

TRD: 102.31.05-006

Turbo, 14 de mayo de 2021

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Doctor

**ANDRES FELIPE MATURANA GONZALEZ**

Alcalde Distrital de Turbo

Ciudad

### **OBJETIVO**

Realizar el seguimiento y Monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del periodo enero - abril de 2021, en la Administración Central del Distrito de Turbo, dentro de los roles liderazgo estratégico, evaluación y seguimiento. Ello, según el plan anual de auditorías para la vigencia 2021, aprobado según resolución 125 del 27 de enero de 2021.

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de acuerdo a lo requerido en la Ley 1474 de 2011, fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día martes 26 de enero de 2021.

### **MARCO LEGAL**

-Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la cual hace parte integral del Decreto 147 de 2020, publicado en la página Web del Distrito de Turbo.

-Seguimiento PAAC, Ley 1474 de 2011. -Ley de transparencia y acceso a la información: Ley 1712 de 2014. -Ley 1757 de 2015.

-Matriz del Mapa de riesgos por procesos o de gestión y Plan Anticorrupción y PQRS, de la Administración Central del Distrito de Turbo.

Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

Ley 1474 de 2011 Por 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.

Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Decreto 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).



DISTRITO DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Dichos componentes son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer la lucha contra la corrupción

## COMPONENTE N° 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

### **Subcomponente N°1. Política de Administración del Riesgo**

**Actividades:**

Divulgar la Política de Administración de Riesgos de gestión y corrupción en página web a través de la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021.

**Meta o Producto:**

Publicación de la Política de Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción en la Página Web.

**Cumplimiento de la meta:**

Esta meta fue cumplida con la publicación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la actualización de Mapa de Riesgos de Corrupción. Se requiere revisar la política de administración del riesgo. **Avance: 75%**

### **Subcomponente N°2. Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción**

**Actividades:**

Ejecutar reunión con líderes de proceso para realizar actualización y/o anexos de riesgos dentro del Mapa de Riesgos de Corrupción de cada proceso de la administración



DISTRITO  
DE TURBO

NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

**Meta o Producto:**

Actualización de Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Cumplimiento de la meta:**

Meta cumplida por funcionarios de la secretaria de planeación. **Avance: 100%**

**Subcomponente N°3. Consulta y Divulgación**

**Actividades:**

a. Construcción y/o actualización de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos de la entidad.

b. Construcción de la matriz de riesgos de corrupción, la Política de Administración de Riesgos y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y serán publicados en la página web para ser consultada por parte de la ciudadanía en general y por los usuarios internos y externos.

**Meta o Producto:**

a. Mapa de riesgos de corrupción actualizado

b. Mapa de riesgos publicado en la página web.

**Cumplimiento de la meta:**

Meta cumplida con la actualización del mapa de riesgos y su publicación en la página web de la alcaldía distrital de Turbo. El mapa de riesgos y la política de administración de riesgos, requieren revisión. **Avance: 75%**

**Subcomponente N°4. Monitoreo y Revisión**

**Actividades:**

a. Los Líderes de Proceso con el apoyo de la oficina de control interno realizarán monitoreo y revisión al desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción que se encuentren formulados dentro de cada uno de los procesos a su cargo.

**Meta o Producto:**

Seguimientos a los Mapas de Riesgos de Corrupción.

**Cumplimiento de la meta:**

Meta no cumplida en su totalidad. Los líderes de proceso no han revisado monitoreo y revisión. La oficina de control interno de gestión ha realizado seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En cuanto al mapa de riesgos de corrupción, se critica que no hay una política de administración del riesgo plenamente definida; donde se establezca el objetivo



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

principal y específicos; así mismo, medir la probabilidad del riesgo, su impacto, nivel de aceptación, etc. **Avance: 50%**

### Subcomponente N°5. Seguimiento

#### Actividades:

- a. Semestralmente se realizará seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción.
- b. Cuatrimestralmente se realizará seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- c. Seguimiento a la Publicación en la Página Web de la alcaldía Distrital de los seguimientos a los Mapas de Riesgos de Corrupción y del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

#### Meta o Producto:

- a. Reunión de seguimiento con los líderes de los procesos de la entidad. Realizar control de asistencia.
- b. Publicación dentro de la página web de la entidad del Mapa de Riesgo de Corrupción y de los seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

#### Cumplimiento de la meta:

Meta no cumplida en su totalidad. Los líderes de los procesos no se han reunido para la realización del seguimiento, La oficina de control interno de gestión realiza el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano; más no al mapa de riesgos de corrupción, si se tiene en cuenta la anotación al subcomponente 4.

