

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**

Subcomponente	Componente 3. Mecanismos para mejorar la Atención Al Ciudadano 2022					Fecha programada		
	Actividades	Meta o producto	INDICADOR	Responsable	Ejecutor	fecha inicial	Fecha Final	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Poner en funcionamiento el asesor de Despacho en temas de finanzas públicas y medio ambiente	Informes de Finanzas Publicas y medio ambiente	Informes elaborados y aprobados	Despacho del Contralor	Asesor de Despacho	30/06/2022	31/12/2022
	1.2	Brindar información al ciudadano interesado en los procesos de responsabilidad fiscal y Cobro Coactivo, sin descuidar la reserva de los mismos.	Suministro informacion sobre tramite	Información suministrada a la comunidad	Director de Responsabilidad Fiscal	Servidores Adscritos a la Dirección Técnica de Responsabilidad Fiscal y Acciones Judiciales	1/02/2022	31/12/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Prestar atención a la ciudadanía a través de las redes sociales, realizando eventos con los ciudadanos en vivo	2 espacios de atención al ciudadano en redes sociales	Espacios de atención al ciudadano	Coordinación de Participación Ciudadana.	Coordinación de Participación Ciudadana.	3/03/2022	31/12/2022
	2.2	Orientar y proveer al ciudadano y grupos de interes la información misional veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y por vía telefónica.	Recepción de PQRs, consultas, reclamos, sugerencias y comentarios relacionados con el Control Fiscal, usando las nuevas tecnologías y mecanismos de comunicación como las redes sociales.	Herramientas Tecnologicas implementadas	Coordinación de Comunicación	Todas las Areas Organizacionales	28/06/2022	30/08/2022
	2.3	Ajustes a los espacios y servicio al ciudadano para garantizar su atencion	Espacios de tiempo accesibles	Tiempo definidos en accebilidad al ciudadano	Profesionales Comisionados	Todas las Areas Organizacionales	4/05/2022	31/12/2022
	2.4	Desarrollar iniciativas para el mejoramiento del servicio al ciudadano, para su total interaccion con la DTRF	Mejoras en el servicio al Ciudadano	Servicio al ciudadano mejorado	Director Tecnico de Responsabilidad Fiscal	Director Tecnico de Responsabilidad Fiscal	4/05/2022	31/12/2022
	2.5	Orientar y proveer al ciudadano y grupos de interes la información misional veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y por vía telefónica.	Recepción de PQRs, consultas, reclamos, sugerencias y comentarios relacionados con el Control Fiscal, usando las nuevas tecnologías y mecanismos de comunicación como las redes sociales.	Herramientas Tecnologicas implementadas	Coordinación de Comunicación	Todas las Areas Organizacionales	28/06/2022	30/08/2022
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Contraloría Distrital de Cartagena para el servicio al ciudadano.	100% de servidores públicos que desarrollan actividades de servicio al ciudadano capacitados en servicio al ciudadano.	Número de servidores públicos capacitados en servicio al ciudadano /total de servidores públicos	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	Dirección Administrativa y Financiera-Coordinación de Talento Humano	1/02/2022	31/12/2022
	3.2	Fortalecer el talento humano de la Dirección Tecnica de Responsabilidad Fiscal para el servicio al ciudadano, en cuanto a su atencion personalizada.	Talento Humano Fortalecido en servicio al ciudadano	Número de servidores públicos capacitados en servicio al ciudadano /total de servidores públicos	Talento Humano	Talento Humano	28/06/2022	31/12/2022
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRSD(Peticiones,Quejas, Reclamos,Sugerencias y Denuncias) para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Tres (3) informes de PQRDS	Informes elaborados y aprobados	Coordinación de participación Ciudadana	Coordinación de participación Ciudadana	30/04/2022	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Caracterizar el 70% de los Usuarios no Caracterizados	Informe de Caracterización de Usuarios	Coordinación de participación Ciudadana	Coordinación de participación Ciudadana	29/04/2022	31/12/2022
	5.2	Oficiar a través la pagina web a todos ciudanos ,sobre los procesos auditores que se están llevando a cabo, para que interactúen con las distintas Comisiones Auditoras.	Ciudanos informados	Números de Ciudadanos Informados en Procesos Auditores/ Total de Ciudadanos distritales	Director Técnico de Auditoría Fiscal	Director Técnico de Auditoría Fiscal	29/04/2022	31/12/2022
	5.3	Establecer los canales de comunicación con los usuarios y los ciudadanos	Canales de comunicación	Número de Canales Establecidos con los Usuario y /o Ciudadanos	Coordinación de participación Ciudadana	Coordinación de participación Ciudadana	29/04/2022	31/12/2022

Por Causa del COVID-19 se continua trabajando con las mismas estrategias del 2021