

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

PERSONERIA TRANSPARENTE 2016



WILLIAM MATSON OSPINO
PERSONERO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender tus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



WILLIAM MATSON OSPINO
PERSONERO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS

EQUIPO TECNICO
Gestión de Direccionamiento Estratégico

SEGUIMIENTO DEL PLAN
Asesor de Control Interno

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2 Objetivos Específicos

3. ALCANCE

4. FUNDAMENTOS LEGALES

5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

5.1 Misión

5.2 Visión

5.2 Funciones

5.3 Principios Éticos

5.4 Valores Éticos

5.5 Marco estratégico

6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción. – Mapa de Procesos Institucional.

6.2 Simplificación de trámites.

6.3 Rendición de Cuentas

6.4 Atención al Ciudadano.

6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

6.6 Iniciativas Adicionales

7. EJECUCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

8. SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

1. PRESENTACIÓN

El presente plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “PERSONERIA TRANSPARENTE”, se ha preparado en atención a lo señalado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que determina el siguiente compromiso: “(...) *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)*” y en las contemplada en el decreto 124 del 2016 de la Presidencia de la República, donde establece la metodología contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2 diseñada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el documento “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción”-DAFP.

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, en su compromiso permanente con la comunidad, establece una serie acciones cuyo objetivo es lograr reducir la materialización de corrupción en la entidad. Por tanto de forma consensuada con el personal interno, se establecen mecanismos tendientes a evitar trámites, lo que permite un acercamiento al ciudadano y su confianza en la entidad, además señala los lineamientos para la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, desarrollando 6 estrategias así:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

- Gestión del Riesgo de Corrupción.
- Simplificación de trámites.
- Rendición de Cuentas
- Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas Adicionales

Todo lo anterior enmarcado en el eje del Plan de Desarrollo Estratégico de Modernización de la Personería Distrital, a partir del mantenimiento del Modelo estándar de Control Interno y la NTC GP 1000: 2009 y llevando concordancia con metodologías y estrategias de planes anteriores adoptados buscando así darle continuidad a los procesos establecidos.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Contribuir al desarrollo de la Política Nacional de Lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, a través de la implementación de medidas específicas encaminadas a robustecer las medidas existentes en la Personería Distrital de Cartagena, para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, así como las dirigidas a optimizar los procesos de simplificación de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

2.2 Objetivos Específicos

- Consolidar medidas para prevenir la ocurrencia de riesgos de corrupción que puedan afectar los recursos de la institución.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

- Concientizar a la sociedad y a los servidores de la entidad sobre los deberes y obligaciones que deben cumplir frente al control en la gestión pública.
- Dar a conocer los mecanismos legales de participación ciudadana utilizados por nuestra entidad y hacer seguimiento a su efectiva utilización.
- Elaborar y dar a conocer el Mapa de Riesgo Institucional de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias y las medidas concretas para mitigar los riesgos.
- Implementar estrategias antitrámites en nuestro ente de control.
- Definir e implementar los lineamientos dirigidos a fortalecer el proceso de rendición de cuentas en la Entidad para la presente vigencia.

3. ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena de Indias , se despliega, tanto en su sede central como en las sedes que tiene en Casas de Justicia, salas de Atención al Usuario —SAU- Unidades de Atención Inmediata —URI- Juzgados Penales Municipales, Fiscalías Seccionales y locales y Orientación a la población desplazadas —UAO, incluyendo todos los procesos desarrollados al interior de la entidad, como los estratégicos de Direccionamiento Institucional, los misionales de prestación del servicio, los procesos de apoyo, los procesos de evaluación de análisis, medición y mejora, lo

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

anterior son gestionados para asegurar el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

4. FUNDAMENTOS LEGALES

La presente estrategia se desarrolla en cumplimiento de los preceptos señalados en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 que establecen el marco legal de referencia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De igual manera, se tienen en cuenta las disposiciones señaladas a continuación:

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. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2º	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	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 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

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 prestan servicios públicos.
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. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
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, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	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. 1º	Regulación del derecho de petición.

