

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código:
		Fecha:
		Página 1 de 17
		Versión: 1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 2026

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

VERSIÓN 1.0

Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe
IDACCC
Cartagena de Indias
2026

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 2 de 17
		Versión: 1

Contenido

1. GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL	3
1.1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3. ALCANCE	4
1.3.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS	4
1.3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	4
1.3.3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	5
1.3.4. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
1.3.5. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	6
2. CONTEXTO ESTRATÉGICO	6
3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL	6
4. MARCO CONCEPTUAL	7
5. MARCO NORMATIVO	10
6. COMPONENTES DEL PAAC	11
6.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO	11
6.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.	11
6.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	11
6.4. COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO	12
6.5. COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	13
6.6. INICIATIVAS ADICIONALES	14
7. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO	15
7.1. PLAN DE ACCIÓN.	15
7.2. BATERÍA DE INDICADORES	15
7.3. CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17
7.4. MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS	17
8. CONTROL DE CAMBIOS	17

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 3 de 17
		Versión: 1

1. GENERALIDADES DEL PLAN INSTITUCIONAL

1.1. INTRODUCCIÓN

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y a la estrategia establecida mediante Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Dirección General desde el área de Planeación Estratégica formuló en conjunto con los servidores públicos del IDACCC, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de gestión que tiene como objetivo fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, permitiendo prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibilitando el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales del Instituto Comunal IDACCC.

Luego de realizar la contextualización del Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe IDACCC, desde el punto de vista interno y de su entorno, se identifican los componentes que hacen parte del presente Plan, y que han sido formulados en coherencia con los lineamientos de las entidades del orden nacional y la normatividad, de igual manera se ejecutarán las actividades propuestas en cada uno de los componentes allí descritos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será revisado y actualizado anualmente, conforme a la normatividad legal vigente y de acuerdo con los resultados de su seguimiento y evaluación. Este seguimiento estará a cargo de la Oficina de Control Interno según lo establecido por la norma.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer al Instituto Comunal IDACCC en cuanto a la prevención y el control de la corrupción, dando aplicación al art. 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, mediante la construcción de los esquemas: mapas de riesgo de corrupción, estrategia antitrámites, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), a través del procedimiento Gestión a las PQRSDF.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Versión 1
Fecha: 30-1-2026

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 4 de 17
		Versión: 1

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Construir los mapas de riesgos de los procedimientos, con el fin de incluir los riesgos de corrupción, basado en la metodología existente, para evitar así la materialización de riesgos de corrupción.
2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos del Instituto con el fin de adecuar las estrategias antitrámites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la entidad.
3. Diseñar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e implementar el procedimiento de Atención a la Ciudadanía que le da trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, soportado en la oficina que tenga a cargo la atención al ciudadano.
4. Formular la política de rendición de cuentas del Instituto con el uso de los medios dispuestos para ello, con el fin de incentivar el control social y el diálogo con el ciudadano.¹
5. Definir los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1.3. ALCANCE

El presente Plan comprende la formulación de estrategias y mecanismos que conduzcan al logro del objetivo general propuesto.

1.3.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS

Consiste en el análisis que conlleva a mitigar los riesgos de fraude y corrupción al interior de la entidad, así como al cumplimiento de los requerimientos de ley. El mapa de riesgos es una herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción al interior de la entidad.

1.3.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Instituto Comunal IDACCC, para dar cumplimiento a la estrategia antitrámites, va a aplicar las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, adoptado como parte del Sistema de Gestión Institucional.

El Instituto realizará una revisión de sus procesos, y estructurará procedimientos y trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de

¹ Política de Servicio al ciudadano MIPG: Objetivo Institucional.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 5 de 17
		Versión: 1

reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios para lograr una mayor eficiencia ante el cliente externo.

