

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y

ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRECCIÓN DISTRITAL DE BARRANQUILLA

VIGENCIA 2024

INTRODUCCIÓN:

RESEÑA HISTÓRICA:

La Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, es una entidad descentralizada del orden distrital, creada mediante Decreto 0254 del 23 de julio de 2004, expedido por el Alcalde Distrital de Barranquilla, como un establecimiento público del orden distrital, dotado de autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Secretaria de Hacienda del Distrito de Barranquilla, denominado inicialmente Superintendencia Distrital de Liquidaciones, luego mediante Decreto 0182 de 2005, se modificó su denominación a DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES, distinguiéndose con las siglas DDL.

En el acto de creación de la DDL, se determinaron sus funciones, adoptando dentro de su Misión y Visión, las políticas administrativas planteadas en el Plan de Desarrollo del Distrito de Barranquilla 2024-2027”, de manera especial dentro de la Política de Administración Pública Eficiente, la cual señala que la Alcaldía Distrital de Barranquilla y sus entes descentralizados, deberán continuar con la disciplina y responsabilidad fiscal que se ha mantenido en la última década, por lo que se deberán desarrollar estrategias para mejorar la calidad del gasto y por ende de la inversión pública, dentro de esas estrategias se implementarán programas para mejorar la gestión y el desempeño institucional, entre los que se encuentran el fortalecimiento de las políticas de talento humano, simplificación de los procesos y el gasto público, entre otros.

MISIÓN Y VISIÓN

La Misión y Visión de la Dirección Distrital de Liquidaciones, se encuentra determinada en Acta de Comité Directivo del 31 de agosto de 2021, publicada en la página web institucional <https://dirliquidacionesbq.gov.co/acerca-de-nosotros/>, definiéndose así:

Misión: *“Elevar el nivel de servicio al Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, realizando los estudios técnicos de entidades encomendadas, llevando a cabo procesos de reestructuración administrativa, disolución de entidades, procesos liquidatorios, procesos postliquidatorios y administración de los patrimonios autónomos.”*

Visión: *“La Dirección Distrital de liquidaciones para el 2026, será una entidad líder en la ejecución de procesos de reestructuración administrativa y/o disolución y liquidación de entidades descentralizadas del orden Distrital, administración de actividades post liquidatorias, patrimonios autónomos pensionales, con un alto nivel de compromiso por el servicio público, la gestión administrativa y el desarrollo económico del Distrito de Barranquilla.”*

OBJETO SOCIAL

El acto de creación de la Dirección Distrital de Liquidaciones, Decreto No. 0254 de 2004, definió el objeto social de la entidad, en su artículo tercero de la siguiente manera:

“La toma de posesión, apertura, ejecución y culminación de los procesos de reestructuración administrativa y/o disolución y liquidación de los entes descentralizados y establecimientos públicos del Distrito de Barranquilla que actualmente se encuentren en curso o estén por iniciarse de conformidad con los lineamientos estipulados por el Alcalde Distrital”.

OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES

La Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, tiene como objetivos generales, los siguientes:

- 1.- Consolidar la sostenibilidad financiera que garantice la generación de recursos financieros efectivos para el desarrollo misional e institucional de la DDL.
- 2.- Promover la prestación de servicios de atención al usuario dentro de la Dirección Distrital de Liquidaciones, de una manera óptima, en donde se tengan en cuenta las necesidades, requerimientos y vicisitudes de los usuarios que se acerquen a nuestras instalaciones.
- 3.- Lograr que toda la información correspondiente a la Dirección Distrital de Liquidaciones pueda llegar hacia todos los usuarios utilizando los distintos medios de comunicación y canales de difusión.
- 4.- Administrar de manera eficiente las situaciones jurídicas no definidas de las extintas entidades liquidadas por la DDL, con el fin de adelantar los distintos procesos que surjan en la etapa pos-liquidatoria de cada una de ellas.
- 5.- Adelantar el proceso liquidatorio del banco inmobiliario, garantizando la culminación de proyectos de mejoramientos de viviendas bajo la modalidad saludable y titulaciones, garantizando la satisfacción de la comunidad.
- 6.- Seguimiento a tutelas y procesos administrativos y judiciales, revisión de los estados en los juzgados, edictos y fijaciones en lista, actualizaciones en el software lupa jurídica.
- 7.- Control judicial y administrativo, en los distintos procesos que surgen a favor y en contra de la DDL, entidades en liquidación y/o entidades liquidadas.
- 8.- Fortalecer la plataforma tecnológica de la entidad garantizando de esta manera la modernización de nuestra estructura informática de acuerdo a los avances y mejoras que nos presenta nuestro medio ambiente externo, garantizando la prestación del servicio de manera eficiente y eficaz.
- 9.- Fortalecimiento del área de gestión documental adaptándola a los distintos cambios que nos exige nuestra normatividad y entorno, en donde se pueda evidenciar la mejora a nivel de recepción y envío de documentos en la Dirección Distrital de Liquidaciones.
- 10.- Organizar en su totalidad el archivo de la Dirección Distrital de Liquidaciones implementando nuevas herramientas de control, y respuesta a las solicitudes como lo son digitalización y consolidación del sistema SADE.NET.
- 11.- Velar por el mejoramiento continuo de cada uno de los funcionarios, promoviendo estrategias de capacitación y formación que permitan el desarrollo de sus

competencias

VALORES ÉTICOS:

Los valores éticos, como política de gestión y desempeño institucional, establecida en el Decreto 1499 de 2017, fue acogida a través de la Resolución No. 300 de fecha 7 de noviembre de 2018, por medio de la cual se adoptó e implemento el Código de Integridad, del Distrito de Barranquilla, en el cual se determinan como valores éticos, los siguientes:

- 1.- RESPETO**
- 2.- RESPONSABILIDAD Y DILIGENCIA**
- 3.- HONESTIDAD**
- 4.- TRANSPARENCIA Y JUSTICIA**
- 5.- TRABAJO EN EQUIPO**
- 6.- SERVICIO Y COMPROMISO**
- 7.- AMABILIDAD**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, en coordinación con los Líderes de Procesos y Jefes de áreas, ha expedido el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, el cual contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser acatada por todas las áreas que conforman la entidad. El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como parte de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

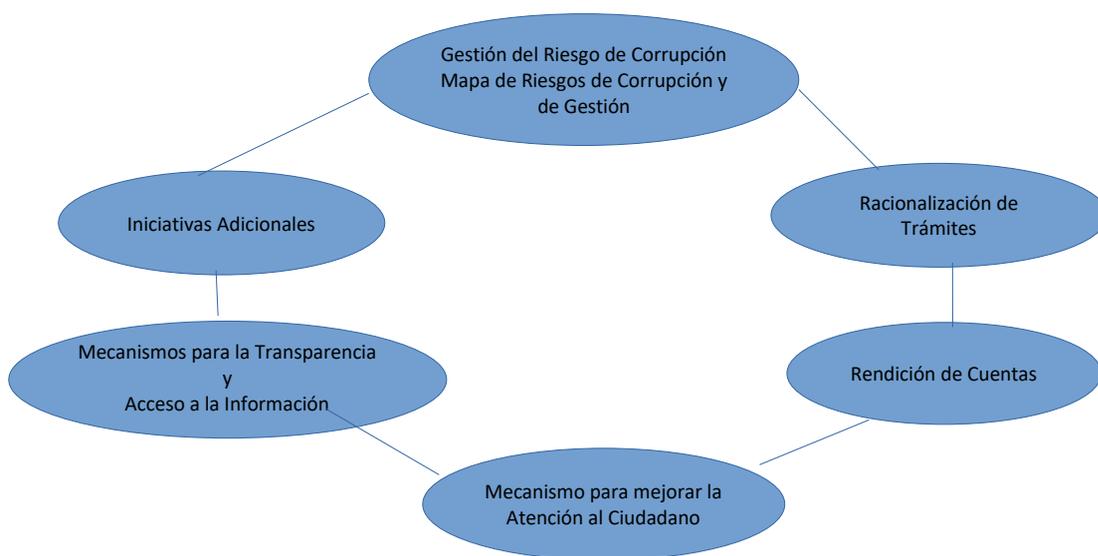
El Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), es el que regula los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", norma que señala que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misión y visión y contempla los siguientes tópicos:

- a) Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público;
- b) Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;
- c) Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;
- d) Canales de denuncia conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;

- e) Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;
- f) Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.

Por lo anterior, la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, expide el presente documento, el cual adopta los lineamientos, para el desarrollo de la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2024, establecidos en el Decreto 2641 del 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015; Decreto 1083 de 2015; Ley 1755 de 2015; Ley 1757 de 2015; Ley 1712 de 2014; Ley 1474 de 2011; Ley 962 de 2012; Decreto 1649 de 2014; Decreto Ley 019 de 2012; Ley 2195 de 2022 y Conpes 3654 de 2010, la cual contemplará, entre otras cosas, los seis (6) Componentes integrados en el Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente la desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

De acuerdo a lo dispuesto en las normas que regulan los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Distrital de Liquidaciones, éste tendrá los siguientes componentes:



Es preciso señalar que a estos componentes se adicional el de Iniciativas Adicionales.

El presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, en él se desarrollarán, los seis (6) componentes, que lo conforman, con los cuales se busca, prevenir y mitigar, la manifestación de hechos y situaciones de corrupción que pudieran presentarse, los cuales impacten la gestión, misión, visión, objetivos, metas e imagen institucional y de manera directa los procesos y procedimientos de la entidad, para así garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los clientes internos, externos y comunidad en general.



OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA DDL:

El objetivo para la Dirección Distrital de Liquidaciones, de adoptar su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2024, es dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a la entidad, la mitigación y prevención de la materialización de hechos de corrupción; las actividades establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales, en cualquier evento que se llegare a presentar, como hechos ocurridos en nuestro país de la emergencia sanitaria, daños en los sistemas de información digital, en el cual nuestra entidad, no dejen en ningún momento de prestar sus servicios, a través de los medios electrónicos que dispuso para tal eventualidad; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional, los cuales tienen como objetivo promover la cultura del control social; las medidas adoptadas por la Alta Dirección, para lograr el mejoramiento continuo del servicio ciudadano y los grupos interesadas de la entidad y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; el establecimiento de los Riesgos de Corrupción y de Gestión con sus respectivos seguimientos; las auditorías internas de gestión; las encuestas a los proveedores y ciudadanía que utiliza nuestros servicios, todo ello publicado en nuestra página web institucional, con el objetivo de que el público en general, pueda tener acceso de manera transparente a todas las actividades que ejecuta nuestra entidad.