5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

La personería Distrital de Cartagena actualmente tiene sede principal en el Centro Histórico, Calle del Candilejo No. 33-35 y en su proceso de descentralización, esta entidad hace presencia en Casas de Justicia, salas de Atención al Usuario —SAU-

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Unidades de Atención Inmediata —URI- Juzgados Penales Municipales, Fiscalías Seccionales y locales y Orientación a la población desplazadas —UAO-.

5.1 MISIÓN

La Personería Distrital de Cartagena de Indias protege, promueve y divulga el ejercicio pleno de los Derechos Humanos, la Vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés Público de la comunidad Cartagenera, para lograrlo promueve la creación de espacios de Participación Ciudadana impartiendo la instrucción y orientación en las comunidades con miras a la sensibilización y fortalecimiento de la cultura ciudadana y la defensa de los derechos fundamentales.

5.2 VISIÓN

Ser en el año 2020 una entidad que impacte de forma efectiva en la defensa de los intereses de la comunidad, colaborando en la edificación de una sociedad democrática, participativa, incluyente y pluralista; que le permita tener reconocimiento local, en la guarda, vigilancia, promoción y divulgación de los derechos humanos.

5.3 POLITICA DE CALIDAD

La **Personería Distrital de Cartagena** es una entidad orientada al mejoramiento continuo, que se compromete día a día con la satisfacción de las necesidades de sus usuarios (comunidad) a través de la **prestación de servicios de calidad, atendidos oportunamente y con respeto a la dignidad humana**, enmarcados

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

en los parámetros de ley; los cuales se soportan en procesos óptimos, un equipo de colaboradores competentes y en mecanismos de comunicación efectivos.

5.4.PRINCIPIOS ÉTICOS

- a. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- b. El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- c. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
- d. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- e. El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.
- f. Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención ciudadano.
- g. El interés genuino por los demás, llena el corazón de seguridad, estímulo y paz.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

- h. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
- i. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- j. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

5.5 VALORES ETICOS

- Servicio. Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.
- Responsabilidad. Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
- Lealtad. Gratitud y amor con la entidad, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
- Honestidad. Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
- Respeto. Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

- **Productividad.** Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.
- **Solidaridad.** Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
- **Pertenencia.** Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la personería y en sus valores aceptados.
- **Justicia.** Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
- **Tolerancia.** Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como estrategia institucional de lucha contra la corrupción se han establecido las siguientes categorías:

Estrategia 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Estrategia 2: Racionalización de trámites

Estrategia 3: Rendición de cuenta

Estrategia 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Estrategia 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Estrategia 6: Iniciativas Adicionales

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Las estrategias específicas para cada uno de los componentes del plan son las señalas a continuación:

6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgo de Corrupción Institucional

Este componente establece los criterios generales para la identificación, análisis y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, se utilizó la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

Se realizó bajo la dirección del Departamento de Planeación de la entidad, llevando a cabo reuniones con las distintas dependencias, recolectando la información necesaria para la definición final del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Personería Distrital de Cartagena de Indias.

El mapa de riesgo planteado, relaciona por cada uno de los procesos, los riesgos identificados, las acciones y las políticas que la Personería Distrital dispuso para su control y seguimiento.

Ver anexo 1. Mapa de Riesgo de Corrupción Personería Distrital de Cartagena de Indias.

A continuación se presenta el plan de acción para mitigar los riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias:

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
	Revisar la matriz de identificación de riesgos institucional con cada dependencia y por procesos	Matriz de identificación de riesgos revisada	Gestión de Direccionamiento Estratégico	26/01/2016
	Analizar y valorar los	Riesgos	Gestión de	

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

riesgos identificados con cada dependencia y por procesos	analizados y valorados	Direccionamiento Estratégico	15/02/2016
Capacitar a los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena sobre la metodología a utilizar en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Capacitación desarrollada sobre metodología a utilizar en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Jefe administrativo y financiero/ Asesor de control interno	20/04/2016 27/04/2016 30/04/2016
Valorar los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción valorados	Gestión de Direccionamiento Estratégico	22/02/2016
Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias	Mapa de riesgos de corrupción desarrollado	Gestión de Direccionamiento Estratégico	22/02/2016
Divulgar el estatuto de corrupción	Estatuto de corrupción divulgado	Asesor de control interno	31/03/2016
Hacer seguimiento a los riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a los riesgos de corrupción	Asesor de Control Interno	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016