1.3.3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En el marco de nuestra acción institucional, el Instituto Comunal IDACCC promueve y fortalece la participación ciudadana, comunitaria y la acción comunal en el Distrito de Cartagena de Indias, por consiguiente, desde el área de comunicaciones e informáticas se tiene el sentido de brindar información y monitorear la percepción que tiene el público en general sobre los servicios y desempeño de la Entidad para lograr sus metas.

La transparencia se materializa en la cercanía que tengamos con los ciudadanos y la respuesta oportuna y clara para atender sus requerimientos. Con la rendición de cuentas, la ciudadanía puede vigilar la ejecución de los recursos públicos destinados a desarrollar nuestra función misional.

Por lo tanto, el Instituto Comunal IDACCC rinde constantemente cuentas a la comunidad como una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones, con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.

1.3.4. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se diseña una estrategia con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano al interior de la entidad, además de contar con los mecanismos adecuados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen. Igualmente, dicha estrategia debe fomentar la participación ciudadana en el control social, asegurar que dicho control social tenga incidencia en la gestión pública, así como la consolidación de la política de rendición de cuentas de la entidad.

Por lo tanto, el Instituto Comunal IDACCC brinda mecanismos de atención al ciudadano, que estén al servicio de los intereses generales y particulares de sus usuarios y de la ciudadanía, con el propósito de satisfacer sus necesidades y prestar una adecuada atención. Ello, con fundamento en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad y eficacia.

El Instituto Comunal IDACCC, establece de esta manera mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores. Para ello se ha dispuesto el fácil acceso a la Institución en lo que respecta a las instalaciones físicas.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 6 de 17
		Versión: 1

La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario son fundamentales para el mejoramiento constante en la calidad del servicio, y de los mecanismos y procedimientos en la atención del servicio.

1.3.5. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones es una herramienta para el control y mejoramiento continuo y un medio para canalizar la opinión y solicitudes de los clientes, la ciudadanía y partes interesadas, acerca del cumplimiento de la misión y la eficacia de los procesos del Instituto, en virtud de los principios del Sistema de Gestión Institucional y las políticas de gestión y desempeño de MIPG.

De las estrategias resultantes de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se derivan los respectivos planes de acción que son construidos y ejecutados por cada responsable.

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Dirección General, que a su vez, sirve de facilitador para todo el proceso de elaboración de este, mientras que la verificación de la elaboración, viabilidad, seguimiento y el control a las acciones contempladas de acuerdo con la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia de la Republica”, le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno.

El Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe IDACCC, tiene como bandera la transparencia, acceso a la información y lucha contra el fraude y la corrupción, en las acciones que se realizan al interior de la entidad, todo ello de acuerdo con las disposiciones emitidas por el Señor Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, y el monitoreo y seguimiento constante realizado a los riesgos identificados a través del esquema de líneas de defensa.

3. CONTEXTO ORGANIZACIONAL

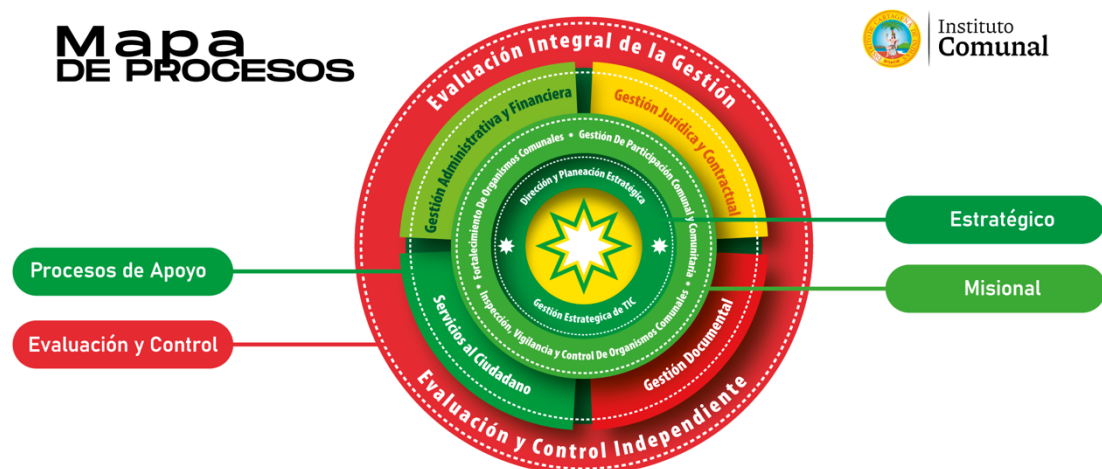
Para el desarrollo de las organizaciones, en términos de calidad de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, según la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión 6, es la adopción de una gestión por procesos, permitiendo la mejora sustancial de las actividades al interior de las