La finalidad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, es lograr la prevención y disminución de actos de corrupción en la institución y que la ciudadanía, pueda tener acceso a las acciones y estrategias que permiten fortalecer la **CULTURA DE LA TRANSPARENCIA**, así como los funcionarios y contratistas fortalezcan las capacidades y conocimientos, como fin obtener un talento humano idóneo, con la disposición permanente y necesaria para servir a la comunidad, cuyo resultado sea una gestión orientada a lograr la satisfacción de los usuarios y conseguir los logros, establecidos en la Misión y Visión de la DDL, además de cumplir con la normatividad que rige las actuaciones administrativas de la entidad, fundamentados en los valores y principios orientadores señalados en el Código de Integridad, implementados, mediante Resolución No. 300 del 7 de noviembre de 2018, Carta de Trato Digno a la Ciudadanía y el Código de Buen Gobierno de la entidad, fundamentales para que funcionarios y contratistas tengan una base sólida en principios éticos, en el ejercicio de sus funciones.

Con la expedición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, la Dirección Distrital de Liquidaciones da cumplimiento a los requerimientos y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- regulado en el Decreto 1499 de 2017, que unifica, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Control Interno de Gestión; así como, la formulación, aplicación y seguimiento a los acuerdos, compromisos, y comportamientos éticos que generan y fortalecen la conciencia de control y el buen servicio a la comunidad.

De igual manera, con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, la entidad define su política de calidad, la cual busca brindar una atención personalizada y en línea, con los medios electrónicos dispuestos para tal fin, de manera efectiva y ágil, que permita garantizar la satisfacción en la prestación de

servicios y trámites a nivel institucional, esto sin dejar de lado la prestación de servicios de manera presencial, garantizando la prestación de servicios y tramites de manera virtual y presencial.

Con nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, la DDL, busca como propósito primordial, dotar a la entidad, de una herramienta que permita mantener y adoptar de manera efectiva los valores propios de una entidad estatal capaz de influir desde su esfera en la transformación del ciudadano, que participa como funcionario y/o contratista a partir de la ética, los valores y de los principios básicos que regulan el citado Plan.

Es menester pretender, por parte de la Dirección Distrital de Liquidaciones, que este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, sea importante para que los servidores y contratistas de la entidad desarrollen funciones y actividades dentro del marco ético y legal, donde se garantice un verdadero equilibrio entre los derechos y deberes, al igual que entre los principios y valores a nivel general.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024

Como se señaló en su momento, de acuerdo a lo ordenado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, Decreto 124 de Enero 26 de 2016 y demás normas concordantes, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, tiene establecido los siguientes Componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos
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.

1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIEGOS:

La Dirección Distrital de Liquidaciones, es una entidad que opera por procesos, cada uno tiene definidos, actualizados y evaluados sus indicadores de gestión; sus Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción y sus seguimientos, en ellos se determina la estimación de probabilidad, calificación, porcentajes de valoración de los riesgos, cubrimiento de los controles y controles existentes.

La metodología utilizada, para la elaboración del Plan Anticorrupción 2024, es la definida en la Ley 1474 del 2011, modificada por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 éste a su vez sustituido parcialmente por el Decreto 124 de 2016, todas estas normas en especial el Decreto 124 de 2016, son las que definen la metodología para el diseño de la elaboración de los Mapas de Riesgo de Corrupción

y las medidas para mitigarlos, teniendo como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI - contenidos en la metodología de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 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 e inmediato.

Nuestra entidad, de manera permanente, lleva a cabo su control, valuación, revisión y valoración de sus Mapas de Riesgos y realiza un reporte de manifestación de los mismos, actividades que corresponde realizar a cada Líder de Procesos; igualmente los Mapas de Riesgos de Gestión y de Corrupción, se encuentran a disposición de todo el personal de la entidad de acuerdo al proceso donde desarrolla sus actividades, así como a las partes interesadas y se encuentran publicados en la página web de la entidad y en la intranet, para conocimiento del público en general y en especial de los funcionarios y contratistas de la entidad.

En cumplimiento de lo anterior, la Alta Dirección, tiene reglamentado como mecanismo de control, una revisión semestral de los riesgos y sus controles y a final de año se realiza la actualización de los mismos, de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de los indicadores asociados a ellos.

Los seguimientos realizados, quedan plasmados en el Comité Coordinador de Control Interno de Gestión, la DDL en sesiones de fecha abril 10 de 2023, Acta de Comité No. 001-2023, punto 3.5. del acta y en Acta de Comité No. 02-2023, de fecha junio 22 de 2023, punto 3.3. en las cuales se dejó evidenciado que se cumplió con la revisión de los Riesgos de Gestión y Corrupción por procesos en la vigencia 2023, revisando sus controles y si se manifestó algún riesgo al interior de la entidad; de igual manera se definieron los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción y sus controles para la vigencia 2024 en comité de Diciembre 14 del 2023; de igual manera a través de la Matriz de Seguimiento de los Riesgos de Corrupción y de Gestión, llevados a cabo los días 2 de mayo 2023 se revisaron los riesgos del período enero – abril 2023 y en fecha 2 de noviembre 2023 se revisaron los riesgos del período mayo – noviembre 2023, correspondiendo la evaluación del período diciembre en enero 2024.

De otra parte la Oficina de Control Interno de Gestión de la entidad, realiza las auditorías internas de gestión, basadas en riesgos y en cada proceso de auditoría realizado se brinda un especial cuidado al seguimiento, verificación y cumplimiento de la gestión de los riesgos por parte de los auditados, lo cual se encuentra en los expedientes de auditorías realizadas, los cuales reposan en el archivo de gestión del área de Control Interno de Gestión y publicadas en la página web de la entidad en el siguiente link:

<https://dirliquidacionesbq.gov.co/control-interno/>.

