



CONTRALORÍA DISTRITAL DE CARTAGENA

Coordinador:
NICOLÁS MARTÍNEZ GRAU
Profesional Especializado-Planeación



***Conceptualización del
Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano,
Enero De 2021***

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.
Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287
E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co Web www.contraloriadecartagena.gov.co



Contenido

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTACIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO Y ALCANCE..... | 4 |
| 4. FUNDAMENTO LEGAL..... | 5 |
| 5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS..... | 6 |
| 5.1 MISIÓN CORPORATIVA:..... | 6 |
| 5.2 VISIÓN CORPORATIVA:..... | 6 |
| 6. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES..... | 6 |
| 7. VALORES ETICOS INSTITUCIONALES..... | 7 |
| 8. COMPONENTES DEL PLAN..... | 11 |
| 8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 12 |
| 8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 13 |
| 8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 13 |
| a. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 14 |
| b. INICIATIVAS ADICIONALES: Dentro del Contexto del Plan Anticorrupción, la Contraloría Distrital de Cartagena se propone este año a divulgar su Código de Integridad y procurar la aplicación de este en las actividades diarias de los Servidores Públicos de la entidad; para esto propone en el presente Plan estrategias de divulgación y marketing de este documento como un componente adicional en la lucha contra la corrupción; por eso se adiciona por primera vez este componente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como una estrategia de sensibilización a los empleados de la entidad en materia de anticorrupción. | 15 |



1. PRESENTACIÓN

El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

En aras de cumplir con la Ley 1474 de 2011, la Contraloría Distrital de Cartagena elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. De igual manera, en cumplimiento del Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, el plan diseñado por la entidad, incluye cinco componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el quinto a la garantía para la Transparencia y Acceso a la Información.

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida en el documento antes citado y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015”; para los cinco componentes, se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.



2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la entidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en la Contraloría Distrital de Cartagena.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Instaurar los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Especificar las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.
- Utilizar los lineamientos de Política y de Ley para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Implementar las estrategias de gobierno digital en la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las Áreas de la Contraloría Distrital de Cartagena.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



4. FUNDAMENTO LEGAL

| | | | |
|--|---|---|--|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 73 | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—. |
| | Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE | Art. 4° | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. |
| | | Art. 2° | Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art. 55 | Deroga el Decreto 4637 de 2011. |
| | | Art. 15 | Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. |
| Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República | Arts .2.1.4.1 y siguientes | Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. | |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública | Arts.2.2.22.1 y siguientes | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. |
| Trámites | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites | Título 24 | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. |
| | | Todo | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Trámites | Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites | Todo | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o |
| Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) | Decreto 943 de 2014 MECI | Arts. 1 y siguientes | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). |
| | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública | Arts. 48 y siguientes | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Rendición de cuentas | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana | Arts. 48 y siguientes | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Transparencia y Acceso a la Información | Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública | Art. 9 | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 76 | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art. 15 | Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos. |
| | Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición | Art. 1° | Regulación del derecho de petición |

FUENTE: Tomado de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, Presidencia de la República

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

La CDC para el cumplimiento de su deber constitucional ha definido así sus elementos estratégicos:

5.1 MISIÓN CORPORATIVA:

Controlar la gestión fiscal de la administración y de los particulares que manejan fondos y bienes del Distrito, con el fin de proteger el patrimonio público del Distrito de Cartagena, evaluar la sostenibilidad ambiental, trabajar en satisfacer las expectativas y requerimientos de la comunidad Cartagenera, con un Talento Humano competente y comprometido con los objetivos de la Entidad, utilizando herramientas técnicas y tecnológica con un alto grado de eficiencia, eficacia y calidad.

5.2 VISIÓN CORPORATIVA:

En el año 2021, seremos un organismo de control con una reingeniería de procesos y estructura organizacional, aplicando el nuevo enfoque de Control Fiscal en Colombia, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, desarrollando procesos con un alto grado de efectividad y calidad, generando permanente valor al Control fiscal del Distrito de Cartagena; preparando a nuestro talento humano hacia los nuevos retos de la Gerencia Pública del siglo XXI.

6. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

Los siguientes principios éticos de la Contraloría Distrital de Cartagena son las creencias básicas sobre la forma correcta, en la cual cada servidor de la entidad se relaciona con sus compañeros, con los clientes y las partes interesadas, así:
La Contraloría Distrital de Cartagena:

- Guía sus actuaciones en defensa del buen uso de los recursos públicos, con base en el reconocimiento de la dignidad humana, la Constitución y la Ley.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

- Dedicar sus esfuerzos al ejercicio del control fiscal con espíritu de servicio, independencia, gestión de calidad y de resultados.
- Promueve y apoya la cultura de la ética pública, la equidad y la participación ciudadana en el ejercicio del control fiscal.
- Vigila el mejoramiento de la gestión pública en el cuidado y la preservación del medio ambiente, en beneficio de las generaciones actuales y futuras.
- Estimula el crecimiento del talento humano y fortalece el avance tecnológico para el desarrollo y mejoramiento continuo.

7. VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Código de Integridad para los servidores públicos de la **Contraloría Distrital de Cartagena** de acuerdo a los principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro del 'código general' o 'código tipo' denominado, Código de Integridad, el cual cuenta con las características de ser general, conciso y por medio del cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país. Cada uno de los valores que se incluyen en el Código, determinan una línea de acción cotidiana para los servidores Públicos y se definieron cinco (5) valores así:

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE HAGO:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, **porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.**
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, **siempre**.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

LO QUE NO HAGO:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. **Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.**
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HAGO:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, **bajo ninguna circunstancia.**
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores **públicos.**

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país (Distrito de Cartagena).
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, **sin distracciones de ningún tipo.**
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

LO QUE NO HAGO:

- ☒ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ☒ No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. **Es un compromiso y un orgullo.**
- ☒ No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ☒ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. **Lo público es de todos y no se desperdicia.**

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

- ✓ Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. **No se valen cosas a medias.**
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

LO QUE NO HAGO:

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente **no se dejan para otro día.**
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

CONTRALORIA
DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS
CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

LO QUE HAGO:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. **Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.**
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

LO QUE NO HAGO:

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés, **sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.**
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los Cartageneros. Es por esto que este Código es tan importante para la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias; la implementación del Código de Integridad será liderada por la Dirección Administrativa y Financiera, Grupo de Gestión de Talento Humano con el apoyo de todas las áreas de la entidad.

8. COMPONENTES DEL PLAN.

Mediante el Decreto No 124 del 26 de enero de 2016, el Gobierno Nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, el cual es parte integral del citado decreto.

El citado documento incluye seis (6) componentes: 1) Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción 2) Racionalización de Trámites 3) Rendición de Cuentas 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 5) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información y 6) Iniciativas Adicionales. Debemos resaltar que en todos los componentes se repiten las estrategias, debido a que en la entidad se presentó en el 2020 dificultades y limitaciones ocasionadas por LA PANDEMIA por el Virus COVID-19 desatada en el mundo y por ende en la ciudad de Cartagena de Indias, que decretó aislamiento obligatorio, lo cual limitó el desarrollo de actividades en la Contraloría Distrital de Cartagena

8.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Coordinación de Planeación como líder de este componente, efectuó reuniones con todos los responsables de los procesos con el fin de dar a conocer lineamientos metodológicos

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



y adoptó las incorporadas en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” como también la “Guía para la Administración del Riesgo”.

Los responsables, a su vez, convocaron a las dependencias que hacen parte de cada Proceso para levantar los riesgos de corrupción del Proceso.

Así mismo, se invitó por medio del portal institucional y mediante correos electrónicos a los Servidor Público y a la ciudadanía en general, para que realizaran sus comentarios y sugerencias para la elaboración de dicho Plan en sus cinco (5) componentes. Como parte integral de este Plan, se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional que agrupa los riesgos de corrupción identificados y que pueden generar un gran impacto a la entidad.

Los Riesgos de Corrupción se publican en la página web de la CDC en link de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que hace parte integral del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan.

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia de racionalización de Trámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización y optimización de éstos.

Esta estrategia es liderada por la Secretaría General y coordinada por el Profesional Especializado-Planeación, el cual convocó a mesas de trabajo a todas las áreas comprometidas en ella. De las mesas de trabajo realizadas, surgen las actividades y compromisos de cada una de las dependencias que harán efectivas las acciones de esta estrategia.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Según el documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia tiene como objeto, mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.

En la Contraloría Distrital de Cartagena la estrategia está liderada por la Coordinación de Comunicación. Desde la perspectiva del documento Conpes, los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

En este sentido, la Contraloría Distrital de Cartagena pone a disposición de los ciudadanos información y documentación sobre avances y resultados de su gestión, así como la apertura de canales de comunicación que permitan una interlocución directa con los ciudadanos.

8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC.

En la Contraloría Distrital de Cartagena los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano son liderados por la Coordinación de Participación Ciudadana.

Conforme a la nueva metodología establecida en el Decreto 124 de 2016, y en el cual se incluyen actividades que apuntan a cada uno de los subcomponentes:

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: mediante el cual se busca fortalecer institucionalmente el tema de servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención: presenciales, telefónicos y virtuales.
- Talento humano: fortalecimiento de las competencias para el servicio al ciudadano.
- Normativo y procedimental: garantizar el cumplimiento normativo en temas como tratamiento de datos personales, acceso a la información, y atención de PQRD
- Relacionamiento con el ciudadano: para conocer las características y necesidades de los ciudadanos, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios recibidos para promover acciones de mejora.

a. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información recoge “los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”.

Los Mecanismos para la transparencia y acceso a la información en la Contraloría Distrital de Cartagena lo lidera el despacho de la Contralora y la Coordinación de Comunicaciones y Publicaciones; Igualmente, la Contraloría Distrital de Cartagena diseñará los elementos necesarios, para cumplir con las disposiciones que contempla la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, dentro del marco de estrategias y políticas públicas y corporativas, tales como gobierno en línea, rendición de cuentas, estrategia anticorrupción, atención de solicitudes ciudadanas, promoción de la participación ciudadana, gestión documental, desarrollo tecnológico e informático, seguridad informática, entre otras.

Para la preparación del componente, la Coordinación de Comunicación Plantear un mecanismo de monitoreo de información a publicar en portal teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la ley 1712 en su artículo 9° y la Estrategia de Gobierno

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co



CONTRALORIA

DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS

CONTROL FISCAL AUTÓNOMO Y COMPROMETIDO CON LA CIUDADANÍA

en Línea, referente a la transparencia en la información susceptible de publicación en la página web.

Así mismo, al realizar un diagnóstico sobre el avance de la Ley de Transparencia tiene como punto de partida los subcomponentes de información activa y pasiva instrumentos de Gestión de la Información, los criterios diferenciales de accesibilidad y monitoreo. Establecer un estándar al interior de la entidad y a través de acto administrativo que determine los tiempos de respuesta a las solicitudes de acceso a la información que genere, obtenga, transforme, controle, o adquiera la Contraloría Distrital de Cartagena.

Con el concurso de los Servidores Públicos de la Entidad y la ciudadanía en general, mediante invitación por medio del portal institucional y mediante correos electrónicos para que realizaran sus comentarios y sugerencias para la elaboración de los componentes del plan.

b. INICIATIVAS ADICIONALES: Dentro del Contexto del Plan Anticorrupción, la Contraloría Distrital de Cartagena se propone este año a divulgar su Código de Integridad y procurar la aplicación de este en las actividades diarias de los Servidores Públicos de la entidad; para esto propone en el presente Plan estrategias de divulgación y marketing de este documento como un componente adicional en la lucha contra la corrupción; por eso se adiciona por primera vez este componente al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como una estrategia de sensibilización a los empleados de la entidad en materia de anticorrupción.

Bosque Diagonal 22 No. 47B-23.

Tel: (5) 6411130 - 01800041784 Cel: 3013059287

E-mail conactenos@contraloriadecartagena.gov.co

Web www.contraloriadecartagena.gov.co