**Avance: 50%**

#### GENERALIDADES:



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

El distrito, para el año 2021, tiene elaborado su mapa de riesgos por cada macroproceso, enmarcados así:

**a. MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

De comunicación: un (1) riesgo

De planeación estratégica: tres (3) riesgos

**b. MACROPROCESOS MISIONALES**

De asesoría y asistencia técnica: diez (10) riesgos

De atención al ciudadano: un (1) riesgo

De gestión de la educación: seis (6) riesgos

De gestión del desarrollo territorial: siete (7) riesgos

De gestión de desarrollo político: tres (3) riesgos

De gestión de desarrollo social: siete (7) riesgos

De gestión de trámites: nueve (9) riesgos

De inspección, vigilancia y control: diez (10) riesgos

**c. MACROPROCESO DE APOYO**

De gestión de adquisiciones: siete (7) riesgos

De gestión del recurso físico y logístico: tres (3) riesgos

De gestión documental: dos (2) riesgos

De gestión de talento humano: seis (6) riesgos

De hacienda pública municipal: seis (6) riesgos

De sistemas de información e infraestructura tecnológica: tres (3) riesgos

De soporte jurídico: cuatro (4) riesgos

**d. MACROPROCESO EVALUACION Y MEJORAMIENTO**

De evaluación y mejoramiento continuo: dos (2) riesgos

En total, son 89 riesgos. Este mapa de riesgos para la vigencia 2021, dirigido por la secretaria de planeación, está enmarcado en riesgos de gestión por procesos.

Estos riesgos se controlan por medio de la estrategia de participación en la implementación y puesta en marcha del modelo integrado de planeación y gestión-MIPG mediante el comité institucional de gestión y desempeño; teniendo en cuenta la línea estratégica y las tres líneas de defensa:

- **Línea estratégica:** A cargo del alcalde distrital y comité institucional de coordinación del sistema de control interno e invitados.

**Turbo**  
Ciudad Puerto

- **Primera línea de defensa:** A cargo de los gerentes públicos (subsecretarios) y líderes de procesos, programas y proyectos de la Alcaldía distrital.
- **Segunda línea de defensa:** A cargo de funcionarios con responsabilidad de monitoreo y evaluación de controles y riesgos, jefe de planeación, supervisores, interventores y coordinadores de equipos de trabajo, comité de contratación, área financiera, de TIC.
- **Tercera línea de defensa:** A cargo de la oficina de control interno de gestión.

### Otras Medidas para mitigar los Riesgos.

La Administración distrital está revisando y actualizando los Manuales de Procesos y Procedimientos. Igualmente se está trabajando la implementación y puesta en marcha del Modelo Integral de Planeación y Gestión- MIPG; el cual es nuestro sistema de gestión de la calidad y nos será de mucha utilidad para combatir los riesgos de corrupción.

En la política de gestión de riesgo debe quedar explícita la cantidad de riesgo que la Institución está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos. De esa forma, es posible establecer los recursos que se requieren para gestionarlo y los esfuerzos necesarios para mitigar su impacto.

La Alcaldía cuenta con un sitio web: <https://www.turboantioquia.gov.co> el cual es uno de los medios de comunicación con la comunidad en general.

Aplicación del Decreto 4170 de 2011; “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública” Colombia Compra Eficiente, en el cual se ha ingresado a la página de contratación; de acuerdo a los requerimientos de ley y dando el trámite respectivo. En 2015 Colombia Compra Eficiente lanzó el SECOP II que pasa de la simple publicidad a una plataforma transaccional. El SECOP II asegura la trazabilidad y la transparencia de la Gestión contractual.

Se están realizando cambios sustanciales en la ventanilla única como es el de la implementación de la firma mecánica con el programa SAC 2. Se encuentra en proceso de revisión el decreto por el cual se crea el **Único Sistema de Radicación de comunicaciones oficiales:** Adoptar al Sistema de Atención al Ciudadano SAC 2 del Ministerio de Educación Nacional como el único Sistema autorizado para el registro, control y radicación de las comunicaciones oficiales de entrada y salida de las secretarías de la Alcaldía Distrital de Turbo.

Se adoptará la firma mecánica para los documentos que se generen, registren y tramiten a través del Sistema de Atención al Ciudadano SAC2 de las secretarías de la Alcaldía Distrital de Turbo.



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

## COMPONENTE N° 2. RACIONALIZACION DEL TRÁMITE

### Subcomponente N°1. Identificación de Tramites

**Actividades:**

- a. Revisión y ajuste del inventario y hojas de vida de trámites
- b. Actualización de Trámites en la plataforma "No más filas".
- c. Publicación de trámites en la página web institucional.