La Alta Dirección de la DDL, en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, publica en su página web principal, un link de quejas, sugerencias y reclamos, la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, dispone en su página web institucional de un link:

<https://dirliquidaciones.gov.co/registrar-una-pqrd/>

La Dirección Distrital de Liquidaciones, implemento en su página web institucional, este link con la finalidad de atender al ciudadano, en sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, además de esto, en las instalaciones de la entidad, se dispone de una Ventanilla Única, para que la ciudadanía en general radique de manera presencial sus PQRDS, y/o actos de corrupción realizados por funcionarios o contratistas de esta entidad.

La Oficina de Control Interno de Gestión, por mandato del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, inciso segundo, debe expedir semestralmente un informe del estado de las PQRDS en la entidad; de otra parte en el Plan Anual de Auditorías 2024, tiene contemplada la ejecución de Auditoría Interna de Gestión al área de las PQRDS, como mecanismo de seguimiento y verificación al cumplimiento de lo ordenado en la citada norma.

1.1. METODOLOGÍA UTILIZADA

La Dirección Distrital de Liquidaciones, para la expedición de la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, implementó las siguientes actividades:

1. Se conformó un Equipo de Trabajo, integrado por los Líderes de procesos y Jefes de Áreas.
2. Se adelantaron reuniones y mesas de trabajo para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2 compilado por el Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de enero 26 de 2016, vigencia 2024.
3. Se determinaron las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas en cada proceso que pudieran constituirse en posibles riesgos de corrupción.
4. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5. Asignación de responsable del seguimiento y evaluación del Plan.

En la vigencia anterior – 2023 - se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en sus componentes y se dio cumplimiento a lo establecido en la norma que aplica para las publicaciones de seguimientos en la página Web de la entidad, la cual puede ser verificada, en el siguiente link:

<https://dirliquidacionesbq.gov.co/control-interno/>.

1.2. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Comité Coordinador de Control Interno, en sesión de fechas abril 10 de 2023 Acta No. 001-2023 y Acta No. 02 de fecha junio 22 de 2023, celebró reunión con los líderes de procesos y la Alta Dirección, para la definición de los Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, como líder de este componente, la Alta Dirección en cabeza del Director, reuniones en las que se determinó que los riesgos definidos se encuentran vigentes al igual que sus controles. En estas sesiones, se determinó

revisar algunos aspectos de los riesgos y publicarlos en la página web de la entidad en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y la Ley 1712 de 2014, en el siguiente link:

<https://dirliquidacionesbq.gov.co/riesgos-de-gestion-y-corrupcion/>.

La dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es la Oficina de Control Interno de Gestión y como se mencionó anteriormente, la Dirección Distrital de Liquidaciones, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, publica en su página web institucional, los Riesgos de Corrupción y de Gestión, junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2 - 2024”,

1.3. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:

Como medidas para mitigar los riesgos de gestión y de corrupción, la DDL ha establecido los siguientes procedimientos:

1. La Dirección Distrital de Liquidaciones, en cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 1499 de 2017, viene implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, definiendo su modelo de operación por procesos, lo cual permite afianzar la cultura del Autocontrol y Autoevaluación con el fin de mitigar los riesgos de corrupción. El proceso de Gestión y Control Organizacional es el encargado del seguimiento a los riesgos identificados.
2. La Dirección Distrital de Liquidaciones, tiene identificados y definidos sus Riesgos de Gestión y de Corrupción, los cuales se encuentran plasmados en sus Mapas de Riesgos de Gestión por Procesos y Riesgos de Corrupción, señalando y describiendo sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, asignando los responsables del monitoreo y estableciendo sus indicadores. Para poder determinar y evaluar esta medida, la Alta Dirección a través de sus Líderes de Procesos y sus equipos de trabajo, realiza una revisión y monitoreo de los riesgos de gestión y corrupción por lo menos dos veces al año, actividad que queda plasmada en una Matriz de Seguimiento a los Riesgos
3. En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Liquidaciones, contempla en su página web institucional, un Link denominado PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, el cual es un espacio dispuesto para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
4. La entidad tiene establecido todas las medidas preventivas y de seguridad por parte de los funcionarios y los diferentes sistemas tecnológicos para proteger y resguardar la información, buscando mantener siempre la confidencialidad e integridad en la misma.
5. La Dirección Distrital de Liquidaciones ha establecido altos niveles de seguridad en el desarrollo de los aplicativos, con el fin de garantizar la seguridad de las bases de Datos y accesibilidad a la información.
6. La entidad tiene reglamentado el Manual de Protocolos de Seguridad definido por el área de las tecnologías de Información y las Comunicaciones con



el objeto de salvaguardar la información a nivel institucional.