6.2 Simplificación de trámites.

La personería Distrital, siguiendo los lineamientos de la Ley 962 del 2005, Ley Anti trámites, que establece la Política de Racionalización de trámites, (liderada por el Departamento Administrativo de la Funcion Publica DAFP), que establece las políticas gubernamentales y los procesos que van a permitir a la entidad poder

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

reducir los tramites con menos costos y menos esfuerzos a los ciudadanos, utilizando las herramientas tecnológicas, administrativas y jurídicas de la entidad que llevan a que se simplifiquen, eliminen, se estandaricen y se automaticen el servicio prestado, dándole a la comunidad confianza y transparencia en la gestión realizada. La Personería Distrital de Cartagena de Indias se encuentra en el proceso de integración de sus sistemas de gestión y control, como también en el proceso de registro en el Sistema Único de Información de Trámites y creación de políticas anti trámites.

La personería Distrital, cuenta con una pagina web, en la cual los ciudadanos pueden hacer sus consultas y tramites virtuales.

www.personeriactagena.gov.co

Como se trata de actividades de carácter permanente, y que ameritan continuidad, para la vigencia 2016, se proyectan las siguientes actividades:

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
Estrategia anti - trámite	Continuar con la integración MECI/Calidad	Sistema integrado	Gestión de Direccionamiento Estratégico	30/06/2016
	Continuar con la revisión y actualización de procesos y procedimientos.	Procesos y procedimientos actualizados	Gestión de Direccionamiento Estratégico	30/06/2016
	Identificar nuevos trámites para simplificar/ racionalizar	(4) Cuatro Trámites simplificados	Responsable de proceso/ Gestión de	30/08/2016

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

	la gestión.		Direccionamiento Estratégico	
	Diligenciar los trámites en la plataforma SUIT	Trámites priorizados registrados	Gestión de Direccionamiento Estratégico	30/08/2016

6.3 Rendición de Cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la promoción y protección del derecho a la participación democrática” la rendición de cuentas es “... un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y de los servidores públicos, informan explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control” es también una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicación, así como las evaluaciones de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

En la Personería Distrital de Cartagena de Indias todos los servidores públicos adscritos a la misma, son participes directos en la elaboración de los informes de gestión sobre las actividades y logros alcanzados por las áreas misionales y administrativas de nuestro ente de control. Como se trata de actividades de carácter permanente, y que ameritan continuidad, para la generación de la cultura de la información.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Los objetivos de la rendición de cuentas del personero distrital deben ser:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

Teniendo en cuenta las directrices impartidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, (Decretos 0455, 1081 y 1082 de 2010)² y el documento Conpes 3654 de 2010 - POLITICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CUIDADANOS y la nueva metodología establecida en el MANUAL UNICO DE RENDICION DE CUENTAS) se utilizaran los tres componentes para este proceso:

- Componentes de Información
- Componente de Diálogo
- Componentes de incentivos

Para la vigencia 2016, se proyectan las siguientes actividades:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
Estrategia Rendición de cuentas	Fomentar la cultura de la información	(1) Una capacitación en redacción de informes y de levantamiento de acciones de mejora 100% de los procesos con su información de gestión controlada	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	31/08/2016
	Crear y emitir boletín informativo interno	Boletín informativo bimensual circulando	Jefe de Prensa	11/02/2016
	Reglamentación del procedimiento de Rendición de cuentas	Procedimiento reglamentado	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	14/03/2016
	Rendir cuentas a la ciudadanía en audiencia pública	Rendición de cuentas en audiencia pública ejecutada	Personero Distrital	26/02/2016
	Evaluar la rendición de cuentas	Informe de evaluación y acciones de mejora levantadas	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	04/03/2016

6.4 Atención al Ciudadano.

En esta estrategia, se 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 debe desarrollar en el marco de la

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

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 (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

Se recomienda realizar un diagnóstico del estado actual, una revisión de la entidad utilizando diferentes fuentes de información.

En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, inclusión social, cualificación del talento humano y publicación de información.