**Meta o Producto:**

- a. Porcentaje del inventario de trámites y hojas de vida por proceso Revisado y ajustado. Meta: 100%
- b. Porcentaje de tramites actualizados en la plataforma "No más filas". Meta:100%
- c. Porcentaje de trámites publicados en la página web institucional. Meta:100%

**Cumplimiento de la meta:**

Estas metas tenían fecha de cumplimiento al 30 de abril de 2021. No se realizaron las actividades a cumplir en esta vigencia. **Avance: 0%**

### Subcomponente N°2. Priorización de Tramites a intervenir

**Actividades:**

Diagnóstico de los trámites a intervenir en la vigencia

**Meta o Producto:**

Número de diagnósticos de los trámites a intervenir en la vigencia

**Cumplimiento de la meta:**

Su fecha de cumplimiento era el 30 de abril de 2021. No se ha elaborado el diagnóstico de trámites a intervenir en la vigencia 2021. **Avance: 0%**

### Subcomponente N°3. Racionalización de Tramites

**Actividades:**

Construcción de la estrategia de Racionalización de trámites.

**Meta o Producto:**

Número de estrategias de racionalización de trámites definidas.



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

**Cumplimiento de la meta:**

Meta con fecha de cumplimiento al 30 de abril de 2021. No se ha construido la estrategia de racionalización de trámites. **Avance: 0%**

**Subcomponente N°4. Interoperabilidad**

**Actividades:**

a. Monitoreo permanente a los trámites.

b. Implementación de la Ventanilla Única

**Meta o Producto:**

a. Número de revisiones realizadas a los trámites por el Comité.

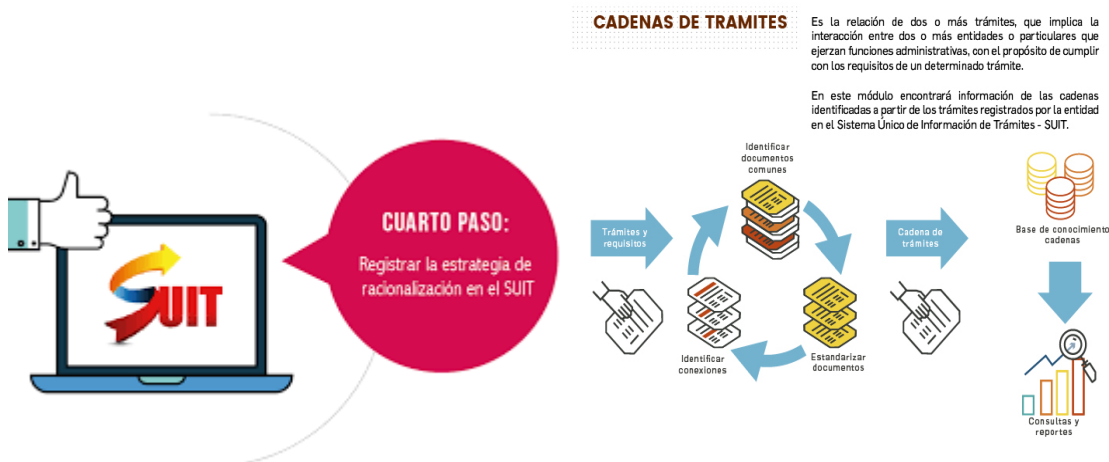
b. Número de ventanillas Únicas operando durante la vigencia

**Cumplimiento de la meta:**

No se ha cumplido la actividad “a” (número de revisiones realizadas a los trámites por el Comité)

En cuanto al literal “b” (Número de ventanillas Únicas operando durante la vigencia); solo exista una ventanilla única en el edificio Pino Roa. **Avance: 0%**

**GENERALIDADES:**



La racionalización del trámite, facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Distrito, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El Distrito, a través de su página web, presenta el Link de Trámites y Servicios; el cual hace enlace con el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites y



Procedimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública); donde se tienen registrados los trámites y servicios que presta la Alcaldía Distrital.

La Administración está aplicando el Decreto Legislativo 19 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Dentro de los propósitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG está que las entidades tengan claro su objetivo, de tal manera que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

Es por ello, que uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Distrito de Turbo y el ciudadano es por medio de la RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES; la cual está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Alcaldía Distrital.

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas de la Entidad, haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación. (esencial por motivos de la pandemia del covid-19)
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias y documentos.

Al 30 de abril de 2021, en el link de la función pública, tenemos:

#### **a. Gestión de usuarios**

Se encuentra en el **100%**; ya que como mínimo se exige: Un usuario con rol de administrador de usuarios y Un usuario con rol de administrador de trámites. Actualmente se encuentran inscritos:

**Eméldes Muñoz Mesa**, como administrador SUIT/ administrador de usuarios /gestor de datos de operación.

**Esteban Milanés**, como administrador de trámites/ gestor de datos de operación.

**Eduardo Pérez Córdoba**, como administrador de trámites

**Ariosto Milán Mosquera**, como evaluador de seguimiento

En varias ocasiones se ha dicho que es preciso hacer el cambio del señor Emelides Muñoz como exfuncionario que es e incluir al secretario de planeación, el señor



Cristhian A. Medrano. Igualmente, retirar al señor Esteban Milanés, quien pertenece a la oficina de comunicaciones y prensa; ya que es la secretaria de planeación, la que se debe encargar de la administración de los trámites y su racionalización.