7. Dentro de la estructura orgánica de la DDL, existe la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual es la encargada de adelantar las investigaciones disciplinarias, que se instauren por hechos de corrupción, que se encuentren bien fundamentadas y dependiendo su resultado, dará el traslado respectivo a la Procuraduría General de la Nación y/o Personaría Distrital y demás Organismos de Control competentes.
8. Se deberá socializar a los funcionarios y contratistas, el Código de Integridad, en el primer semestre de la vigencia 2024, indicando que su aplicación deberá ser efectiva y de igual manera se socializarán los protocolos de atención en la Dirección Distrital de Liquidaciones.
9. Se velará por el estricto cumplimiento de lo determinado en la Ley 1474 de 2011, Ley 2195 de 2022, Decreto 124 de 2016 y Decreto Único 1081 de 2015, en lo que toca al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. El área de Contratación cumplirá con las Audiencias Públicas en los Procesos de contratación para permitir a los participantes conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de los diferentes procesos Licitatorios, dentro del marco de la normatividad que rige la contratación Estatal.
11. La Dirección Distrital de Liquidaciones, dará cumplimiento a las publicaciones de carácter obligatorio, establecidas en la Ley 1712 de 2014, en la página web institucional, así como todo tipo de actuaciones e información de interés para la ciudadanía en general tal como: Estados Financieros, Planes de Acción Institucional, Plan Integrado de Acción, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros.
12. La Dirección Distrital de Liquidaciones, rendirá los Informes de Gestión "Rendición de Cuentas", Contratación Institucional y demás información, en su página web institucional, para conocimientos de la ciudadanía en general.
13. Se garantizará por parte de la Dirección Distrital de Liquidaciones, velar por la participación de las veedurías ciudadanas, permitiendo así la participación de los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, para ejercer vigilancia sobre las actuaciones y procesos de la gestión pública de la entidad, para lo cual tiene determinado en su página web institucional, un link para tal efecto.
14. La entidad cuenta en el área de Atención al Usuario y una Ventanilla Única, en la que se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que permite a la ciudadanía y las diferentes organizaciones comunitarias, poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad, las diferentes irregularidades y anomalías presentadas en la debida prestación del servicio, por parte de algún funcionario o contratista de La Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla.
15. Dentro de la organización de la entidad, se contará con un personal encargado de la recepción, atención y resolución de las PQRD, atendiendo la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, atención personal y telefónica, con el fin de facilitar el acceso de





los ciudadanos a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad, todo esto con el debido control que hace además la Oficina de Control Interno de Gestión de la entidad, para lograr la prestación de un servicio adecuado y oportuno.

16. En la organización de la Dirección Distrital de Liquidaciones, se cuenta con la Oficina Jurídica y ésta a su vez, tiene abogados especializados, para atender dentro de los términos legales las Acciones de tutela, lo cual permite al ciudadano la atención oportuna del reclamo y reconocimiento de sus derechos en caso de que así sea.
17. Es obligación de la Dirección Distrital de Liquidaciones, responder los Derechos de petición en el término estipulado en la Constitución Política, Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015, con ésto se permite que el ciudadano ejerza su derecho a reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual crea se ve afectado.
18. En la Dirección Distrital de Liquidaciones, tanto funcionarios, como contratistas, deberán cumplir estrictamente la normatividad que regula a la entidad, por lo que se verificará, evaluará y se le dará seguimiento al estricto cumplimiento de toda la normatividad atinente a la misión y objetivos institucionales y de sus procesos, con especial cumplimiento de las normas anticorrupción y demás directrices impartidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
19. El área de contratación de la Dirección Distrital de Liquidaciones, en cada vigencia fortalecerá todas las etapas del proceso de contratación y velará por el estricto cumplimiento de la normatividad en la materia, a fin de garantizar y dar claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales; incorporando en los estudios previos la "estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal".
20. La Dirección Distrital de Liquidaciones, a través de cada Líder de Proceso y Jefe de Área, fortalecerá la cultura del Autocontrol, Autoevaluación y Mejoramiento continuo, con la ayuda de la Oficina de Control Interno de Gestión a través de las diferentes acciones que puedan desprenderse en el ejercicio de los procesos de Auditorías Internas de Gestión y los pertinentes Planes de Mejoramiento suscritos, en busca de garantizar el cumplimiento de la gestión eficiente y eficaz, sin la manifestación de actos de corrupción que puedan afectar la gestión institucional.
21. La entidad, tiene establecidos mecanismos en la vigencia 2023, los cuales se reforzarán y vigilará su cumplimiento, en el 2024 para la atención a los usuarios mediante los mecanismos electrónicos dispuestos, como correos electrónicos, teléfono fijo, WhatsApp y pagina web institucional.

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

En cumplimiento de este componente, la DDL tiene establecidos mecanismos que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites que brinda la entidad, garantizando la simplificación, estandarización y optimización de los trámites y servicio que presta la entidad.



La Dirección Distrital de Liquidaciones, en cumplimiento de la Constitución y la Ley, deberá atender las necesidades o inquietudes que presente la comunidad, en relación a los trámites y servicios que tiene establecido, para ello la entidad tiene en cuenta los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, los procesos y procedimientos establecidos por la entidad para tal fin, siempre en busca de la satisfacción de los usuarios.

De igual manera, la DDL tiene dispuesto en su página web institucional, a disposición de los usuarios y ciudadanía en general, un Manual de Trámites, con toda la información necesaria, para que realicen de manera ágil los servicios que requieran.

Los tramites, procesos, procedimientos y servicios, que presta la Dirección Distrital de Liquidaciones, están soportados jurídica y legalmente, lo cual se encuentra evidenciado en el Normograma institucional, el cual está detallado por procesos y se encuentra publicado en la página Web institucional, en el siguiente link:

https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2023/07/Normograma_institucional_FINAL.pdf.

La Dirección Distrital de Liquidaciones, tiene en su organización administrativa, las áreas competentes, para la atención a los usuarios en general, éstas áreas son las TIC y Atención al Usuario, las cuales procuran mantener las acciones, encaminadas a reducir los tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos, que permitan generar esquemas virtuales, mediante los cuales se puedan realizar trámites y prestar servicios, utilizando correos electrónicos, Internet, páginas web y WhatsApp.

En la entidad, el área de las TIC, tiene reglamentado los mecanismos que permiten soportar los trámites de interés para los usuarios y comunidad en general, permitiendo la agilización de los trámites y procesos, orientando a los ciudadanos con la interoperabilidad de las Tecnologías de la Información en las entidades, que consiste en intercambiar información, con el único propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a los ciudadanos, empresas u otras entidades.

La entidad cuenta como apoyo en el trámite que los usuarios adelantan en su página web, con las páginas RUNT, SIMIT, Secretaria de Movilidad del Distrito de Barranquilla, Gobernación del Atlántico, VUR de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, actividades encaminadas al desarrollo de las situaciones no definidas de la extinta Metrotránsito S.A.

La Dirección Distrital de Liquidaciones, para la realización de los procesos y procedimientos tecnológicos arriba señalados, así como para el cumplimiento de sus funciones cuenta, con aplicativos y software, para ello el área de Gestión Documental, cuenta con el servicio de la Ventanilla Única, aplicativo RADDQ, instrumentos que permite el control de la documentación ingresada a la entidad y la trazabilidad de esta, facilitando el control a los tiempos de respuesta y la disponibilidad de los documentos. Este aplicativo, se maneja con un número de radicado único, por cada documento que ingresa, ayudando a la transparencia y organización de los documentos que ingresan y salen de la entidad. Con esto se está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000.

La DDL, ha venido implementando la forma de facilitar aún más, los trámites para

la atención de sus usuarios, es así como ha cargado en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) todo lo referente a la información, sitios y horarios de atención para cada uno de los trámites que realiza la entidad y sus entes representados, así como también ha publicado en la página web de la Entidad y en el SUIT (www.suit.gov.co), los formatos necesarios listos para su descarga, de manera que sea más rápida suplir la necesidad de cada usuario.

Entre las acciones de seguimiento, fortalecimiento y control, en la atención virtual a los usuarios, la DDL, ha implementado como método, que la funcionaria encargada de Cobro Coactivo, realice una reunión semestral, con el equipo de atención al usuario, que presta servicio en línea y en el punto de atención física, con el objetivo de socializar y revisar procedimientos y procesos de atención al usuario en busca de garantizar la buena prestación de los trámites y servicios a cargo de la entidad.

Como acción de seguimiento, la funcionaria encargada de Cobro Coactivo solicitara al competente, la encuesta de servicio realizada mensualmente a través de los medios electrónicos y en el punto de atención dispuesto por la entidad, de la cual hará una revisión y tomara decisiones e impartirá directrices en busca del fortalecimiento de los tramites y la prestación de los servicios, actividad que será llevada a cabo cada cuatro (4) meses.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN 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.(Conpes 3654 de 2010):

De acuerdo con la definición de rendición de cuentas, se tiene que es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados de la gestión pública, el objetivo de ella, es mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y que puedan ejercer su control social, por lo que la rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente, de amplia difusión.

De acuerdo a la norma que regula el proceso de rendición de cuentas, ésta deberá tener presente los lineamientos para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas, estos se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

Para la rendición de cuentas la entidad debe considerar lo contenido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ya que este tercer componente, se trata de preparar y divulgar la información pública, garantizar el dialogo con las organizaciones ciudadanas, generar incentivos para la participación, diseñar y revisar las encuestas de percepción y hacer el seguimiento a las metas de la rendición de cuentas y establecer un informe de resultado en el que se puedan determinar logros y dificultades, mediante la evaluación interna y externa del proceso.

Por lo anterior es un deber legal para la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, en hacer público lo público; por este motivo en su página web institucional, dispone de todo tipo de información relacionada con su gestión: informes de gestión, estados financieros, Plan de Acción Institucional, Plan de Acción Integrado, Plan Anual de Adquisiciones, Trámites y Servicios, contratación, actuaciones administrativas adelantadas, rendición de cuentas a través de la Administración Central y demás actuaciones de interés para la comunidad.

Para la vigencia 2024, la Dirección Distrital de Liquidaciones, tiene como objetivo fundamental, fortalecer la comunicación con la ciudadanía, en aras de cumplir con ello publica en su página web, la rendición de informes, información de interés para la ciudadanía en general, lo anterior, con el fin de garantizar una comunicación en doble vía con interesados y despertar el interés de la participación ciudadana en los asuntos de la gestión de la entidad, siendo este uno de los propósitos del gobierno nacional, que busca la participación y vigilancia ciudadana en los asuntos del estado.

En resumen, la entidad, en cumplimiento de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publica en su página web institucional la información de carácter legal, para no incurrir en investigaciones y sanciones, que podrían manifestarse como actos de corrupción y en algunos casos en sanciones disciplinarias.

Como actividades a desarrollar, para el cumplimiento de los objetivos propuestos, en el primer trimestre de cada vigencia, la DDL deberá publicar en su página web institucional, el informe de la gestión desarrollada en la vigencia anterior y suministrará la información necesaria al Alcalde del Distrito para la rendición de cuentas si así se requiere.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, en armonía con el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política, a través de la citada Política, la DDL, mantiene una atención al público a través de los medios digitales y presenciales dispuestos para ello, contando con su sede como punto de atención, ubicada en el Edificio BCH calle 34 No. 43-79 Piso 5º, Paseo Bolívar, de la ciudad de Barranquilla.

En atención a la mejora continua en la prestación de los servicios y trámites a los usuarios, la DDL, cuenta con la oficina de Atención al Usuario y a su vez existe una herramienta de medición, análisis y mejora para la atención al usuario, tal como son las encuestas de satisfacción que se aplican mensualmente en el punto de atención de la entidad y/o a través de los medios electrónicos y aplicativos dispuestos, con el fin de recoger información que permita el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y trámites en favor de los usuarios y de la gestión institucional.

Por otro lado, la DDL, cuenta con una ventanilla única de atención al usuario, la cual

ha desempeñado un manejo excelente en la gestión del área de gestión documental, garantizando el buen funcionamiento del área, la cual se fortalece con el uso de una herramienta de administración y gestión documental llamada RADDQ, que permite poder tener un control de la correspondencia radicada ante la entidad, ya sea a través de la radicación física o por los medios electrónicos disponibles.

En cumplimiento de lo anterior, la Dirección Distrital de Liquidaciones tiene reglamentado sus procesos y procedimientos, que regulan las actividades del área de Atención al Usuario, para lograr una eficiente y eficaz atención al ciudadano, los cuales se relacionan a continuación:

Procedimientos:

- 1.- PR-GC-06 Seguimiento a las PQRD al interior de la entidad
- 2.- PR-GC-07 Seguimiento a las PQRD
- 3.- PR-GC-11 Atención Virtual
- 4.- PR-GC-12 Buzón de Sugerencias Interno
- 5.- PR-GC-13 Buzón de Sugerencias Externo
- 6.- PR-GC-14 Tratamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y Denuncias
- 7.- PR-GC-15 Tratamiento de Peticiones Verbales

Manuales:

- 1.- MA-GC-06 Protocolos de Atención Telefónica
- 2.- MA-GC-04 Manual de Trámites de Atención al Usuario
- 3.- MA-GC-07 Protocolo de Atención al Usuario

Formatos:

- 1.- FR-GC-16 Trámite Inmediato de Peticiones Verbales
- 2.- FR-GC-17 Registro de Peticiones Verbales a Solicitud del Usuario
- 3.- FR-GC-22 Buzón de Sugerencias Internas
- 4.- FR-GC-23 Formato de Quejas, Reclamos y Denuncias Presencial
- 5.- FR-GC-37 Formato de Buzón de Sugerencias Externo

En todos estos Manuales de Procesos y Procedimientos, diseñados e implementados por la DDL, se pone al ciudadano como eje central de la entidad y garantiza que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera), así como la calidad del servicio ofrecido por la entidad, mecanismos que buscan mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Este componente se fundamenta en las políticas de Buen Gobierno, expresadas en condiciones que democratizan la sociedad, la gestión pública y el control institucional, cuyo objetivo último es la democratización, moralización y transparencia, basadas en el diálogo con los ciudadanos, información pública y Gobierno en Línea.

En cuanto a la atención a los usuarios y público en general, es preciso señalar que la Dirección Distrital de Liquidaciones, atiende al público de manera presencial en su sede de operaciones, de igual manera atiende, con los aplicativos y herramientas

dispuestas para dar cumplimiento al objeto y misión de la entidad, a través de correos electrónicos, chat, WhatsApp, página web, entre otros:

- 1.- Página web: <https://dirliquidacionesbq.gov.co/>
- 2.- WhatsApp: 3214983733
- 3.- Línea telefónica fija: 605-3707833
- 4.- Correo Institucional: info@dirliquidaciones.gov.co
- 5.- Instagram: dirliquidacionesbaq

Los elementos institucionales con que cuenta la entidad, para el soporte de la atención al ciudadano, están dirigidos al fortalecimiento y mejora en la atención al ciudadano así:

- Cuenta con un portafolio de Trámites en donde se establecen los procedimientos, requisitos legales, y tiempos de entrega, con el objetivo de que el ciudadano esté informado con respecto a sus deberes y obligaciones y pueda ejercer sus derechos.
- Estamos ubicados en un edificio que cuenta con fácil acceso, con rampa de ingreso para discapacitados en silla de ruedas, dos ascensores y se garantiza la Atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- El responsable del área de atención al usuario / cobro coactivo debe realizar para el primer semestre de cada año una capacitación y actualización de los procedimientos de atención al usuario que maneja la entidad, los cuales se tiene formalmente establecido en los Manual de trámite y atención al usuario, y los Protocolos de atención al usuario.
- Contamos con una Oficina de PQRD (Peticiones, quejas, reclamos y denuncias) en continuo mejoramiento, con el fin de dar cumplimiento a lo reglamentado en la Ley 1474 de 2011 artículo 76 y a los requerimientos de la estrategia Gobierno en Línea. Esta dependencia tiene la competencia de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad. Es importante mencionar que a través de la página web institucional, también se atienden las PQRD, facilitando la prestación del servicio al ciudadano.
- La entidad cuenta con un aplicativo denominado RADDQ, el cual está a cargo de funcionarios y/o contratistas que llevaban a cabo la recepción, registro y número de radicado único, de las PQRD que ingresan a la entidad por Ventanilla Única, lo que facilita el control y el seguimiento de los documentos y las PQRD.
- El proceso de Gestión Documental y Archivo, se encuentra en mejoramiento continuo, lo que permite fortalecer la atención al ciudadano.
- La Alta Dirección, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014,

pone a disposición de la ciudadanía en general, en la página Web de la entidad, el Directorio de Funcionarios; <https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep2/directorio> para contactarse con la dependencia, nombre y cargo del servidor al cual requiera dirigirse.

