



OFICINA ASESORA DE
**TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN**



Salvemos Juntos
a Cartagena

Socialización

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Grupo Asesor Transparencia y Anticorrupción

Marzo 2023

#GobiernoAbierto



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Componentes

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Racionalización de Trámites

Rendición de Cuentas

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Iniciativas adicionales



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

¿Qué es?

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de **tipo preventivo** para el **control de la corrupción**, su metodología incluye cinco componentes **autónomos** e **independientes**, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Marco normativo

El PAAC 2023 está integrado por componentes autónomos e independientes, con soportes normativos propios.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites
Trámites Rendición de cuentas	Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición
Contratación	Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007 Decreto 1082 de 2015
Participación Ciudadana	Ley 134 de 1994 Ley 1757 de 2015
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 de 2017



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Elaboración del PAAC 2023



La Alcaldía Distrital de Cartagena, en cabeza de la Secretaría de Planeación y el Grupo asesor de Transparencia y Anticorrupción del Despacho del Alcalde, diseñó un plan de trabajo que contó con la participación de aliados estratégicos, como Juntos por la Transparencia de USAID y Funcicar, y de ciudadanos interesados en fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción de la ciudad.



Cada uno de los componentes del PAAC 2023 se elaboró de manera independiente con el liderazgo de cada proceso.

Componente	Responsable	Actividades
Gestión del Riesgo de Corrupción	Todas las dependencias Secretaria de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo grupales Formación a los equipos de trabajo responsables de la identificación de los riesgos Revisión y ajustes de los mapas de riesgos de corrupción
Racionalización de Trámites	Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> Proceso participativo Diseño de una encuesta virtual con el objetivo priorizar los trámites
Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los informes de recomendaciones elaborados por aliados estratégicos
Atención al Ciudadano	VUAC	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de trabajo con aliados estratégicos para la revisión y ajuste de las actividades Revisión de los informes de recomendaciones elaborados por aliados estratégicos
Transparencia y Acceso a la Información	Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de trabajo con aliados estratégicos para la revisión y ajuste de las actividades Revisión de los informes de recomendaciones elaborados por aliados estratégicos
Iniciativas Adicionales	Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de trabajo con aliados estratégicos para la revisión y ajuste de las actividades Revisión de los informes de recomendaciones elaborados por aliados estratégicos



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Presentación PAAC 2023



Se realizó socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, espacio en el que cada uno de los líderes de los componentes de este Plan presentaron las estrategias previstas para 2023 a los invitados de la sección y recibieron comentarios y/o observaciones: Funcicar, Comité ciudadano anticorrupción y el Programa Juntos por la Transparencia.





Componentes PAAC 2023

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Actividades

1	Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN
1.1	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos
1.1.1	Mantener actualizada la Política de Administración de Riesgos de la entidad
1.2	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción
1.2.1	Realizar acompañamiento y/o asesoría a los líderes de procesos de la entidad sobre la gestión de los riesgos de corrupción, acordes con los lineamientos metodológicos -preferiblemente 30 días antes de la publicación de los informes de seguimiento y monitoreo del PAAC. (Segunda línea de defensa)
1.2.2	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Cartagena
1.3	Subcomponente 3: Consulta y Divulgación
1.3.1	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Mapas de Riesgos de Corrupción
1.3.2	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Mapas de Riesgos de Corrupción
1.4	Subcomponente 4: Monitoreo y Revisión
1.4.1	Realizar monitoreo a los Mapas de Riesgos de Corrupción de la entidad
1.4.2	Realizar monitoreo frente al cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAC.
1.5	Subcomponente Seguimiento
1.5.1	Realizar seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción conforme a la normatividad vigente



Componentes PAAC 2023

2. Racionalización de Trámites

Actividades

Para la vigencia 2023 se priorizaron 21 tramites para racionalizar. Algunos de estos:

2	Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
2.1	Definir e implementar un plan de racionalización o mejora para trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía Mayor de Cartagena. Y registrar los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en la plataforma Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
2.2	Diagnosticar y priorizar los trámites y servicios que debe intervenir la Alcaldía Mayor de Cartagena para su mejora.
2.3	Socializar a los ciudadanos las mejoras implementadas en los trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
2.4	La Alcaldía Mayor de Cartagena deberá priorizar los trámites a racionalizar de manera participativa con los ciudadanos.

Nombre
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor
Concepto de uso del suelo
Impuesto predial unificado
Certificado de residencia
Certificado de estratificación socioeconómica
Concepto sanitario
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.



Componentes PAAC 2023

3. Rendición de cuentas

Actividades

3	Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS
3.1	Subcomponente 1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible
3.1.1	Capacitar el equipo operativo líder del proceso de Rendición de Cuentas
3.1.2	Elaborar y socializar la estrategia de Rendición de Cuentas 2023
3.1.3	Publicar los avances trimestrales del Planes de Acción de Rendición de Cuentas 2023
3.1.4	Elaborar el Plan de Comunicaciones
3.1.5	Redactar comunicados de prensa sobre la gestión institucional enmarcadas en el Plan de Desarrollo Salvemos Juntos a Cartagena 2020-2023
3.1.6	Diseñar campaña pedagógica para fortalecer la cultura de Rendición de Cuentas.
3.2	Subcomponente 2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones
3.2.1	Realizar tres ejercicios de Rendición de Cuentas.
3.2.3	Diseñar encuesta participativa para Rendición de Cuentas
3.3	Subcomponente 3: Responsabilizarse de lo Acordado y Motivar la Cultura de Rendición y Petición de Cuentas
3.3.1	Realizar mesas de trabajo con grupos de valor



Componentes PAAC 2023

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Actividades

4	Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
4.1	Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico
4.1.1	Realizar decreto para presentación ante el comité el cual presenta los lineamientos internos de trabajo para de las PQRSD que se atienden en Servicio al Ciudadano
4.1.2	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Decreto que establece el lineamineto interno de trabajo de las PQRSD que se atienden en Servicio al Ciudadano
4.2	Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención
4.2.1	Realizar el informe mensual que permita conocer la calificación sobre la percepción y satisfacción ciudadano frente al servicio que presta la entidad, por los canales presencial, telefónico y virtual, del mes inmediatamente anterior
4.2.2	Implementar el servicio de una plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de la Alcaldía de Cartagena.
4.3	Subcomponente 3: Talento Humano
4.3.1	Realizar capacitación a todas las dependencias sobre el buen uso de la herramienta del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática SIGOB Modulo Transdoc.
4.3.2	Realizar una capacitación a los servidores y contratistas que trabajan en los puntos de atención al ciudadano del nivel central y las alcaldías locales, sobre temas asociados al mejoramiento del servicio y garantías del acceso a la atención.
4.3.4	Realizar actividad del cliente oculto en todos los canales de atención de cada uno de VUAC.
4.4	Subcomponente 4: Normativo y Procedimental
4.4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRDS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
4.4.2	Actualizar y socializar de la carta de Trato Digno
4.5	Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano
4.5.1	Implementar campaña de sensibilización de la política de servicio al ciudadano a todos los servidores públicos y/o contratistas de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
4.5.2	Implementar la herramienta de agendamiento web para la atención presencial.



Componentes PAAC 2023

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Actividades

5	Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
5.1	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa
5.1.1	Publicar y actualizar la información en el Botón de Transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020
5.1.2	Publicar y actualizar la página web de la Alcaldía Distrital de Cartagena de acuerdo con los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020
5.1.3	Diseñar una estrategia de divulgación proactiva de información
5.1.4	Publicar y actualizar en el Botón de Transparencia de la página web el enlace directo para la consulta de las hojas de vida de los funcionarios de la Alcaldía
5.2	Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva
5.2.1	Actualización del procedimiento de recepción de denuncias ciudadanas sobre posibles hechos de corrupción
5.2.2	Actualizar el formulario de PQRSD que se encuentra publicado en el botón de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la página web, con el objetivo de caracterizar las solicitudes que se reciben de manera virtual
5.2.3	Diseñar e implementar de la encuesta de satisfacción ciudadana en los canales de atención a la ciudadanía
5.2.4	Elaborar informe semestral de seguimiento de solicitudes de información pública de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015

5	Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
5.3	Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información
5.3.1	Elaborar el registro de activos de información
5.3.2	Elaborar índice de información reservada y clasificada
5.4	Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad
5.4.1	Sensibilizar a los funcionarios de la Alcaldía Distrital de Cartagena en lenguaje claro e incluyente
5.5	Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública
5.5.1	Elaborar informes de PQRSD conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012
5.5.2	Realizar informes de seguimiento tres veces al año: con corte al 30 de abril, al 31 de agosto y al 31 de diciembre



Componentes PAAC 2023

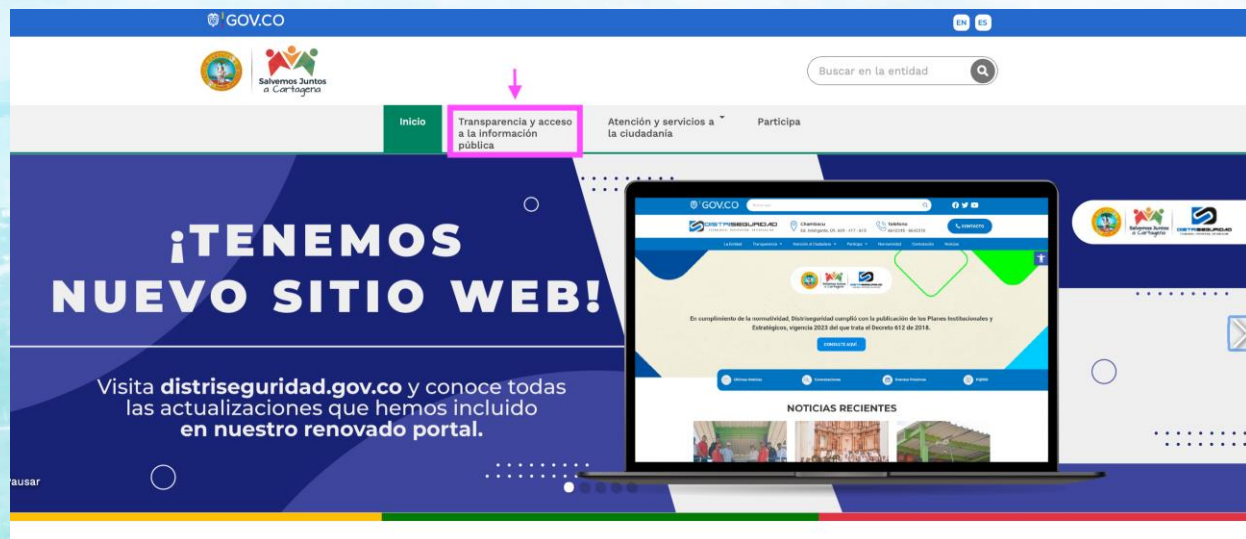
6. Iniciativas adicionales

Actividades establecidas

6	Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES
6.1	Diseñar e implementación de actividades de apropiación del código de integridad
6.2	Implementar la estrategia El Valor Soy Yo como iniciativa para la apropiación del código de integridad de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
6.3	Diseñar e implementar la Feria de la Transparencia Distrital
6.4	Realizar el evento de conmemoración del Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción 2023
6.5	Realizar las jornadas Hablemos con Transparencia
6.6	Diseño de actividades de apropiación de la Guía para la gestión Preventiva de Conflictos de Intereses
6.7	Diseño e implementación de campaña pedagógica de cultura ciudadana contra la corrupción enfocado a la generación de competencias relacionadas con la integridad y sentido de pertenencia
6.8	Implementación del Plan de Acción la Alcaldía Distrital de Cartagena de Open Government Partnership

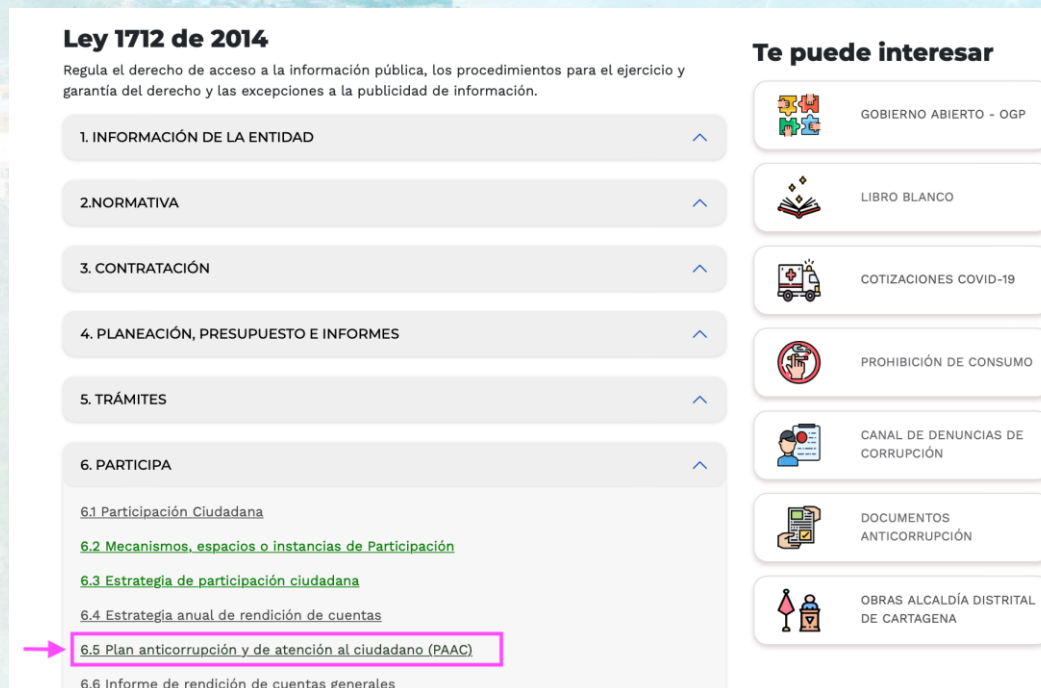


¿Dónde consultar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023?



Paso 1. Ingresar a la página web www.cartagena.gov.co y al botón de Transparencia.

Paso 2. Seleccionar la sección 6 Participa e ingresa a la subsección 6.5 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC).





¿Dónde consultar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023?

Paso 3. Selecciona la opción Plan Anticorrupcion y de Atención al Ciudadano 2023 y descarga la estrategia y sus documentos anexos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Buscar por título: Fecha de expedición: - Cualquiera -

Buscar..

Buscar

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023**
Publicación: 31-Ene-2023 | Expedición: 31-Ene-2023
Categoría: 6.5 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**
Publicación: 25-Jun-2022 | Expedición: 31-Dic-2022
Categoría: 6.5 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021**
Publicación: 25-Jun-2022 | Expedición: 31-Dic-2021
Categoría: 6.5 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

GOV.CO

EN ES

Buscar en la entidad

Inicio Transparencia y acceso a la información pública Atención y servicios a la ciudadanía Participa

Inicio > Transparencia > Plan Anticorrupci...

131 vistas

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023
Publicado por: [Administrador](#) | Fecha: 31-Ene-2023
Categoría: [6.5 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano](#)
Fecha de Expedición: 31-Ene-2023

Documentos adjuntos

Documento	Size
Plan Anticorrupcion y de Atencion al Ciudadano 2023 VF.pdf	513.07 KB
Anexo No. 1 Estrategias Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.xlsx	272.73 KB
Anexo No. 2 Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción Consolidado 2023.xlsx	1.36 MB
Anexo No. 3 Estrategia de Racionalizacion de Tramites 2023.xls	42 KB

Hoy:

- [Inicio](#)
- [Continúa pico y placa para vehículos particulares, en el horario de 7:00 a.m. y las 8:00 p.m.](#)
- [Ventanilla](#)
- [Trámites y servicios](#)

Histórico:

- [Inicio](#)
- [Trámites y servicios](#)
- [Predial](#)
- [Transparencia](#)

Últimas impresiones:

- [Inicio](#)
- [Ventanilla](#)
- [Trámites y servicios](#)
- [Continúa pico y placa para vehículos particulares, en el horario de 7:00 a.m. y las 8:00 p.m.](#)

Disponible en línea: <https://www.cartagena.gov.co/transparencia/4planeacion-presupuesto-informes/46-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano/plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano-2023>

#GobiernoAbierto



OFICINA ASESORA DE
**TRANSPARENCIA Y
ANTICORRUPCIÓN**



Salvemos Juntos
a Cartagena

Gracias

GRUPO ASESOR
TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co

#GobiernoAbierto