#### **b. Gestión de formularios**

Se encuentra en un avance del **92%**.

Para tener este estado en un 100%, todos los formularios de su inventario, deben estar por lo menos asociados a un formato integrado.

La secretaria de Planeación aún no ha revisado los trámites que aplican para el Distrito de Turbo y poder, en forma justificada, eliminar los trámites que no aplican a nuestra Entidad y subir el porcentaje de aceptabilidad y cumplimiento de los trámites inscritos en el SUIT.

Posterior a este trabajo de actualización, se debe hacer la labor de la racionalización del trámite, en favor de ser más eficientes con la atención al ciudadano.

#### **c. Gestión de Inventarios.**

Es el porcentaje de avance en la inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS del Distrito de Turbo ante el Sistema Único de Información de Tramites- SUIT. Se encuentra en un **53%**.

Para elevar la gestión de inventarios al 100%, se debe tener todos los formatos integrados, en estado de “inscrito”.

### **COMPONENTE N° 3. RENDICION DE CUENTAS**

#### **Subcomponente N°1. Rendición de cuentas**

##### **Actividades:**

- a. Publicación de Avances trimestrales del Plan de Acción de la entidad de la vigencia.
- b. Utilizar canales de redes sociales y otros medios para visibilizar las solicitudes y sugerencias de la comunidad y partes interesadas.
- c. Preparar información para realizar audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad
- d. Elaborar Informe de Revisión por la Alta dirección (alcalde)



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

**Meta o Producto:**

a. Seguimientos Trimestrales al Plan de Acción de la entidad de la vigencia.

a. Utilizar redes sociales como: Twitter, Instagram, e-mail

b. Rendición de Cuentas

d. Informe de Revisión por la Dirección

**Cumplimiento de la meta:**

a. Para esta actividad, se ha sugerido que la meta o producto se realice en forma semestral; ya que así se encuentra en el plan anual de auditorías de la institución y así se le ha estado dando cumplimiento.

b. Se realizó, en el mes de marzo, una rendición de cuentas virtual por parte de cada uno de los secretarios de despacho y el alcalde.

c. No se evidenció Informe de Revisión por la Dirección Por tal motivo, al subcomponente 1 se le da un cumplimiento parcial. **Avance: 75%**

**Subcomponente N°2. Elementos de la Rendición de Cuentas**

**Actividades:**

Jornadas de socializaciones y sensibilizaciones con la Comunidad

**Meta o Producto:**

Socializaciones con la comunidad, Control de Asistencia y Actas de Reunión

**Cumplimiento de la meta:**

La rendición de cuentas se realizó durante 15 días utilizando las redes sociales recibiendo y contestando las preguntas de la comunidad, se da por cumplida dicha meta. **Avance: 100%**

**GENERALIDADES:**

La rendición de cuentas está regida por: Conpes 3654 de 2010, la Ley 489 de 1998, la Ley 1757 de 2015 y Manual único de rendición de cuentas

*“(…) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y 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, a partir de la promoción del diálogo”.*

Se resume la definición de rendición de cuentas:



Un **proceso** mediante el cual las entidades y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados** de su gestión.

Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública para la promoción del **diálogo**.

Es una expresión de **control social**, que comprende acciones de petición de información y explicaciones

Comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la **evaluación de la gestión**.

Tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública.

## RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2020

(turbo, marzo de 2021)

La rendición de cuenta de la alcaldía del distrito de Turbo, se realizó haciendo uso de las redes sociales: **Facebook live**, donde cada secretario de despacho utilizó un día para exponer sus principales logros en 2020 con base en los programas del plan de desarrollo Turbo Ciudad Puerto; finalizando con el día de la intervención del alcalde.

A continuación, se describen los principales programas de cada secretaría:

### SECRETARÍA DE HACIENDA

- ✓ Actualización estatuto tributario
- ✓ Cumplimiento ley 617
- ✓ Actualización catastral

### SECRETARÍA GENERAL Y ADMINISTRATIVA

- ✓ Fortalecimiento institucional
- ✓ Servicio atención al ciudadano -SAC
- ✓ Modernización de la planta de cargos
- ✓ Organización de la casa

### SECRETARÍA DE PLANEACION

- ✓ Mejor plan de Desarrollo del país
- ✓ Fortalecimiento Sisben 4
- ✓ Creación EDUH
- ✓ Placa polideportiva EL TRES
- ✓ Anillo vial del obrero

### SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

- ✓ Estación de aguas residuales
- ✓ Plan maestro del acueducto del Litoral
- ✓ Planta de tratamiento de Agua San Vicente del Congo
- ✓ Planta de tratamiento de Agua del Alto de Mulatos



**Turbo**  
Ciudad Puerto

### **SECRETARÍA DE SALUD**

- ✓ Creación de la UCI
- ✓ Política pública de salud mental
- ✓ Hospital Don Bosco de Currulao