También recomienda utilizar encuestas de percepción de ciudadanos con respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad y de la información que reposa en la entidad relacionada con las peticiones, quejas y reclamos. Esta información servirá de insumo para determinar las necesidades de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

La personería Distrital de Cartagena de Indias tiene su sede principal en:

Centro Calle del Candilejo No. 33-35

Telefonos: 6642231-6645000-6642227-6604300

E-mail: info@personeriacartagena.gov.co

Cartagena de Indias-Colombia

En la actualidad cuenta con sedes de atención en:

Casa de Justicia de Canapote- Torices - Sector San Pedro, Carrera 17 N° 5- 191

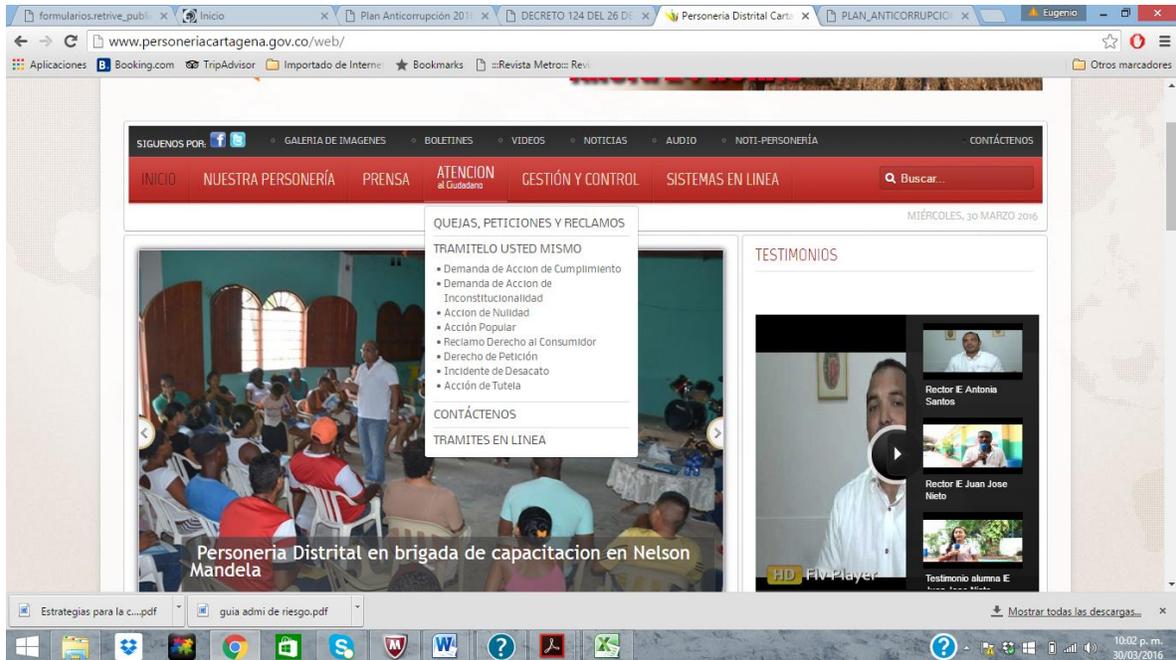
Casa de Justicia de Chiquinquirá- Barrio Chiquinquirá - Carretera Principal de Olaya, Cra. 58a N° 31 C - 130

Biblioteca Jorge Artel- Avenida principal, El Socorro. Sector La Plazuela

Casa de Justicia del Country -Barrio el Country Mz 1 Lt 1 Frente a la Plaza de la Convivencia.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Página web: www.personeriact Cartagena.gov.co Atención Virtual



La Personería Distrital de Cartagena, para brindar una mejor y más efectiva atención a los ciudadanos ha establecido para la vigencia 2016 los siguientes compromisos:

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
	Revisar y ajustar el software PQRS en la página web institucional	Software de PQRS ajustado Informe y Plan de mejora	Gestión de Direccionamiento o Estratégico /Jefe de Sistemas	22/03/2016
	Sensibilizar a los funcionarios internos	(3) Tres campaña	Gestión de	25/03/2016

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Estrategia atención al ciudadano	sobre la importancia de la respuesta oportuna de PQRS	de sensibilización	Direccionamiento o Estratégico / Jefe de Prensa	
	Aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio	Encuesta aplicada a los usuarios receptores del servicio	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	Constante
	Capacitar a los funcionarios en atención al cliente	(2) Dos Capacitaciones por semestre sobre atención a los clientes	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	14/03/2016 24/10/2016
	Actualizar el link con la información determinada por la Ley para atención al ciudadano.	Link en la página web "Atención al ciudadano" con la información correspondiente	Jefe de Prensa/Jefe de Sistemas	22/04/2016
	Actualizar la información general y de servicios en la página web	Información actualizada	Jefe de Prensa	Permanente

6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

La Personería Distrital de Cartagena para ofrecer un acceso a la información y evidenciar su actuar transparente se compromete a:

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
	Divulgar la información pública según los establecido	100%	Personero Distrital, Secretaria General, Personeros Delegados	Permanente

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	en la ley 1712 de 2014		y responsables de procesos	
	Responder los requerimientos de información según las necesidades de quien requiere, teniendo en cuenta el principio de gratuidad, la calidad del contenido de la información, en el justo a tiempo, entre otros atributos legales para cumplir	100%	Personero Distrital, Secretaria General, Personeros Delegados y responsables de procesos	Permanente
	Brindar información a los diversos grupos de interés (lenguas diversas, diversidad cultural, discapacitados, entre otros), la información debe ser comprensible y cumplir con los principios mencionados en el ítem anterior	100%	Personero Distrital, Secretaria General, Personeros Delegados y responsables de procesos	Permanente
	Realizar un seguimiento real al acceso a la información publica	100%	Personero Distrital, Secretaria General, Personeros Delegados y responsables de procesos	Permanente

6.6. Iniciativas Adicionales

En este componente la entidad desarrollara herramientas que permitirán ayudar a su estrategia de lucha contra la corrupción, haciendo uso de sus recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

	Actividad	Meta	Responsable	Fecha de terminación de la actividad
Iniciativas Adicionales	Hacer reuniones de trabajo para proponer la modificación del código de ética para incluir en éste código temas sobre conflictos de intereses, canales de denuncias de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción	Código Modificado con las propuestas presentadas	Gestión de Direccionamiento o Estratégico	28/06/2016
	Hacer reuniones de trabajo para gestionar un recurso mínimo del presupuesto para la implementación de la estrategia anticorrupción de la vigencia 2017 (elaboración de plegables, folletos, publicaciones)	Gestión de recursos	Jefe administrativo y financiero/ Asesor de control interno	Permanente

7. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Realizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y efectuada su publicación el día 31 de enero de 2014 en la página web de la institución, tal y como lo dispone la normatividad vigente, se entenderán adoptadas todas las políticas y lineamientos generales señalados por el gobierno nacional en esta materia. Por lo tanto los responsables de la ejecución de las acciones contenidas en el mismo, deberán de acuerdo a su cronograma, implementarlas a fin de

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

prevenir y/o mitigar la materialización de los riesgos identificados en cada una de las entidades que conforman la administración distrital. De manera programada se procederá con la ejecución de las acciones contenidas en las estrategias antitrámites, de rendición de cuentas y de atención al ciudadano.

8. SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

El seguimiento será direccionado por el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

SEGUIMIENTOS		
30 DE ABRIL 2016	31 DE AGOSTO 2016	31 DE DICIEMBRE 2016

Cada seguimiento, se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero respectivamente, la fuente de verificación será a través de la página web de la Personeria Distrital de Cartagena.

La socialización del plan se llevará a cabo en dos etapas:

La primera será la publicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Personería Transparente, en la página web de la entidad, el día 31 de marzo de 2016. Permitiéndole así a los entes de control y a la comunidad en general el conocimiento del mismo.

 <p>PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS <i>Defender sus derechos es nuestro deber</i></p>	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
	GESTIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

La segunda etapa, será la presentación del plan a todos los funcionarios de la entidad, apuntando a su participación activa, con el fin de la identificación de responsabilidades garantizando su cumplimiento y respectivo seguimiento.

WILLIAM MATSON OSPINO
Personero Distrital Cartagena de Indias

Vo.Bo.
Personero Auxiliar

Vo.Bo.
Asesora de Control Interno

Elaborado por
Asesor Externo