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 7 de 17
		Versión: 1

Entidades Públicas, orientando sus esfuerzos al servicio de los grupos de interés y de valor, permitiendo dar resultados acordes a las necesidades de estos.

El Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe IDACCC, a través del Acta No. 01 - 2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó su Mapa de Procesos, permitiendo con esto lograr aunar esfuerzos en procura de generar valor a través de la gestión por procesos, impactando al ciudadano como eje fundamental de la Gestión Pública.

MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO COMUNAL IDACCC



INSTITUTO DISTRITAL DE ACCIÓN COMUNAL DE CARTAGENA Y EL CARIBE

Fuente: Acta No. 01-2025 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño IDACCC

4. MARCO CONCEPTUAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.²

RIESGO: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.³

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.⁴

² Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

³ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

⁴ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 8 de 17
		Versión: 1

TRAMITES: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.⁵

CADENA DE TRAMITES: es la relación que se establece entre dos o más tramites en función de los requerimientos exigidos para su ejecución, los cuales se cumplen a través de otros tramites o servicios prestados por otras entidades, generando con ello cadenas de tramites.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas, concepto conocido como Kaizen en la metodología del Lean Manufacturing (Hernández y Vizán, 2013).

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES: El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

RENDICION DE CUENTAS: 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. (Ver CONPES 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.⁶

ETAPA DE APRESTAMIENTO/RENDICION DE CUENTAS: Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueve la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor. Está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.⁷

DISEÑO/RENDICION DE CUENTAS: Se refiere a la actividad creativa desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y

⁵ Glosario: Servicio al Ciudadano – Función Pública

⁶ Servicio al ciudadano- Rendición de cuentas – Función Pública

⁷ Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 9 de 17
		Versión: 1

efectivas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.⁸

PREPARACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS: Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.⁹

EJECUCIÓN/ RENDICION DE CUENTAS: Esta etapa se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas; refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Es el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de valor y de interés.¹⁰

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN/ RENDICION DE CUENTAS: La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.¹¹

GRUPOS DE INTERÉS: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales”¹².

GRUPOS DE VALOR: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”.¹³

TRANSPARENCIA: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.¹⁴

⁸ Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

⁹ Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

¹⁰ Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

¹¹ Etapas del proceso de la Rendición de Cuentas -Función Pública.

¹² Glosario MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.

¹³ Glosario MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.

¹⁴ Glosario MIPG, Servicio al Ciudadano - Departamento Administrativo de Función Pública

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 10 de 17
		Versión: 1

5. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- CONPES 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 167 de 2013. Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.
- Decreto 103 de 2015. Reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia.
- Decreto 1081 de 2015. 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”.
- Decreto 1083 de 2015. 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 Anti-trámites.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 73
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1952 de 2019. Código General disciplinario.
- Ley 2094 de 2021. Reforma la Ley 1952 de 2019.
- Decreto 124 de 2016 (Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica). Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del
- Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, versión 6, noviembre de 2022.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 11 de 17
		Versión: 1

6. COMPONENTES DEL PAAC

6.1. COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO

Las herramientas utilizadas con el fin de identificar, analizar, evaluar y tratar los posibles riesgos existentes de corrupción dentro de los procesos de una entidad pública son: la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - versión 6 de la Función Pública en el título lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles casos de corrupción, Manual de Administración de Riesgos de Corrupción, Política de Administración de Riesgos de corrupción y Formato Mapa de Riesgos de Corrupción.