### **SECRETARÍA DE AGRICULTURA**

- ✓ Sustitución de vehículos de tracción animal
- ✓ Planta de valor agregado cárnico
- ✓ Mejoramiento de la Plaza del Pescado
- ✓ Unidades sanitarias familiares

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**

La Secretaría de Gobierno, es la encargada de cuidar los bienes y velar por la honra, la seguridad y la convivencia de todos los turbeños. El Secretario de Gobierno te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Mesas de seguridad y convivencia
- ✓ Atención a víctimas

### **GERENCIA DE INNOVACION**

La Gerencia de Innovación, es la encargada de impulsar procesos de innovación y emprendimiento en el Distrito de Turbo. El Gerente de Innovación, te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Distrito de Innovación
- ✓ Distrito E
- ✓ Sala + lectura + ideas
- ✓ Índices hurto

### **SECRETARÍA DE INCLUSION SOCIAL**

La Secretaría de Inclusión Social, es la encargada de garantizar el goce efectivo de los derechos. La secretaria de Inclusión social, te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Etnias
- ✓ Mujeres y familias
- ✓ Grupos vulnerables

### **IMDEPORTES**

Imdeportes, es el ente encargado de velar por el deporte y la recreación en el Distrito de Turbo. El director, te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Placa polideportiva Hoover Quintero
- ✓ Placa polideportiva El Tres
- ✓ Iluminación del estadio

### **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO**

La Secretaría de Desarrollo Económico es la encargada de orientar y liderar la formulación de políticas de desarrollo económico de las actividades comerciales, empresariales y turísticas de Turbo. El secretario, te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Segunda etapa del Malecón Turístico



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto



- ✓ Reactivación económica
- ✓ Emprendimiento

### OFICINA DE GESTION DE RIESGO

La oficina de Gestión del Riesgo, es la encargada de implementar procesos orientados a la protección de las comunidades. Identificar, analizar y responder a factores de riesgo en todo el territorio. Secretario, te contará los avances de su dependencia en 2020.

Recuperación S.O.S

- ✓ Construcción del jarillón Puerto Cesar Playa
- ✓ Centro de guardianes de playa

### SECRETARÍA DE MOVILIDAD

La Secretaría de Movilidad, es la encargada de definir políticas, campañas y acciones de movilidad, con el objetivo de crear consciencia ciudadana y reducir los índices de accidentalidad. A continuación, el secretario te contará los avances de su dependencia en 2020.

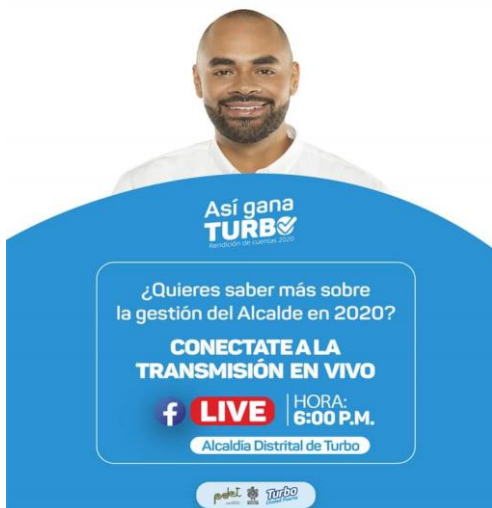
- ✓ Zonas Azules
- ✓ Señalización Vertical Urbana
- ✓ Mantenimiento Sistema de Semaforización

### SECRETARÍA DE EDUCACION

La Secretaría de Educación, es la encargada de velar por la calidad y la cobertura educativa de Turbo. El secretario, te contará los avances de su dependencia en 2020.

- ✓ Discapacidad
- ✓ Educación virtual
- ✓ Alimentación escolar

### DESPACHO DEL ALCALDE



“Hoy finalizamos nuestra rendición de cuentas “Así gana Turbo” la cual fue pensada para que puedas conocer e interactuar con los secretarios de despacho, sobre los avances de la Administración en 2020.

El alcalde Felipe Maturana, anunció en su rendición de cuentas, que dentro de poco iniciará la pavimentación del barrio Obrero.

*Esta obra brindará mejor calidad de vida a los habitantes de uno de los barrios más importantes y tradicionales del Distrito. De esta cerramos brechas históricas de desigualdad y construimos la Ciudad Puerto que soñamos.*

*Nuestro alcalde, #FelipeMaturana, nos dará un resumen de todas las gestiones que se realizaron en 2020, un año lleno de retos.”*

Adicionalmente, se venido realizando la actividad “La alcaldía en mi barrio”; espacio que, entre otras cosas, se emplea para dar a conocer los programas que viene realizando la alcaldía, se reciben las inquietudes de la comunidad y se prestan diferentes servicios a la comunidad como programas en salud, comisaría de familia, gobierno, agricultura y planeación. También se invita a la policía nacional para la parte lúdica y recreación para niños.

