

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDIA DISTRITAL DE SANTA MARTA
2021**

**VIRNA LIZI JOHNSON SALCEDO
ALCALDESA DISTRITAL
2020-2023**

 @SantaMartaDTCH

 @SantaMartaDTCH

 @santamartadtch

Calle 14 No. 2 - 49
conmutador: +57 (5) 4209600
Línea Gratuita Nacional (PBX): 018000 955 532
www.santamarta.gov.co
Nit: 891.780.009-4

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
MARCO NORMATIVO	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
RESPONSABLES DE ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN	6
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION.....	7
COMPONENTE No.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	8
COMPONENTE No. 2 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES	9
COMPONENTE No. 3 RENDICION DE CUENTAS.....	10
COMPONENTE No. 4 MECANISMOS DE MEJORA PARA LA ATENCION AL CIUDADANO	11
COMPONENTE No. 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	12
COMPONENTE No 6. ESTRATEGIA DE PARTICIPACION CIUDADANA.....	13
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	15

INTRODUCCION

La Ley 1474 del 12 de Junio 2011: "ESTATUTO ANTICORRUPCION" mediante la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el Capítulo Sexto: Políticas Institucionales y Pedagógicas en el artículo 73 que indica. El 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.

De igual forma, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y en la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y Acceso a la Información, la Alcaldía Distrital de Santa Marta acatara estas normas creando estrategias para controlar y luchar contra la corrupción, y de esta forma ganar la credibilidad de la comunidad samaria, generándoles espacios para ejercer un efectivo control social, participativo y oportuno a la gestión pública.

Es un lineamiento de la Alcaldía de Santa Marta, mitigar el flagelo de la Corrupción, a través de los siguientes componentes: 1. Gestión del riesgo de corrupción, 2. Racionalización de trámites, 3. Estrategias de rendición de cuentas, 4. Mecanismos para mejorar la atención el ciudadano, 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información y 6. Acciones de participación ciudadana.

El primer componente hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción que debe tomar como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

El segundo componente, es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos a la corrupción, en él se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas.

El tercer componente, la rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público, la rendición de cuentas es para crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las Instituciones.

En el cuarto, el quinto y sexto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, los mecanismos para la mejora, y la facilidad para que el ciudadano pueda acceder a la información, estos es, una función pública transparente.

Por todo lo anterior, la Administración Distrital de Santa Marta no es indiferente al problema de la corrupción, a través de este Plan se busca debilitar los riesgos de esta, entendiendo por corrupción no solo lo económico sino toda gestión que realice el funcionario público en su ámbito laboral.

MARCO NORMATIVO

- **Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPR
- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE
- Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

- Decreto 1081 de 2015

- **Tramites**

- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública
- Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites
- Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites

- **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)**

- Decreto 943 de 2014 MECI
- Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública

- **Rendición de Cuentas**

- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana

- **Transparencia y Acceso a la Información**

- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE
- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- Circular conjunta 100 – 006 – 2019, Circular 100 – 001 2021: Lineamientos para la Rendición de Cuentas de la Implementación del Acuerdo de Paz, en ella contempla la obligatoriedad de las Alcaldías de los Municipios de los Programas de desarrollo con enfoque Territorial – PDET-.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

- Establecer las estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano a través de diferentes mecanismos y lineamientos a ejecutarse en la vigencia 2021 con los culés ejercer el control preventivo y afrontar la corrupción.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ejercer los controles (preventivo, correctivo, concurrente) sobre los riesgos de corrupción en la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- Facilitar los trámites que el ciudadano ha de efectuar al interior o desde la distancia con la administración distrital.
- Informar al ciudadano continuamente con el proceso de la rendición de cuentas.
- Mejorar el proceso de atención al ciudadano mediante canales de comunicación que garanticen la satisfacción del ciudadano
- Garantizar y publicar la información de interés de los grupos de valor, fortaleciéndose las prácticas transparentes en la gestión pública.
- Garantizar acciones para el dialogo y divulgación sobre los avances de la gestión en la implementación de los proyectos y compromisos PDET acorde a los lineamientos de la rendición de cuentas y haciendo seguimiento al cumplimiento del Plan Anti Corrupción y Atención al Ciudadano.

3. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se elabora de forma anual, siendo responsable la Secretaria de Planeación de:

1. Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
2. Consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Componente # 1

**Gestión del Riesgo de
Corrupción - Mapa de
Riesgos de Corrupción**



Componente # 2

**Racionalización de
Trámites**



Componente # 3

**Estrategia de Rendición
de Cuentas**



Componente # 4

**Mecanismos para
Mejorar la Atención al
Ciudadano**



Componente # 5

**Mecanismos para la
Transparencia y Acceso
a la Información**



Componente # 6

**Acciones de
Participación Ciudadana**

4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Compromiso: La Alcaldía Distrital de Santa Marta se compromete administrar de forma efectiva los riesgos de gestión, de corrupción, y de seguridad digital asociados a los objetivos institucionales contenidos en el plan de desarrollo 2020-2023 definiendo los acciones de control preventivas, correctivas y concurrente para garantizar el logro de las metas de los planes, programas y proyectos.

Propósito2021:

1. Actualizar de forma continua la política de administración del riesgo del manejo de la gestión pública.
2. Asociar la ejecutoria del plan de acción con la administración de riesgo institucional.
3. Fortalecer con herramientas tecnológicas la gestión de la administración del riesgo.
4. Fomentar el auto control, la autorregulación y la autogestión de la administración del riesgo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin
Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1	Actualizar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurídico y continuidad del	Procesos actualizados	Secretaría de planeación, Dirección jurídica	3/02/2021	31/05/2021
	1.2	Actualizar los mapas de riesgo de los procesos : Estratégicos, Misionales, de apoyo y de	Procesos actualizados	Secretaría de planeación	3/02/2021	31/08/2021
	1.3	Aprobación de la política de riesgos actualizada	Política de riesgos	Despacho	1/06/2021	30/06/2021
	1.4	Socializar la política de riesgos actualizada	Política de riesgos	Secretaría de planeación, Dirección jurídica	1/07/2021	31/08/2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Procesos actualizados	Secretaría de planeación	1/09/2021	30/09/2021
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Actualizar y Publicar Matriz de Riesgos de	Procesos actualizados	Secretaría de planeación	1/10/2021	31/10/2021
	3.2	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reintroducción y capacitación los	Procesos actualizados	Talento humano - Ejecución plan de inducción, reintroducción, capacitación	continuo	continuo
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Acompañar y monitorear la elaboración de planes de mejoramiento de los procesos	planes de mejoramiento	Secretaría de planeación	continuo	continuo
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Incluir y ejecutar dentro del plan auditor de la oficina de control interno institucional, el	formato de auditoría q	Oficina de Control Interno	2/02/2021	03/30/2021
	5.2	Presentar reportes de seguimiento al comité institucional de gestión y desempeño MIPG en	Procesos actualizados	Oficina de Control Interno	Semestral	semestral
	5.3	Elaboración, rendición y publicación de infor	Informes	Oficina de Control Interno	Periodico	Periodico

4.2 Racionalización de Trámites

Compromiso: La Alcaldía de Santa Marta D.T.C.H, dará cumplimiento a la ley anti tramite definida para modernizar el estado colombiano.

Propósitos 2021:

1. Revisión y racionalización del número de trámites en los diferentes institucionales.
2. Generar mayores niveles de satisfacción del público peticionario.

No	Acción a seguir 2020	Definición del procedimiento / tramite	Entregable / producto	Ruta de trabajo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Beneficio para el ciudadano o la entidad	Área responsable
1	Laboratorio de simplicidad	formulación de los laboratorios de simplicidad de cada secretaría para el análisis de trámites sujetos a simplificación y racionalización.	Estrategia de racionalización de trámites implementada en el departamento	1. cada secretaria debe realizar un laboratorio de simplicidad.	10/3/2021	15/05/2021	trámites simplificados	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
2	Priorización de trámites sujetos a racionalización	cada laboratorio debe realizar un informe de priorización interna de los trámites a racionalizar	Informe de priorización interna	1. Identificar y priorizar los trámites sujetos a simplificación	10/5/2021	15/08/2021	trámites simplificados	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
3	Registro de la estrategia en el SUI	Implementar una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites	registro de la estrategia en el SUI	Divulgar internamente la estrategia de racionalización de trámites para que los responsables conozcan y recuerden sus compromisos garantizando así la oportuna implementación de las acciones de racionalización.	10/8/2021	15/01/2021	trámites simplificados	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano
4	Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites o Modificación Estructural de trámites existentes	Obtener la autorización para la adopción e implementación de nuevos trámites creados o autorizados por la ley con posterioridad a la expedición de la Ley 962 de 2005, así como la aprobación de la modificación estructural de trámites existentes según lo definido en la Resolución 1099 de 2017.	Estrategia de racionalización de trámites implementada en el departamento	1. Realizar el trámite totalmente en línea	1/11/2021	31/12/2021	trámites simplificados	Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

4.3 Estrategia de Rendición de Cuentas

Propósitos 2021:

1. Establecer comunicación permanente con los diferentes grupos de interés para contextualizar sobre la gestión institucional (PHVA)
2. Informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental gestión y alcanzar sus resultados.
3. Presentar los resultados de la gestión para el control que ha de ejercer la ciudadanía.

Elementos	Producto o entregable	Actividades	Etapas de la Rendición de Cuentas					Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	1	2	3	Inicio	Fin	
INFORMACIÓN	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Conformar equipos de trabajo, con los miembros de las diferentes áreas estratégicas misionales, de apoyo, de evaluación independiente que articule los ejercicios de rendición de cuentas.	X					X	X	X	2021-03-01	2021-04-30	Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Garantizar espacios participativos con la comunidad, con las organizaciones y grupos de interés para socializar de forma continua los avances de los acuerdos de paz (PDET y PATR), así como su publicación				X		X	X	X	continuo	continuo	Secretaría de Planeación
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de la entidad				X			X	X	continuo	continuo	Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Producir documentar y publicar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación del acuerdo de paz bajo los lineamientos del sistema de rendición de cuentas			X				X	X	continuo	continuo	oficina de atención al Ciudadano Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar, aprobar y socializar el Manual único de Rendición de cuenta		X				X	X	X	2021-02-01	2021-06-30	Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos			X			X	X	X	2021-02-01	2021-03-30	oficina de atención al Ciudadano Secretaría de Planeación
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad		X				X			continua	continua	Oficina Asesora de Comunicaciones Estratégicas
RESPONSABILIDAD	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar protocolo para la identificación y el seguimiento de los compromisos derivados de los espacios de diálogo		X				X	X	X	2021-02-01	2021-03-30	Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe de Gestión anual				X			X	X	2022-01-01	2022-02-28	Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas				X		X	X	X	2021-03-01	2021-03-30	Secretaría de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe resultados audiencia Rendición de Cuentas				X		X	X	X	2020-03-01	2020-09-30	Oficina Asesora de Planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.					X	X	X	X	2021-02-01	2021-02-28	Oficina de Control Interno

4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Compromiso: 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.

