

PUERTA DE ORO

EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE

Nit: 900.249.143-1

☎ (57-5) 3789664-3789665
3789666-3789667

🌐 www.puertadeoro.org

📍 Vía 40 No. 79B - 06 Puerta de Oro
Barranquilla - Colombia

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA
2019.**

(APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN N° PDOEDC-0003 DE 2019)

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
6. DIAGNOSTICO.....	6
7. POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTITRAMITE	6
8. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	7
8.1. Objetivo	7
8.2. Diagnóstico.....	7
8.3. Matriz de Riesgos.....	7
9. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
10. COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 10	
11. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	11
12. COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	12

1. INTRODUCCIÓN

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites. Esta política viene siendo liderada por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno.

Tercer componente rendición de cuentas, este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta PUERTA DE ORO EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE S.A.S. (en adelante PUERTA DE ORO)

Por último, Participación Ciudadana, este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales PUERTA DE ORO genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2019, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en PUERTA DE ORO.

3. ALCANCE

Las estrategias de lucha contra la corrupción están definidas en el marco de 5 componentes principales así:

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de julio 12 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, “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”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 019 de enero 1 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".

- Decreto 124 de enero de 26 de 2016, "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 1499 de septiembre 11 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". El decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual articula las diferentes estrategias del Plan Anticorrupción.
- Decreto 612 del 4 de abril de 2018, "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Corrupción:** Corrupción administrativa, es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo. (*DAFP*)
- **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
- **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta.
- **Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (*Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012*).
- **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.

6. DIAGNOSTICO

El Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2019, definiendo controles para anticiparse. PUERTA DE ORO entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

7. POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTITRAMITE

PUERTA DE ORO en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ha ratificado su intención de luchar frontalmente contra todas las formas de corrupción, como una estrategia para el logro de la visión y de los objetivos de la empresa y para generar valor en la sociedad.

El objetivo PUERTA DE ORO es acoger las prácticas de buen gobierno, en procura de consolidar una cultura ética. Las estrategias de lucha contra la corrupción están enmarcadas en 5 componentes: - Gestión del riesgo de corrupción. - Racionalización de Trámites, - Rendición de Cuentas - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. El cumplimiento de estas estrategias se articulará con los procesos vigentes y futuros en el Modelo de Gestión de PUERTA DE ORO.

PUERTA DE ORO estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción con medidas como:

- Identificación de los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Cumplir los valores consignados de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.

- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Trabajar en el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta
- Ejecución de una rendición de cuentas permanente y efectiva, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales.

8. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

8.1. Objetivo

Identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesto PUERTA DE ORO en el cumplimiento de su misión, así como identificar e implementar las acciones de control y seguimiento que prevengan los eventos de corrupción.

8.2. Diagnóstico

La identificación de riesgos de corrupción para PUERTA DE ORO, de acuerdo a la metodología establecida por la DAFP para la identificación, análisis, valoración de riesgos. La empresa ha realizado durante el 2018 la identificación de riesgos, publicados en la matriz de riesgos institucional.

PUERTA DE ORO inicia la gestión de riesgos identificando el contexto estratégico de la empresa, instrumento que contiene las principales debilidades y amenazas a la gestión del riesgo, e insumo importante para una adecuada identificación de los riesgos.

8.3. Matriz de Riesgos

Los primeros responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos (Vicepresidentes), quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a sus procesos. Es así como se han identificado los riesgos para cada uno de los nueve (10) procesos de la Entidad, documentándose la matriz en el formato "MATRIZ RIESGOS DE PUERTA DE ORO" donde se describen los riesgos de corrupción y sus características, los

mecanismos de control existentes, las acciones de monitoreo y seguimiento por parte de las dependencias líderes de los procesos.

N°	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS O FALLAS QUE SE PUEDE PRESENTAR	TIPO DE RIESGO	INTERPRETACIÓN
1	Favorecimiento injustificado del desempeño de la administración con reportes de información a los entes de control que no corresponde a la realidad	El reporte y evidencias de información dependen de diferentes dependencias de la entidad, dificultando su consolidación y verificación en los tiempos establecidos.	* Sanciones disciplinarias y administrativas	ALTO	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
2	Direccionamiento de vinculación en favor de un tercero.	* Influencia de Terceros para vinculación del personal dentro de la empresa. * Intereses personales para favorecer a un tercero	* Sanciones Disciplinarias, penales.	ALTO	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
3	Alterar o interferir el desarrollo de la defensa de la Entidad para beneficio propio o de un tercero	Obstaculizar la debida vigilancia judicial de los procesos * Suministrar información sensible a la contraparte * Omitir o retardar las actuaciones judiciales	acciones judiciales adversas en contra de la entidad	ALTO	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir
4	Interés indebido en procesos de selección y celebración de contratos	*Ausencias y/o fallas de control, registro y verificación de información por parte del área de Contratación en la elaboración de documentación previa. * Contratistas reportados en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. * Desconocimiento de los procedimientos. * Falta de divulgación y socialización de los procedimientos para la contratación. * Manipulación de información y documentación del proceso por parte de colaboradores con intereses particulares. * Extralimitación de funciones por parte de los colaboradores en la ausencia y/o toma de decisiones. * Existencia de tráfico de influencias	* Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa. * Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional * Afectación en la ejecución presupuestal y sobrecostos.	MODERADO	Asumir el riesgo, reducir el riesgo
5	Perdida y hurto de los bienes de la entidad	*Falta de implementación de estrategias para el control y seguimiento de elementos. *Falta de implementación de sistemas de seguridad en las bodegas (cámaras y alarmas)	*Dificultad o retraso del cumplimiento de objetivos por falta de pérdida de elementos	MODERADO	Asumir el riesgo, reducir el riesgo