## COMPONENTE N° 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

### Subcomponente N°1. Estructura Admtiva y Direccionamiento Estratégico

**Actividades:**

a. Construir y socializar bajo la metodología aplicada el procedimiento de atención y servicio al usuario dentro de la Alcaldía Distrital

**Meta o Producto:**

a. Socialización y entendimiento del Proceso de Atención y servicio al ciudadano.

**Cumplimiento de la meta:**

Actividad actualmente no realizada. Meta no cumplida. **Avance: 0%**

### Subcomponente N°2. Fortalecimiento de los Canales de Atención

**Actividades:**

a. Diseñar dentro de la página web de la entidad una herramienta de Buzón de Sugerencias virtual

b. Publicación de informes trimestrales de PQRS presentadas por los usuarios

c. Socializar a los ciudadanos y funcionarios acerca de los medios o canales de atención de las PQRSF

d. Instructivo ilustrativo en la página web para realizar PQRSF

e. Celeridad en el sistema de respuestas de las PQRSD que ingresan a la entidad

f. Atención a la comunidad en las instalaciones de la entidad Alcaldía Distrital



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

**Meta o Producto:**

a. Socialización y entendimiento del Proceso de Atención y servicio al ciudadano

b. Buzón de Sugerencias Virtual

c. Página Web: <http://www.turbo-antioquia.gov.co/>

d. Cartelera Informativa con instructivo para presentación de PQRS - Socialización con la comunidad.

e. Publicación de instructivo en la página Web de la entidad

f. Crear formulario para digitalización de todo tipo de PQRS a través de nuestro sitio Web

g. La alta dirección realizara atención a la comunidad. - Formato satisfacción del usuario y asistencia.

**Cumplimiento de la meta:**

Se ha cumplido en cuanto al buzón de sugerencias virtual. Se pueden realizar PQRS con identificación o en forma anónima en la página web <http://www.turbo-antioquia.gov.co/>. Aún no se han realizado las otras actividades. **Avance: 50%**

**Subcomponente N°3. Talento Humano**

**Actividades:**

Diseñar programa de Capacitación para el personal que labora dentro de la Entidad

**Meta o Producto:**

Capacitación para funcionarios. - Cronograma Capacitación

**Cumplimiento de la meta:**

El profesional de talento humano evidenció el diseño del programa de capacitación.

**Avance: 100%**

**Subcomponente N°4. Normativo y Procedimental**

**Actividades:**

Establecer los límites de tiempo para dar respuesta a las PQRS conforme a lo estipulado por la ley.

**Meta o Producto:**

a. Peticiones en interés general y particular Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

b. Peticiones de documentos e información Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

c. Consultas Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



d. Peticiones entre autoridades Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**Cumplimiento de la meta:**

Meta con cumplimiento parcial. Se tienen ya unos tiempos establecidos y se está cumpliendo con ello. Sin embargo, no hay un acto administrativo que lo contemple.

**Avance: 60%**

**Subcomponente N°5. Relacionamiento con el Ciudadano**

**Actividades:**

Diseñar Caracterización del cliente interno y externo para identificar las necesidades y expectativas que se tienen sobre la entidad.

**Meta o Producto:**

Diseñar Caracterización del cliente interno y externo

**Cumplimiento de la meta:**

Meta cumplida. Se explica por parte de la oficina de comunicaciones y prensa, que esta caracterización se va realizando automáticamente en la página web; a medida que se van registrando los usuarios de los diferentes servicios. **Avance: 100%**

**GENERALIDADES**



Este mecanismo centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades del ciudadano.

**PAGINA WEB**

El ciudadano puede elevar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante la página web. El sitio web [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co), se encuentra en restauración. Normalmente, en este sitio se presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Administración Distrital; así como noticias importantes de Gestión.



DISTRITO DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

En la página web, el Distrito posee el link ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA, donde se encuentran:

- a. Tramites y servicios
- b. Pagos en línea
- c. Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- d. Caracterización de usuarios

### **VENTANILLA UNICA**

Instalada en la entrada principal del edificio Pinorroa y se encarga de la atención de primera mano a los diferentes usuarios que visitan la Alcaldía Distrital de Turbo. El objetivo de la ventanilla única, es gestionar los servicios de recepción, clasificación, radicación, registro, distribución y tramite de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas por la administración Distrital de Turbo.

**Servicio de Atención al Ciudadano en la Ventanilla Única:** El Servicio de Atención a la Comunidad –SAC, está en implementación. En los próximos días se expide el decreto y se pone en servicio a la comunidad.

### **BUZONES DE SUGERENCIAS (PQRS)**

Los buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias; se encuentran instalados en las diferentes dependencias de la administración Distrital:

- Administración central sede edificio Pinorroa,
- Sede iguanas,
- Personería,
- Casa de justicia
- Sede de secretaria de movilidad- RUNT
- Sede de secretaría de inclusión social
- Imdeportes
- Muelle turístico
- Casa de gobierno de currulao
- Casa de gobierno de nueva colonia.