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestres			Fechas		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Normativo y procedimental	procesos actualizados	Integrar elementos del conflicto de interés en los procedimientos internos donde sean aplicables	X	X	X	3/02/2020	15/12/2020	Oficina de Atención al ciudadano Grupo de Gestión Humana
	procesos actualizados	Diseñar, aprobar y socializar el código de identidad institucional	X	X	X	1/02/2021	31/07/2021	Grupo de Gestión Humana
	procesos actualizados	Informe cuatrimestral de la Atención al ciudadano (2021)	X	X	X	3/02/2021	15/12/2021	Oficina de Atención del Ciudadano - Secretaría de Planeación
	procesos actualizados	Revisar los procedimientos internos asociados al proceso de servicio al ciudadano	X	X	X	3/02/2021	15/12/2021	Secretaría de Planeación
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención virtual optimizado	Disponer para los grupos de valor un espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositios del portal)	X	X	X	1/03/2021	30/06/2021	oficina de atención al ciudadano
	Canal de atención virtual optimizado	Apoyar la definición de los requerimientos del SIAC para una comunicación directa de los grupos de valor con la entidad	X			3/02/2021	30/03/2021	oficina de atención al ciudadano
	Canal de atención virtual optimizado	Apoyar la generación de opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositios del portal WEB	X	X	X	3/02/2021	30/03/2021	oficina de atención al ciudadano
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar los desarrollos solicitados de la plataforma SIAC (proveedor externo)	X	X	X	1/03/2021	15/11/2021	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Talento Humano	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Habilidades para profesionales en la atención al público" impartido por la UDEMY. Esto con el fin de desarrollar habilidades claves en la atención al público, tales como: La capacidad resolutoria, la flexibilidad, la comunicación empática y la gestión del estrés.	X	X	X	18/02/2021	15/12/2021	Grupo de Gestión Humana
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas puedan inscribirse al curso: "Transparencia y Anti-Corrupción" impartido por la UDEMY. Esto con el fin de introducir al personal en el estudio de la lucha contra la corrupción y por la transparencia, desde una perspectiva de ética pública ciudadana y de derecho internacional, incluyendo el estudio de la situación en algunos países de Latinoamérica	X	X	X	18/02/2021	15/12/2021	Grupo de Gestión Humana
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" impartido por UdeMY, con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad y la ética de lo público.	X	X	X	27/02/2021	15/12/2021	Grupo de Gestión Humana
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Servicio al cliente mediante la comunicación telefónica", dirigido por el SENA, esto con el fin de capacitar a los servidores públicos en un nuevo servicio de atención al cliente que permita ampliar la comunicación, resolviendo diferentes aspectos originados de un problema o inconformidad de un producto, logrando impactar positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.		X	X	28/04/2021	31/10/2021	Grupo de Gestión Humana
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso "Servicio al cliente: un reto personal", ofertado por el SENA, con el fin de ofrecer los conceptos y las herramientas fundamentales para la atención al cliente y la atención oportuna de necesidades a nivel interno como externo, aportando al crecimiento personal, profesional y por ende al desarrollo empresarial		X	X	28/04/2021	31/10/2021	Grupo de Gestión Humana
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Desarrollar campañas de difusión del código de integridad, siguiendo las guías de la caja de herramientas ofrecidas por Función Pública, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos de Función Pública	X	X		1/08/2021	30/11/2021	Grupo de Gestión Humana

4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Lineamientos de Transparencia Activa	Servicios tecnológicos y de Información actualizada	Implementar los requerimientos planteados por la alcaldía para los sistemas misionales SUIT, FURAG y SIGEP	X	X	X	Periodico	periodico	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones estratégicas
	Plan anual de adquisiciones gestionada	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2021, de acuerdo con solicitudes formuladas por las secretarías, oficinas y direcciones	X			1/15/2021	31/01/2021	Secretaria General
	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X			1/15/2021	15/02/2021	Oficina de control interno
	Política de control interno evaluada bajo los resultados FURAG	Elaborar y difundir el informe de evaluación de la política de control interno	X	X		01/02/2021	30/06/2021	oficina de control interno
	Estados financieros publicados	Informe de lo estados financieros publicados	X			01/01/2021	31/01/2021	Secretaria de Hacienda -Conductor
	Ejecución presupuestal adelantada	Informe de la ejecución presupuestal adelantada	X	X	X	mensual	mensual	Secretaria de Hacienda -Conductor
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Actualización del inventario de activos de información según modelo de seguridad Mintic	X	X		01/01/2020	30/06/2021	Dirección Administrativa-Secretaria General
	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Implementar la política de seguridad y privacidad de la información, según lo establecido en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2021	X	X		01/01/2021	30/06/2021	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones estratégicas
	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Actualizar y divulgar política de protección de datos personales y política de seguridad de la información	X	X		01/01/2021	30/06/2021	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones estratégicas
Criterio diferencial de accesibilidad	Estrategia institucional relación estado Ciudadano desarrollada	Verificación del cumplimiento de los requerimientos legales vigentes para el acceso a la población en condición de discapacidad	X	X		01/02/2021	31/08/2021	Dirección Administrativa-Secretaria General
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	PQRSD atendidas en los términos de ley y acuerdos de niveles de servicio por el GSCI, grupo de servicio al ciudadano institucional	Publicación trimestral informe PQRSD	X	X	X	Trimestral	Trimestral	Oficina de Atención al ciudadano
	Estrategia institucional relación estado Ciudadano desarrollada	Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información.	X	X	X	anual	anual	Oficina Control Interno

4.6 Estrategias y Acciones de Participación Ciudadana

La Alcaldía Distrital de Santa Marta ha venido consolidando su Modelo de Servicio al Ciudadano a través del fortalecimiento de los niveles de atención, donde la Oficina de Atención al Ciudadano presta un primer nivel y escala a las áreas responsables, aquellas PQRS que por su complejidad jurídica o técnica lo ameritan.