6	Deficiencia en la recepción de la información, por mal manejo intencionado de los aplicativos, insumos para la realización de los informes de seguimiento y evaluación	Información adulterada. * Conflicto de intereses * Dar información privilegiada a terceros	Toma de decisiones erróneas * pérdida de credibilidad	MODERADO	Asumir el riesgo, reducir el riesgo
7	Posibilidad de uso del poder para la inclusión de gastos (pagos, transferencia de recursos) no autorizados, de manera intencional para beneficio propio y/o de terceros	1. Desconocimiento de los procesos y el marco normativo. 2. Responsables no definidos y autorizados para realizar pagos. 3. Falsificación de documentos 4. Abuso de poder y autoridad	Proceso disciplinario Pérdida de credibilidad en la imagen institucional Medidas por antes de control	ALTO	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE FIN
Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Documentar la metodología para la gestión de riesgos materializados	Metodología de riesgos materializados.	Todos los procesos	01-MAR-2019
	Realizar el contexto estratégico del Riesgo	Contexto Estratégico definido.	Todos los procesos	01-MAR-2019
Consulta y Divulgación	Socialización de la Metodología de Riesgos y Mapas de Riesgos	Presentación y Listado de asistencia	Control interno	31-Oct-2019
Monitoreo y Revisión	Monitoreo periódico a los Mapas de Riesgos de corrupción por proceso. (actualización de los mapas de riesgos)	Mapa de Riesgos de corrupción con Seguimiento cuatrimestral publicado en la intranet	Control Interno - Calidad	5 primeros días hábiles de mayo y Septiembre 7 primeros días hábiles de enero.
Seguimiento	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Registro de seguimiento PAAC publicado	Control Interno	10 primeros días hábiles: Mayo Septiembre Enero

9. COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el objetivo de mejorar la relación con los usuarios de los servicios que brinda empresa, se planteó la necesidad de crear estrategias que faciliten la relación con los clientes y ciudadanía en general.

- Mejora Procesos de Comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información al interior de la empresa, se implementó el proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha del correo institucional que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y el uso de redes sociales para comunicar todas las actuaciones en la que interviene la empresa para conocimiento de los grupos de interés.,
- Fomento a la Vocación de Servicio en las Conductas de los funcionarios. La vocación del servicio implica que los funcionarios demuestren en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes. PUERTA DE ORO, facilitará a través del área de mercadeo y experiencia de ciudad programas de capacitación para los colaboradores de la empresa que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.
- Diseño e Implementación del Código de Ética. PUERTA DE ORO, ha implementado como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

10. COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

PUERTA DE ORO, para brindar mejor atención al ciudadano emplea diferentes canales de comunicación, tal y como lo establece los procedimientos de comunicaciones internas y externas, los cuales son de fácil acceso y comprensión para todo público. Entre estos están: página web, redes sociales, comunicaciones escritas, radio, televisión teléfono y actividades presenciales.

Para los canales de comunicación se ha establecido los siguientes mecanismos:

- Página WEB www.puertadeoro.org la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos desarrollados por PUERTA DE ORO EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE S.A.S.
- A través de nuestro correo electrónico info@puertadeoro.org.
- Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de PUERTA DE ORO es de lunes a viernes en un horario comprendido de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. Lo cual garantiza que la administración de la empresa sea de puertas abiertas.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la ventanilla de recepción de documentos y la página WEB.
- Interacción a través de nuestras redes Sociales @puertadeorobaq, @granmaleconbaq.
- Se conforman veedurías ciudadanas en los procesos de contratación con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.

11. COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo Desarrollar actividades tendientes a definir e implementar mecanismos de participación y control ciudadano, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación en doble vía entre la empresa y la ciudadanía, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión de PUERTA DE ORO S.A.S.

- Se realizará la rendición de cuentas en los formatos exigidos por la Contraloría General de la República y por la Contraloría Distrital de Barranquilla, dentro de los términos establecidos por los citados entes de control.
- Se realizará anualmente la rendición de cuentas ante la Asamblea General de Accionistas conforme a la ley y los estatutos de la PUERTA DE ORO EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE S.A.S,

12. COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el siguiente cuadro, se muestra un resumen de los mecanismos y objetivos que PUERTA DE ORO establecerá para el año 2019 y a futuro para que sus ciudadanos hagan valer sus derechos sobre sus funciones.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones Constitucionales)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitaria poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio.
Divulgar la información de la página WEB e	Permitir a los ciudadanos conocer el desarrollo de los proyectos que se encuentran en ejecución por la entidad.
Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión de la empresa.	Permite establecer el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad.

El seguimiento a esta estrategia, así como a las demás definidas se realiza a través de la Oficina de Control Interno que se realiza de manera trimestral, en donde se muestran los

PUERTA DE ORO

EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE

Nit: 900.249.143-1

☎ (57-5) 3789664-3789665
3789666-3789667

🌐 www.puertadeoro.org

📍 Vía 40 No. 79B - 06 Puerta de Oro
Barranquilla - Colombia

avances de cada una de los procesos en el marco de las metas definidas en Plan Estratégico de la Empresa,

La oficina de control Interno Publicara por medio de la Página WEB de los informes con el seguimiento al cumplimiento del plan para conocimiento del Ciudadano.