Estos utilizados también como estrategia para el seguimiento y control de los posibles riesgos identificados para una entidad, documentos que se deben elaborar, aprobar y adoptar para una efectiva gestión del riesgo.

6.2. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

Se requiere la adopción de una Guía de Implementación de la Política de Racionalización de Tramites al interior del Instituto Comunal IDACCC para llevar a cabo la identificación de tramites realizados por la entidad y posterior priorización de estos, para así lograr actividades que permitan cumplir con los Objetivos Misionales y Estratégicos.

6.3. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, define la rendición de cuentas como un proceso mediante el cual las entidades del estado del nivel nacional y territorial dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, otras entidades públicas y organismos de control; es decir, es un ejercicio continuo y transversal orientado a fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano.

En este sentido, el Instituto Comunal IDACCC debe desarrollar una Estrategia para la Rendición de Cuentas, buscando así, la transparencia de la gestión en la administración de la entidad.

La rendición de cuentas se fundamenta en tres (3) elementos básicos a los que hace referencia Función Pública – en su página web Rendición de Cuentas, un derecho de la ciudadanía los cuales son acogidos por la entidad como estrategias:

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 12 de 17
		Versión: 1

3. Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

Desde la Alcaldía Mayor de Cartagena se gestiona el proceso de audiencias públicas y encuentros con el alcalde, su gabinete distrital y gerentes de entidades descentralizadas entre las cuales se encuentra el Instituto Comunal IDACCC, procurando con este ejercicio la participación de la ciudadanía cartagenera (comunidades, líderes comunales y líderes sociales).

Desde la entidad se gestionan las respuestas a las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que soliciten nuestros grupos de valor e interés, en temas acordes a nuestra misionalidad, encaminado nuestro accionar a la entrega de una respuesta oportuna y ágil, entregando información de manera clara, confiable, oportuna, y suficiente.

En el presente plan se propone realizar un ejercicio permanente de Rendición Cuentas sobre la gestión institucional de la entidad, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y diálogo para entender las problemáticas de los ciudadanos e ir sentando las bases para instaurar una cultura de trabajo en la que impere la **INTEGRIDAD** como motor de la gestión y **TRANSPARENCIA** hacia lo público.

La entidad promoverá la aplicación de los principios que rigen la función administrativa y se fortalecerá la institucionalidad al interior de esta, para que todo funcionario que tenga bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía lo haga de forma oportuna; el plan de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026 es:

Estrategia	Periodicidad
Realización de Rendición de Cuentas a Grupos de Valores	Anual
Rendición de cuenta al Concejo Distrital de Cartagena	A Solicitud

6.4. COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto Comunal IDACC, en la actualidad no cuenta con estrategias formalizadas que permiten responder de forma oportuna y clara a los requerimientos de nuestros grupos de valor, tales como el Manual de Atención al Ciudadano, la Política de Servicio al ciudadano y desarrollo tecnológico que permita tener control y administración de la información requerida por nuestros grupos de valor.

La entidad en la presente vigencia sigue impulsando las estrategias acogidas en la vigencia anterior, las cuales son:

- **Desarrollo institucional para servicio al ciudadano.**

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 13 de 17
		Versión: 1

El cual hace referencia a facilitar el acceso a la ciudadanía, a través de correos electrónicos, atención personalizada, atención telefónica entre otras estrategias.

Integrando todo ello con SIGOB Cartagena, el cual permite poder realizar seguimiento a consultas, sugerencias, peticiones, quejas, reclamos.

- **Fortalecimiento de los canales de atención:**

Página Web www.idaccc.gov.co: Divulgar por medios digitales la página de web de la entidad con el fin de ser conocida por la ciudadanía y utilizada como medio de consulta por parte de estos, accediendo a los servicios institucionales.

Correo electrónico: Crear y divulgar por medios digitales los correos dispuestos para la recepción y respuesta de PQRS y actuaciones judiciales. Igualmente la respuesta oportuna de los correos llegados al correo institucional idaccc@cartagena.gov.co.

Redes sociales: Gestionar de forma eficiente las redes sociales como Facebook, Instagram y Línea telefónica

6.5. COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores públicos como de grupos de valor en la gestión del Instituto Comunal IDACCC, se requiere implementar un módulo de Participación Ciudadana en la página web de la entidad, con ello se busca desarrollar mecanismos de comunicación directa, para conocer las denuncias, expectativas y requerimientos de los ciudadanos frente a la entidad.

a) Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos y definiciones:

Para mayor entendimiento de estos estándares, se definen estos a continuación:

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 14 de 17
		Versión: 1

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

DEBER DE DENUNCIAR: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

b) Gestión, seguimiento y control de PQRSD que ingresan a la entidad.

En lo referente a la gestión que realiza por la entidad para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se tiene que:

Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos actualmente se realiza por el SIGOB Cartagena, que aunque exista un registro, no hay un número de radicado único de las comunicaciones, con el cual se facilite el control y el seguimiento de los documentos en la entidad.

La entidad requiere un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual debe ser monitoreado desde la Oficina Asesora Jurídica o quien haga sus funciones. Se debe elaborar el Manual de Peticiones Quejas y Reclamos con el objetivo de fortalecer el proceso de atención al ciudadano y mejorar los canales de comunicación.

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales, para resolverlas conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Estos términos se encuentran sujetos a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

- **Para la petición de documentos:** 10 días siguientes a la recepción.
- **Consultas de materias a su cargo:** 30 días siguientes a la recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** 10 días siguientes a la recepción.
- **Para cualquier petición:** 15 días siguientes a la recepción

6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Como estrategia adicional para el fortalecimiento de las acciones realizadas por funcionarios y contratistas, el Instituto Distrital de Acción Comunal de Cartagena y el Caribe IDACCC implementará el **CÓDIGO DE INTEGRIDAD** en alineación con los valores fundamentales propuestos por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) para los servidores públicos, que son

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 15 de 17
		Versión: 1

cinco: **Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia**. Estos valores buscan guiar la conducta ética para satisfacer el interés general y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública, los cuales deben conocer e identificar para poder comprometerse y contribuir al cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, soportados sobre la ética, para facilitar la gestión de la entidad y reflejar la **TRANSPARENCIA**, para generar credibilidad y confianza a los grupos de valor.

7. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

Para el correcto seguimiento del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO al interior de la entidad, se estructuraron indicadores de gestión que permitirán establecer el avance de cumplimiento a partir de actividades planeadas para cada uno de los componentes que conforman el presente plan institucional.

7.1. PLAN DE ACCIÓN.

Se estableció la herramienta Plan de Acción como criterio documental para la gestión del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ya que enmarca la hoja de ruta a seguir en la ejecución del plan.

Esta herramienta administrativa establece la ruta a implementar para gestionar los productos o metas necesarias para el cumplimiento de los objetivos en el marco de la misionalidad de la entidad.

El Plan de Acción está conformado por un componente de **Planteamiento Estratégico** alineado con el objetivo del Plan Institucional.

FORMATO PLAN DE ACCIÓN PLANES INSTITUCIONALES

INSTITUTO DISTRITAL DE ACCIÓN COMUNAL DE CARTAGENA Y EL CARIBE																														
PLAN DE ACCIÓN 2026																														
PLAN INSTITUCIONAL DEPENDENCIA ENCARGADA FECHA																		ÁREA												
No.	COMPONENTE O ACTIVIDAD PRINCIPAL	No.	ACTIVIDADES RELACIONADAS	META ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA (EVIDENCIA)	BENEFICIARIOS	PERSONA RESPONSABLE	OBSERVACIONES	CRONOGRAMA DE TRABAJO																					
									ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DIC										
1		1																												
		2																												
		3																												
2		1																												
		2																												
		3																												
		4																												
3		1																												
		2																												
		3																												
		4																												

Fuente: Dirección General / Planeación

7.2. BATERÍA DE INDICADORES

En el marco de la **Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores 2022** del Departamento Nacional de Planeación DNP, que orienta en la construcción

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 16 de 17
		Versión: 1

y análisis de los indicadores a partir de la **CADENA DE VALOR** (relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total)¹⁵ de la entidad.

Con relación a la Cadena de Valor de la entidad, los indicadores a utilizar son los **INDICADORES DE GESTIÓN**, cuyo objetivo principal es cuantificar y medir dos elementos.

- La cantidad de insumos utilizados.
- Las acciones de gestión realizadas.

Teniendo en cuenta los tipos de indicadores de gestión, se establecen indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, con relación al desarrollo de las actividades dentro del Plan de Acción del Plan Institucional.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados¹⁶

EFICIENCIA: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.¹⁷

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.¹⁸

El indicador de gestión del PLAN INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO es el siguiente de acuerdo con la naturaleza de las actividades a desarrollar:

1. **Nombre del Indicador:** Avance en el cumplimiento de Metas (Documentos, Actividades)

Tipo de indicador: Eficacia

Objetivo del Indicador: Determinar el porcentaje de cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan de Acción, de acuerdo con las evidencias entregadas correspondientes a los entregables definidos de cada una de las actividades.

Fórmula de Cálculo:

$$Eficacia = \frac{\# \text{ de Actividades realizadas}}{\# \text{ de Actividades Programadas}} \times 100$$

¹⁵ (DNP, 2017, pág. 5)

¹⁶ Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.

¹⁷ Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.

¹⁸ Glosario- Servicio al Ciudadano – Función Pública.

 Instituto Comunal	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES	Código: ES-DEPL-O9
		Fecha: 20/01/2023
		Página 17 de 17
		Versión: 1

7.3. CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el seguimiento y evaluación del Plan de Acción, se debe realizar una evaluación trimestral y las fechas programadas para la entrega de informes, con el fin de dar cumplimiento a los compromisos normativos, son:

SEGUIMIENTO	Entrega Informe de Gestión Plan Institucional	Reporte Avance Trimestral Plan Institucional (2da línea de defensa)
I Trimestre	30.03.2026	06.04.2026
II Trimestre	30.06.2026	06.07.2026
III Trimestre	30.09.2026	05.10.2026
IV Trimestre	23.12.2026	29.12.2026

7.4. MEDICIÓN TRIMESTRAL DE METAS

Con el fin de medir la **EFICACIA** del PLAN INSTITUCIONAL ANUAL DE ADQUISICIONES, se definieron rangos de seguimiento para medir la gestión del Plan de Acción, y establecer alertas y planes de choque que permitan el cumplimiento de lo planeado.

MATRIZ DE RANGOS PORCENTUALES DE GESTIÓN

Nivel de EFICACIA	Estado del Indicador	Marzo	Junio	Septiembre	Diciembre
ALTO		25% o más	50% o más	75% o más	95% o más
MEDIO		15% a 24,9%	40% a 49,9%	65% a 74,9%	85% a 94,9%
BAJO		Menos de 15%	Menos de 40%	Menos de 65%	Menos de 85%

Fuente: Dirección General / Planeación

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y número de Acta y/o Acto Administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del Cambio
1	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 01-IDACCC-2026	Javier Gaona	Geverson Ortiz	Geverson Ortiz	Creación del documento.