Garantizar los espacios de Información, Comunicación y Mecanismos de Participación Ciudadana que implementen diálogos asertivos con los grupos de valor, grupo motor y comunidad en general, que evidencien el grado de cumplimiento de las metas propuestas y el cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de Paz e implementación del PDET y PATR.

También se monitorea permanentemente la oportunidad en la respuesta que se le da a las mismas, y en caso de ser necesario, se han tomado las acciones de control para mitigar los riesgos que pueden llegar a representar para el Departamento, una respuesta inoportuna.

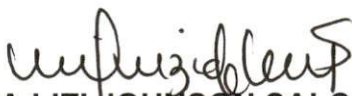
Elementos	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Fecha		Dependencia Responsable
			1	2	3	Inicio	Fin	
Condiciones Institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Buenas prácticas de la Gestión Pública Colombiana fortalecidas	Consolidar y difundir la base de datos con buenas prácticas y lecciones aprendidas				1/11/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - Desarrollo Económico
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de Plan distrital Corazón del Cambio 2020-2023		X	X	2/01/2021	15/12/2021	Oficina Asesora de Comunicaciones estratégica
	Buenas prácticas de la Gestión Pública Colombiana fortalecidas	Documentar y sistematizar buenas prácticas y lecciones aprendidas en entidades del nivel nacional	X	X		1/02/2021	30/06/2021	Oficina de atención al ciudadano - Desarrollo Económico
	Desempeño de las entidades descentralizadas	Brindar asistencia técnica en control interno a las entidades descentralizadas del distrito	X	X	X	2/01/2021	15/12/2021	
	Plan Distrital de formación de veedores incluyendo el componente de pertinencia cultural	Diseñar estrategias de formación teniendo en cuenta las costumbres y las tradiciones de los pueblos y comunidades étnicas	X	X	X	1/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Efectuar ejercicios de colaboración abierta con ciudadanos para procesar, analizar y utilizar información en datos abiertos para ejercicios de rendición de cuentas	X	X	X	1/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - Secretaría de planeación
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Producir y documentar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación del acuerdo de paz bajo los lineamientos del sistema de rendición de cuentas		X	X	1/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - Secretaría de planeación
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Multiplicadores en control social formados a través de programas presenciales y virtuales	Priorizar contenidos del Plan Distrital de formación para el Control Social, según planeación de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas	X	X	X	1/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Programa de fortalecimiento a pueblos indígenas diseñado	Adelantar mesas de trabajo con los delegados de los pueblos indígenas para la construcción del programa	X	X	X	2/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Pueblos y comunidades étnicas formados en control social y veedurías	Realizar los talleres de formación en control social a pueblos de comunidades étnicas			X	15/08/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Programa de fortalecimiento relación Estado ciudadano con enfoque de derechos y diferencial para comunidades NARP diseñado	Identificar las necesidades de capacitación para las comunidades NARP en temas de democracia, participación ciudadana, ciudadanía activa, control social, plan anticorrupción y transparencia (REPORTE SINERGIA)	X	X	X	2/01/2021	15/09/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Promover veedurías de grupos étnicos a las acciones de Alcaldía Distrital de Santa Marta	X	X	X	1/03/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos	X	X	X	3/02/2021	15/12/2021	Oficina de atención al ciudadano - secretaria de Gobierno
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad	X	X	X	3/02/2021	15/12/2021	Oficina Asesora de Comunicaciones estratégica

5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan.

Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A los 29 de días del mes de marzo del año 2020 se da por aprobada la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para su publicación.


VIRNA LIZI JOHNSON SALCEDO
Alcaldesa Distrital

Elaboró: Raúl Pacheco Granados, Secretario de Planeación.

Asesoró: Wilfrido Gutiérrez Ospino, Jefe Oficina de Control Interno Institucional

