria General
	30%	Continuar con la publicación del 100% de los actos administrativos y hojas de vida			

PROYECTO 2013	Línea base	Meta de Proyecto 2013	Logros a Diciembre 2013	INDICADOR	Responsable
Conectividad del 100% de las dependencias del Distrito	70%	Conectar 5 % de las Dependencias Distritales	75% de las dependencia Conectada	% de Dependencias conectadas/ % de Dependencias Programadas	Secretaria General
Gestionar Ante la Departamento Administrativo de la Función Pública aprobación trámites	24 Trámites	Gestionar para la aprobación y publicación de 46 nuevos trámites de Gobierno En Línea	70 Trámites en GEL	Número de trámites aprobados/número de trámites programados	Secretaria General
Inventario y Revisión de los protocolos de tramites internos	0	Inventariar y revisar los protocolos de tramites internos	1	Número de Trámites Inventariados y revisados	Secretaria General.

### 3.3. RENDICION DE CUENTA

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas como el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB), la realización de audiencias públicas y Consejos Comuneros de Gobierno, así como como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructura, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

Pese a los avances que en materia de rendición de cuenta tiene el Distrito de Cartagena con la realización de 2 audiencias públicas al año, con el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de “Rendir Cuentas Claras” sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo con la comunidad e ir sentados las base para instaurar una cultura en los equipos de trabajo donde impere la ética y el accionar pulcro hacia lo público. Articulados con la oficina de Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la administración y se fortalecerán las competencias de los y las servidoras públicas que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera.

#### 3.3.1 PROYECTOS Y METAS RENDICION DE CUENTA.

PROYECTO 2013	Línea Base a Diciembre 2012	META PROYECTO 2013	Logros a Diciembre 2013	INDICADOR	Responsable
Sistema de seguimiento a la gestión y el plan de desarrollo a través del SIGOB	0	Instalar en el Sigob el 100% de las metas del Plan de Desarrollo	Un sistema funcionando	Metas instaladas en el Sigob/ metas programadas para instalar a través del Sigob	Secretaria General Secretaria de Planeación
	2 veces al año	Publicar cada 4 meses los resultados del seguimiento	3 publicaciones al año en la web	Resultados publicados/ resultados programados	Planeación Distrital
	2	Realizar 2 audiencias públicas anuales de rendición de cuenta	2 audiencias	Audiencias realizadas/ audiencias programadas	Planeación Distrital y Secretaria General
	0	Realizar 15 consejos comuneros de gobierno para rendir cuentas desde las localidades	15 consejos comuneros de gobierno	Consejos comuneros realizados /consejos comuneros programados	Secretaria General, Alcaldías Locales, y Planeación Distrital
Divulgación y publicación en la de los resultados del seguimiento	0	Utilizar las Ferias de la transparencia como espacios de información	1 feria con información	Ferias realizadas/ferias programadas	Escuela de Gobierno, Secretaria General
	70%	Responder oportunamente el 100% de las peticiones de información realizadas por la ciudadanía.	100% de las peticiones con respuesta a los ciudadanos	% Respuesta Suministrada/% programado	Secretaria General
		Revisión y actualización del Acto Administrativo que Reglamenta el procedimiento de Rendición de Cuentas	Acto Administrativo Actualizado	No. De Acto Administrativo Actualizado/Acto Administrativo Programado	Secretaría Genera



PROYECTO 2013	Línea base a Diciembre 2012	META PROYECTO 2013	Logro a Diciembre de 2012	INDICADOR	Responsable
Fortalecimiento de Sistema de seguimiento, monitoreo y Evaluación con herramienta tecnológica	0	Formular y poner en marcha un sistema de seguimiento y evaluación	Un sistema de seguimiento reportando información	Sistema formulado/ sistema programado	Secretaria de Planeación.

### 3.4 MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO.

#### OBJETIVO

Dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

El Distrito de Cartagena a través del Plan de Desarrollo “En Cartagena Hay Campo para Todas y Todos 2012-2015”, en el objetivo estratégico 4 propende por “Fortalecer la seguridad, la convivencia, la participación y el buen gobierno, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todos los actos administrativos”; objetivo este que requiere de acciones estratégicas que promuevan una relaciones cercanas con los ciudadanos y ciudadanas para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que les conciernen. De igual manera, una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo que suministre la información de manera clara oportuna y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

En tal sentido la estrategia de ATENCIONAL CIUDADANO se articula a la política de Buen Gobierno para la Prosp-

eridad y a la Política de Participación Ciudadana y Comunitaria con Responsabilidad Democrática.

Al análisis de los avances que en esta materia posee el Distrito de Cartagena podemos observar que en la administración posee en cada dependencia un servidor público encargado de recibir y tramitar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Cuenta de igual forma con un Link en la web donde la ciudadanía puede remitir allí sus solicitudes, un link para niños que le proporciona información útil y le permite motivar a los niños y niñas a que conozcan sus derechos y obligaciones, de igual forma establecer contacto con la administración. Este tipo de herramienta tecnológica se desarrolló desde un servidor central de la administración Distrital que conecta a cada una de las dependencias, pero existen sectores descentralizados como Salud y Educación que poseen desde sus páginas autónomas espacios de atención al ciudadano. En lo que respecta a Educación, tienen un Sistema de Atención al Ciudadano que es monitoreado por el Ministerio de Educación Nacional a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas, presentar quejas y reclamos y recibir respuesta oportuna en línea.

Podemos resaltar que la herramienta de mayor agilidad e importancia la constituye el SIGOB donde los ciudadanos pueden mantener comunicación desde el módulo de correspondencia con la administración y desde allí pueden rastrear y obtener respuesta a su petición.

PROYECTO 2013	Línea Base a Diciembre 2012	META PROYECTO 2013	Logro a Diciembre de 2012	INDICADOR	Responsable
Centros de Atención Unificada –DE UNA	1 centro	2 Centros de Atención Unificada en las Alcaldías Locales	3 centros de atención unificado uno en cada localidad	Centros Instalados	Escuela de Gobierno
Capacitar a Servidores Públicos y Contratista de los centros de atención unificado y alcaldías locales y PQR	0	Capacitar 120 servidores públicos y contratista	Servidores Públicos y Contratista Capacitados	Servidores capacitados/ sobre servidores programados	Escuela de Gobierno
Campaña de socialización de todas las herramientas que posee la administración para atención al ciudadano	0	Realizar una campaña masiva de información y de formación	Campaña de información a la ciudadanía	Campaña realizada/ campaña programada	Secretaria General
Encuesta de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios que recibe de la admón.	0	Realizar encuesta de satisfacción	Conceptos claros de cómo recibe los ciudadanos servicios da la administración	Encuesta realizada/ Encuesta programada	Secretaria General
Instalación en cada una de las dependencia Buzón de Sugerencia	0	En cada Dependencia instalar 1 buzón de sugerencia	Propuesta y sugerencia de la comunidad frente a los servicios de la administración	Buzones Instalados/ Buzones Programados	Secretaria General
Publicar Estados Financieros	0	Publicar en la Web los Estados Financieros en los FUT	12 Formularios Únicos Territoriales publicados	No de Formularios Únicos Territoriales publicados	Secretaria de Hacienda

La formulación y consolidación de este Plan está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación Distrital, tal como lo establece el Artículo 4 del Decreto 2461 de 2012. El seguimiento y control del mismo lo hará la Oficina Asesora de Control Interno.

Como un mecanismo para acercar el gobierno a la ciudadanía será publicado en la página [www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co) para consulta y sugerencias de los y las ciudadanas.

***“La transparencia en el Estado garantiza legitimidad y gobernabilidad”.***