Los buzones son revisados por la oficina de control interno de gestión. Son poco usados por la comunidad. Se le dio instrucciones a la encargada de revisar los buzones, que se elabore documento con firma de testigos donde conste la apertura y retiro de los documentos existentes en cada uno de los buzones de PQRS.

Algunos buzones de sugerencia como los de edificio pinorroa, iguanas, personería; no fueron encontrados en su sitio y nadie pudo dar información sobre ellos.



NIT: 890981138-5



## ATENCIÓN PQRS D DEPOSITADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS.

Este seguimiento se realizó verificando el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. En el pasado cuatrimestre, enero-abril, no se encontraron PQRS D depositadas en los Buzones de Sugerencias. Es poca la participación en el uso de los mismos.

## RECEPCION DE PQRS D

**Servicio de Atención al Ciudadano en las Secretaría de Salud:** El Servicio de Atención a la Comunidad –SAC, es la coordinación encargada de atender a la comunidad usuaria de los servicios de salud que se prestan en el Distrito de Turbo, la principal misión de ésta dependencia es servir de interlocución entre la Secretaría de Salud y los actores del Sistema de Seguridad Social, orientada al mejoramiento continuo del servicio público de salud, a través de la atención personalizada del usuario. En segunda instancia, pero no menos importante, es promover la participación y control social y la gestión para la resolución de las quejas, peticiones y reclamos de manera oportuna y eficiente.

**Servicio de Atención al Ciudadano en las Secretaría de Educación y Cultura:** El Servicio de Atención a la Comunidad –SAC, es la coordinación encargada de atender a la comunidad usuaria de los servicios de Educativos, que se prestan en el Distrito de Turbo, y es ésta dependencia la que sirve de interlocución entre la Secretaría de Educación y los actores de las instituciones educativas, orientada al mejoramiento continuo del servicio público de educación, a través de la atención personalizada del usuario, promoviendo la participación y control social, y la gestión para la resolución de las quejas, peticiones y reclamos de manera oportuna y eficiente.

## COMPONENTE N° 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

### **Subcomponente N°1. Lineamientos de Transparencia Activa**

#### **Actividades:**

- Realizar el seguimiento a la publicación de la información mínima obligatoria de la ley 1712 de 2014 y el decreto 1081 de 2015.
- Hacer Seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP tanto para funcionarios como contratista
- Mantener publicado los horarios de atención al público cuando estos sufran modificaciones



NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

- d. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones (Link SECOP)
- e. Mantener publicados los informes de Gestión: Rendición de Cuentas, Informe ejecutivo Anual de Control Interno, Informe Parametrizado, Informe de Control Interno Contable.
- f. Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- g. Publicar Mapa De Riesgos de corrupción
- h. Publicar cada cuatrimestre los seguimientos al Plan Anticorrupción

**Meta o Producto:**

- a. Publicación de la información obligatoria en la página web de la Entidad
- b. Seguimientos Realizados
- c. Horario de atención al público publicado
- d. Plan Anual Adquisiciones publicado
- f. Informes Publicados
- g. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Publicado
- h. Mapa de Riesgos Corrupción publicado
- i. Seguimientos al Plan Anticorrupción publicado

**Cumplimiento de la meta:**

Han sido publicados en su momento: horarios de atención al público, plan anual de adquisiciones, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, mapa de riesgos por procesos, seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano. No se ha verificado el cumplimiento del registro en el SIGEP por parte de talento humano y la oficina de control interno. Por lo demás, se ha estado cumpliendo lo dicho por la ley de transparencia y acceso a la información pública. **Avance: 75%**

**Subcomponente N°2. Lineamientos de Transparencia Pasiva****Actividades:**

Establecer los límites de tiempo para dar respuesta a las PQRS conforme a lo estipulado por Ley

**Meta o Producto:**

Peticiones en interés general y particular Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Peticiones de Documentos e información Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Consultas Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



Peticiones entre autoridades Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.  
 Informes a congresistas Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

**Cumplimiento de la meta:**

Aunque el funcionario de comunicaciones nos informa que la misma plataforma los clasifica, debemos tener en cuenta lo que dice la norma:

“Las instituciones deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos”. **Avance: 50%**

**Subcomponente N°3. Elaboración de los Instrumentos de gestión de la Información**

**Actividades:**

- a. Informe de Solicitudes de Acceso a la Información N° de PQRS Recibidas. - N° de PQRS Resueltas. - N° de PQRS sin resolver. - Tiempos de Respuestas
- b. Documentos del Programa de Gestión Documental (PGD) como instrumento Archivístico
- c. Implementación del Plan estratégico informático (soporte y mantenimiento)

**Meta o Producto:**

- a. Informe de Indicadores de PQRS trimestral
- b. Implementación del Programa de Gestión Documental Conforme a la Ley de Archivo 594/2000
- c. Parametrización e Implementación de un sistema integrado para la Gestión Documental

**Cumplimiento de la meta:**

La oficina de control interno de gestión, realiza informes de PQRS para ser publicados en la web en forma semestral. Hay falencias en cuanto al cumplimiento de la ley 594 de 2000 (ley de archivos) y en la parametrización e Implementación de un sistema integrado para la Gestión Documental. Actualmente se cuenta con la asesoría del archivo general de la Nación y se están adelantando detalles para el instrumento archivístico. **Avance: 50%**

**Subcomponente N° 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad**

**Actividades:**



NIT: 890981138-5



a. Utilización de formatos estándares dentro de la página web, para que las personas en condición de discapacidad puedan acceder fácilmente a través de dispositivos de lectura de caracteres especiales

b. Que los parques cuenten con acceso para personas en condiciones de discapacidad a través de vados y rampas

**Meta o Producto:**

a. Publicación de contenidos dentro de la página web en formato HTML y Acrobat

b. Acceso a los parques a través de vados y rampas para personas en condición de discapacidad

**Cumplimiento de la meta:**

El acceso a los parques a través de vados y rampas para personas en condición de discapacidad, se ha cumplido; más no se ha cumplido la elaboración de formatos estándares dentro de la página web, para que las personas en condición de discapacidad puedan acceder fácilmente a través de dispositivos de lectura de caracteres especiales. **Avance: 50%**

**Subcomponente N°5. Monitoreo del Acceso a la Información pública****Actividades:**

Seguimiento del Sistema de Gestión Documental para mayor control sobre las PQRSD que ingresan a la Entidad y el seguimiento del ciudadano sobre ellas.

**Meta o Producto:**

Seguimiento

**Cumplimiento de la meta:**

La oficina de control interno de gestión, elabora informes semestrales de seguimiento a las respuestas de PQRSD. . **Avance: 100%**

**GENERALIDADES:**

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

La Administración Distrital tiene definida y promulgada su página web en todo momento, para conocimiento de la comunidad en general.



DISTRITO  
DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

Los funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los valores Éticos Instituciones en miras de brindar un mejor servicio a la población.

En el presente año, aún no se ha prestado capacitación de atención al usuario a los funcionarios; para mantenerlos actualizados en el tema y se obtenga los resultados finales como es el buen trato y atención al usuario.



### ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB:

La página oficial de la Administración de Turbo - [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co), es un medio informático que facilita a usuarios que viven en otros lugares del país y que requieran alguna información o tramites de las diferentes Secretarías.

Para este primer cuatrimestre del año 2021, no se obtuvo notificación de la atención de las PQRS de este medio de comunicación, dado que, desde la Secretaría General y Servicios Administrativos, a quien pertenece la Ventanilla Única y la Recepción Administrativa.

Mediante la página web de la entidad, [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co), se puede llevar el control de las PQRS, que aún se encuentran sin dar la respectiva respuesta a los usuarios.

## COMPONENTE N° 6. INICIATIVAS ADICIONALES

### Subcomponente N°1. Componente adicional

#### Actividades:

a. Diseñar cronograma de actividades para fortalecer la implementación del código de integridad de la Entidad



DISTRITO  
DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

b. Diseñar cronograma de actividades para socializar el código de integridad de la Entidad

**Meta o Producto:**

a. Actividades planteadas para la vigencia

b. Actividades planteadas para la vigencia

**Cumplimiento de la meta:**

El código de integridad fue elaborado, pero no se ha elaborado programa para fortalecer su implementación. **Avance: 50%**

El componente de iniciativas adicionales, se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se tiene construido el Código de Integridad de la entidad. Sin embargo, aún no se ha socializado con los funcionarios.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe documentar las políticas de administración del riesgo y socializarlas a todos los funcionarios de la Alcaldía distrital, incluyendo los contratistas. Así mismo, debe hacerse una revisión al mapa de riesgos de corrupción ya que hay algunos que se pueden fusionar y no hacerlos tan extensos.

La secretaría de planeación debe ejercer el liderazgo para la racionalización de los trámites y manejo del sistema único de administración de tramites-SUIT.

En el cuatrimestre enero-abril; hubo un gran logro de la Secretaría de Hacienda, quien además del pago electrónico de los impuestos mediante el empleo de datafono para pagos con tarjeta débito; puso a funcionar el pago de impuestos por medio de la página web de la entidad

El pago de por medio de PSE mejora el proceso de atención al ciudadano frente a los trámites con esta Secretaría, evitando largas filas en las entidades bancarias y economizando tiempo de trámite tanto para la Administración como para el ciudadano.

Se recomienda la consecución, por medio de la secretaría general y administrativa, la consecución de buzones de sugerencias para reponer los que han sido robados o destruidos



**ARIOSTO MILÁN MOSQUERA**

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión



DISTRITO  
DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto