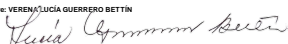




**FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTI-CORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
DICIEMBRE 31 DE 2024**

Entidad: Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias  
Vigencia: 2024  
Fecha de: 31 Enero de 2024

| Seguimiento 1 - Oficina de Control Interno                                      |   |   |             |
|---|---|---|-------------|
| Fecha de Seguimiento: 31 de diciembre de 2024                                   | Actividades Programadas   | Actividades Cumplidas   | % de Avance |
| 1. Componente - Gestión del riesgo de corrupción Mapa de riesgos de corrupción. | Mantener actualizada la Política de Administración de Riesgos de la entidad   | Verificada la evidencia se observó la actualización de la política de Administración de Riesgos de la entidad, publicada en el portal web de la entidad <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia/sofisticacion-y-gestion-de-riesgos">https://www.cartagena.gov.co/transparencia/sofisticacion-y-gestion-de-riesgos</a>   | 100%        |
|   | Realizar acompañamiento y/o asesoría a los líderes de procesos de la entidad (Primera línea de defensa) sobre la gestión de los riesgos de corrupción, acorde con los Instrumentos metodológicos - (Segunda línea de defensa)                                       | Verificadas las evidencias aportadas por el líder mediante oficio AMC-OFI-104136-2024, se observó acias de las mesas de trabajo, acompañamiento y/o asesoría realizada a líderes de procesos y sus equipos de trabajos, entre esas estar:<br>1. Mesa de trabajo Secretaría de Interior.<br>2. Mesa de trabajo Políticas públicas SPD.<br>3. Mesa de trabajo - Secretaría de Turismo.<br>4. Mesa de trabajo Comunicaciones y prensa.<br>5. Mesa de trabajo - Evolución urbana. | 100%        |
|   | Realizar monitoreo a los Mapas de Riesgos de Corrupción de la entidad   | Mediante oficio AMC-OFI-006083-2024, el líder del proceso realizó el primer monitoreo a los mapas de riesgos de la entidad.   | 100%        |
|   | Realizar monitoreo frente al cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAC  | Verificadas las evidencias aportadas por el líder del proceso, mediante oficio AMC-OFI-104136-2024, se observó el cumplimiento en el desarrollo de esta actividad.  | 100%        |
|   | Realizar seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción conforme a la normatividad vigente  | Verificado el portal web de la entidad se observó la publicación del primer seguimiento del PAAC. <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia/sofisticacion-y-gestion-de-riesgos">https://www.cartagena.gov.co/transparencia/sofisticacion-y-gestion-de-riesgos</a>   | 100%        |
| 2. Componente - Racionalización de Trámites                                     | 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). | Verificadas las evidencias administradas mediante oficio MC-OFI-003066-2024, se observó el Plan de Acción cargado en el aplicativo share point de la entidad. Adicionalmente, en el mes de febrero establecieron el plan de acción de la Política de Racionalización de Trámites, el cual incluye un cronograma de seguimiento mensual para asegurar la implementación efectiva de las medidas propuestas.  | 100%        |
|   | Diagnosticar y priorizar los trámites y servicios que debe intervenir la Alcaldía Mayor de Cartagena para su mejora.  | Mediante oficio AMC-OFI-006099-2024, el líder solicitó el reporte de los trámites que serán reportados en el cargue de datos en la plataforma SUIT, así mismo manifiesta que este proceso se lleva a cabo trimestralmente para asegurar la actualización y precisión de la información.   | 100%        |
|   | Realizar un cronograma de espacios de diálogo   | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción de Rendición de Cuentas 2024   | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Redactar comunicados de prensa sobre la gestión institucional enmarcados en el Plan de Desarrollo   | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Realizar dos audiencias públicas de Rendición de Cuentas.   | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Diseñar encuesta participativa para Rendición de Cuentas  | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Realizar mesas de seguimiento   | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Evaluación del Proceso  | No se suministraron evidencias de la ejecución de esta actividad.   | 0%          |
|   | Realizar caracterización de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención establecidos en la Alcaldía Distrital de Cartagena   | Verificadas las evidencias se observó el avance de la caracterización de los grupo de valor, el cual se evidenció en el <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia/sofisticacion-y-gestion-de-riesgos">link</a>  | 40%         |
|   | Realizar documento de análisis y evaluación del estado del servicio al ciudadano teniendo en cuenta los resultados arrojados por el FURAD de la política de servicio al ciudadano y racionalización de trámites   | Verificadas las evidencias se observó la realización de un diagnóstico exhaustivo de la Política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de evaluar su eficacia y alineación con los objetivos estratégicos de la administración pública. <a href="https://cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000">https://cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000</a>    | 100%        |
|   | 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.                           | Verificadas las evidencias se observó informe la elaboración del informe el cual se encuentra publicado en el portal web de la entidad suministrado mediante <a href="https://www.cartagena.gov.co/servicio-al-ciudadano">link</a> .  | 100%        |
|   | Articular la política de racionalización de Trámites y Servicio al ciudadano, garantizando el registro de todos los trámites y los datos de operación   | Verificadas las evidencias se observó la articulación de las políticas de Racionalización y Servicio al Ciudadano, debido a que se llevó a cabo el cargue de los trámites a racionalizar en la plataforma SUIT, asegurando que cada trámite está debidamente registrado y accesible para su gestión y consulta, registrando así la atención a la Ciudadanía.  | 100%        |
|   | Articular la interacción y alineación de todos los canales disponibles a través de la implementación de la estrategia de conectividad   | Mediante oficio AMC-OFI-0105328-2024, el Líder manifestó que para este periodo no ha realizado el cumplimiento de esta actividad.   | 0%          |
|   | Realizar espacios de focus group para escoger los documentos a construir en laboratorios de simplicidad en lenguaje claro   | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad.  | 100%        |
|   | Realizar capacitación a todos las dependencias sobre el buen uso de la herramienta del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática SIOGB Módulo TransiGo.   | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad. <a href="https://cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000">https://cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000</a>  | 100%        |
|   | Realizar actividad del cliente oculto en todos los canales de atención de cada uno de VUAC.   | Para este periodo no se observó cumplimiento de esta actividad.   | 0%          |
|   | Gestionar y ofertar capacitaciones para fortalecer en los servidores públicos los valores de Integridad, Transparencia y Servicio al Ciudadano  | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad. <a href="https://www.cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000">https://www.cartagena.gov.co/portal/ver?_af=43980&amp;id=6273181858580&amp;id=743090306&amp;id=343647000000</a>  | 100%        |

|   |  |   |      |
|---|--|---|------|
|   | <p>Dirigir capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía a través de capacitaciones realizadas por la dependencia de su parte regional.</p> <p>Elaborar periódicamente informes de PQRDS para identificar oportunidades de mejora en la suma de decisiones de la alta dirección.</p>  | <p>Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad <a href="https://actart.transparencia.com/3/5/UA/CE/AN/23/AM/3H82_z4L_NGL/5mo0/Fem/Pu/7B9PNHFV8/5B/M9kx2Z4q97w=WW7FCB">https://actart.transparencia.com/3/5/UA/CE/AN/23/AM/3H82_z4L_NGL/5mo0/Fem/Pu/7B9PNHFV8/5B/M9kx2Z4q97w=WW7FCB</a></p> <p>Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad <a href="https://www.cartagena.gov.co/servicio-al-ciudadano">https://www.cartagena.gov.co/servicio-al-ciudadano</a></p>     | 100% |
|   | Actualizar y socializar de la carta de Trato Digno   | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad <a href="https://actart.transparencia.com/3/5/UA/CE/AN/23/AM/3H82_z4L_NGL/5mo0/Fem/Pu/7B9PNHFV8/5B/M9kx2Z4q97w=WW7FCB">https://actart.transparencia.com/3/5/UA/CE/AN/23/AM/3H82_z4L_NGL/5mo0/Fem/Pu/7B9PNHFV8/5B/M9kx2Z4q97w=WW7FCB</a>   | 100% |
|   | Implementar campaña de sensibilización para el uso de los canales institucionales para el servicio al ciudadano a de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias  | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad <a href="https://www.instagram.com/CD28y4vq9v7q9gh-MfYDTRK7u8Ncz2Z0V3/D1/3D/5mg_index=1">https://www.instagram.com/CD28y4vq9v7q9gh-MfYDTRK7u8Ncz2Z0V3/D1/3D/5mg_index=1</a>   | 100% |
|   | Publicar y actualizar la información en el Botón de Transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020  | Verificadas las evidencias se observa que se ha ido actualizando la información referente al botón de transparencia se puede verificar mediante el link <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia">https://www.cartagena.gov.co/transparencia</a>   | 100% |
|   | 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  | Verificadas las evidencias se observa que se ha ido actualizando la información referente al botón de transparencia se puede verificar mediante el link <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia">https://www.cartagena.gov.co/transparencia</a>   | 100% |
|   | Diseñar una estrategia de divulgación proactiva de información   | Mediante Oficio AMC-OF-003874-2024, el asesor de transparencia, manifestó el que grupo asesor de transparencia se encuentra en proceso de conformación, por lo cual a la fecha no cuenta con evidencias de los avances de esta actividad.   | 0%   |
|   | Socializar el Decreto 1395 del 25 de octubre de 2023, con el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena.  | Revisadas las evidencias se observó que el grupo asesor de transparencia socializó el decreto mediante los medios de comunicaciones institucionales como correo e Instagram los cuales se pueden verificar en los siguientes link <a href="https://www.instagram.com/p_CyDgFAz2Q/?igsh=VWvWuJzNwje0">https://www.instagram.com/p_CyDgFAz2Q/?igsh=VWvWuJzNwje0</a> <a href="https://www.instagram.com/DC4FFM9g7H7q9gh-MT4MT4z6e7073YH+/">https://www.instagram.com/DC4FFM9g7H7q9gh-MT4MT4z6e7073YH+/?igsh=VWvWuJzNwje0</a>     | 100% |
|   | 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 de un neocionario de manera unificada.   | Mediante Oficio AMC-OF-003874-2024, el asesor de transparencia, manifestó el que grupo asesor de transparencia se encuentra en proceso de conformación, por lo cual a la fecha no cuenta con evidencias de los avances de esta actividad.   | 0%   |
| 5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.   | Diseñar e implementar de la encuesta de satisfacción ciudadana en los canales de atención a la ciudadanía  | Mediante Oficio AMC-OF-003874-2024, el asesor de transparencia, manifestó el que grupo asesor de transparencia se encuentra en proceso de conformación, por lo cual a la fecha no cuenta con evidencias de los avances de esta actividad.   | 0%   |
|   | Elaborar informe semestral de seguimiento de solicitudes de información pública de conformidad con el artículo 50 del Decreto 103 de 2015.   | Mediante Oficio AMC-OF-003874-2024, el asesor de transparencia, manifestó el que grupo asesor de transparencia se encuentra en proceso de conformación, por lo cual a la fecha no cuenta con evidencias de los avances de esta actividad.   | 0%   |
|   | Actualizar el esquema de publicación   | Mediante Oficio AMC-OF-003874-2024, el asesor de transparencia, manifestó el que grupo asesor de transparencia se encuentra en proceso de conformación, por lo cual a la fecha no cuenta con evidencias de los avances de esta actividad.   | 0%   |
|   | Sensibilizar a los funcionarios de la Alcaldía Distrital de Cartagena en lenguaje claro e incluyente   | Verificadas las evidencias se observó el cumplimiento de esta actividad, verificada mediante el siguiente link <a href="https://www.instagram.com/C7584d9gCE/?img_index=4&amp;igsh=MWV0z8bc59-w837v8e4w=">https://www.instagram.com/C7584d9gCE/?img_index=4&amp;igsh=MWV0z8bc59-w837v8e4w=</a>  | 100% |
|   | Elaborar informes de PQRSD conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 150 de 1995 y el decreto 2661 del 2017.   | Verificadas las evidencias suministradas por el grupo asesor de transparencia se observó que la oficina de Atención al Ciudadano es la encargada de realizar los informes de PQRSD, de igual manera los informes mensuales de los PQRSD reposan en el siguiente link: <a href="https://www.cartagena.gov.co/transparencia/informes-pqrds/informe-mensual-atencion-servicio-ciudadano-pqrds-jun-2024">https://www.cartagena.gov.co/transparencia/informes-pqrds/informe-mensual-atencion-servicio-ciudadano-pqrds-jun-2024</a> | 100% |
| Realizar informes de seguimiento tres veces al año: con corte al 31 de abril, al 31 de agosto y al 31 de diciembre. | Los seguimientos son realizados por la oficina Asesora de Control Interno, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad, link <a href="https://www.cartagena.gov.co/Transparencia/Planeacion/CI/3183/Siguiendo-a-Pan-Atencion-pqrds/3183/By-De-Atencion/CI/3183-At-Ciudadano/3183-69">https://www.cartagena.gov.co/Transparencia/Planeacion/CI/3183/Siguiendo-a-Pan-Atencion-pqrds/3183/By-De-Atencion/CI/3183-At-Ciudadano/3183-69</a>  | 100%  |      |
| Diseñar e implementación de actividades de apropiación del código de integridad                                     | Verificadas las evidencias suministradas por el grupo asesor de transparencia se observó la realización de las diferentes actividades de apropiación del código de integridad realizadas en conjunto con la Dirección Administrativa de Talento Humano, las evidencias reposan en el siguiente link: <a href="https://www.instagram.com/p_C4MCM0M7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm">https://www.instagram.com/p_C4MCM0M7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm</a> <a href="https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w">https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w</a>                                 | 100%  |      |
| Diseño de actividades de apropiación de la Guía para la gestión Preventiva de Conflictos de Intereses               | Verificadas las evidencias suministradas por el grupo asesor de transparencia se observó la realización de las diferentes actividades de apropiación del código de integridad realizadas en conjunto con la Dirección Administrativa de Talento Humano, las evidencias reposan en el siguiente link: <a href="https://www.instagram.com/p_C4MCM0M7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm">https://www.instagram.com/p_C4MCM0M7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm</a> <a href="https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w">https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w</a>                                 | 100%  |      |
| Realizar una actividad en conmemoración del Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción 2024                 | Observadas las evidencias suministradas por el grupo asesor de transparencia se constató el cumplimiento con la actividad conmemorativa del día internacional de la lucha contra la corrupción realizada el 9 de diciembre de 2024 y se puede verificar mediante el siguiente link: <a href="https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm">https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=N29ag30T7M5Gdm</a> <a href="https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w">https://www.instagram.com/ee1D82Mj5mz7/?igsh=DXJd3yN2i0W1w</a>  | 100%  |      |
| Socializar internamente las normas de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción vigentes  | Verificadas las evidencias se observa que se socializó y capacitó internamente al personal de la entidad sobre la política de transparencia y lucha contra la corrupción. Link <a href="https://www.instagram.com/CL6DowAe80/?igsh=MWVnZ3Jc8JbXZ2e4w=">https://www.instagram.com/CL6DowAe80/?igsh=MWVnZ3Jc8JbXZ2e4w=</a> <a href="https://www.instagram.com/CL7q4w9gNA/?igsh=3E8mo4Zrc5S4M6w=">https://www.instagram.com/CL7q4w9gNA/?igsh=3E8mo4Zrc5S4M6w=</a> <a href="https://www.instagram.com/DA4iNVO7QU/?igsh=MXN2jg18W15eazD8Mw=">https://www.instagram.com/DA4iNVO7QU/?igsh=MXN2jg18W15eazD8Mw=</a> | 100%  |      |
| Consolidación de PAAC 2023  | Secretaría de Planeación Distrital<br>Nombre: CAMILO REY SABOGAL   |   |      |
| Seguimiento Al PAAC 2023  | Jefe Oficina Asesora de Control Interno<br>Nombre: YEREN LUCÍA GUERRERO BETTÍN<br>Firma:    |   |      |