- La Dirección Distrital de Liquidaciones, a través de la dependencia competente realizará capacitaciones, con el objetivo de afianzar la cultura de servicio al ciudadano, como protocolos de atención al usuario, donde se desarrollan y fortalecen las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano por parte los servidores públicos y/o contratistas, actividad que se desarrollara en el primer semestre de cada vigencia.
- El área de Atención al Usuario, en la atención personalizada y a través de medios electrónicos, está reglamentada en el Manual de Atención al Usuario y los Protocolos de Atención, que son los que marcan las pautas de trato, y manejo de situaciones normales y extraordinarias con los usuarios.
- El área de Control Interno Disciplinario de la Dirección Distrital de Liquidaciones es la encargada de adelantar aquellos procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos, así como las funciones de vigilancia que el servicio se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad.
- La Dirección de Liquidaciones, a través de la Oficina de Control Interno de Gestión, expide su Plan Anual de Auditorías 2024, el cual contempla el desarrollo de auditorías internas a las PQRD, como un mecanismo de control y seguimiento a la atención de estas por parte de los funcionarios y contratistas competentes para garantizar la efectiva atención y respuestas de las PQRD, como también la publicación y presentación a la Alta Dirección del Informe semestral del comportamiento y atención de las PQRD en los términos señalados por la ley 1474 de 2011.

5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Dirección Distrital de Liquidaciones, en cumplimiento de este componente, es el de garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, tal como lo contempla la Ley 1712 de 2014, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y Decreto 1755 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

De acuerdo a la normatividad señalada, las entidades públicas están obligadas a incluir en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Para su cumplimiento, la Dirección Distrital de Liquidaciones fortalece el área de Atención al Usuario a través de las diferentes herramientas informáticas, para garantizar el acceso a la información; los dos factores importantes en este proceso

son la transparencia y acceso a la información, en los cuales se viene trabajando institucionalmente, cumpliendo con lo normado en esta materia, siempre guardando coherencia con lo determinado en la estrategia Gobierno en Línea, que lidera el Gobierno Nacional y el Eje Transversal Información y Comunicación del MECI 2014.

De otra parte, la DDL, a través del área de las TI, viene liderando el fortalecimiento de la página web institucional, es así como para la vigencia 2023, se actualizó y modernizó su contenido, permitiendo que éstos informen y despierten interés en la comunidad en general, al igual que cumpla con la rendición de informes exigidos por ley, con estas acciones se busca poder mostrar al público la gestión de la entidad y facilitar el acceso a la información de manera sencilla, clara, precisa y de fácil acceso para consulta y que un momento determinado permita la comunicación en doble vía, haciendo efectivo el acercamiento con el ciudadano y su comunicación.

La página web institucional, cumple con lo ordenado en la Ley 1712 de 2014, para ello, dispone en sus contenidos de información de interés para la comunidad en general, como son:

- Información relaciona con Talento Humano, cuyo link contiene en su información: Planta de Personal, Directorio de Funcionarios, Código de Integridad, entre otros.
- Link, Transparencia y Acceso a la Información que contiene, información relacionada con: Presupuesto, Balance General, Contratación, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros.
- Link, Servicios al Ciudadano contiene información: Datos de contacto, Radicación de PQRD y otros contenidos de información que tienen aspectos por mejorar.
- Link, Planeación, Gestión y Control, el cual contiene información relacionada con: Planeación Estratégica, Plan Anticorrupción, Plan de Acción, entes de Control, entre otros.
- La página web institucional contiene además mucha otra información de carácter informativo y de interés para la ciudadanía en general.
- La Alta Dirección, ha dispuesto en su programa de capacitación anual, que funcionario de alto nivel, en el primer semestre de cada vigencia, haga una presentación y socialización a los funcionarios y contratistas de la entidad, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del Código de Integridad, de los Manuales de Procesos y Procedimientos, de los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción, esto en busca del fortalecimiento de transparencia a nivel institucional.

6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Dirección Distrital de Liquidaciones, con la finalidad de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, ha implementado mecanismos que fomenten los principios de integridad, Buen Gobierno, participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, ambientales, tecnológicos y de

talento humano, con la finalidad de fortalecer la misión, visión y los principios de la función administrativa. Estas estrategias, están fundamentadas en:

- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno
- Página web
- Intranet
- Manuales de Procesos y Procedimientos
- Informe de Austeridad del Gasto
- Política de Calidad
- Aplicativo RADDQ
- Aplicativo SADENET
- Aplicativo Lupa

La entidad, tiene como complemento adicional, importante para el cumplimiento de la lucha anticorrupción, el aplicativo RADDQ, herramienta tecnológica, que busca el fortalecimiento de la Gestión Documental, en aquellos puntos importantes, como el manejo de ventanilla única, asignación de correspondencia, control de PQRD, utilizando la teoría de semáforos y seguimiento de radicados, que ha venido funcionando de manera efectiva e independiente para la DDL, como para sus entes en proceso de liquidación o liquidados. Como iniciativa adicional se han establecido seguimientos mensuales a los canales de atención virtual (WhatsApp, correo institucional y radicador de PQRD), para así garantizar una gestión eficiente y eficaz, que permite el efectivo cumplimiento de su Misión y Visión.

CARLOS ALBERTO CASTELLANOS COLLANTE
Director
Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla