

**PLAN ANTICORRUPCIÓN**  
**Y**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDAIONES**  
**BARRANQUILLA**  
**VIGENCIA 2023**

## INTRODUCCIÓN:

### RESEÑA HISTÓRICA:

Nuestra entidad, fue creada mediante Decreto 0254 del 23 de julio de 2004, expedido por el Alcalde Distrital de Barranquilla, como un establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaria de Hacienda del Distrito de Barranquilla, dotado de autonomía administrativa y patrimonio independiente, inicialmente se denominó 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 marco de sus funciones, la DDL adoptó dentro de su Misión y Visión, las políticas administrativas planteadas en el Plan de Desarrollo del Distrito de Barranquilla 2020-2023 "SOY BARRANQUILLA", 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 Dirección Distrital de Liquidaciones, en la vigencia 2021, mediante Acta de Comité Directivo de fecha 31 de agosto, modificó y adoptó su Misión y Visión, la cual cubre el período de 2022-2023, de conocimiento público a través de la página web institucional, la cual quedó 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

La Dirección Distrital de Liquidaciones, consagró como objeto social, en su acto de creación:

*“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.- 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.
- 6.- 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.
- 7.- 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.
- 8.- 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.
- 9.- 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.



10.- 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 ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

La Ley 1474 de 2011, conocido como el Estatuto Anticorrupción, dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, por lo cual el artículo 73, ordena que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, que contemple el mapa de riesgo de corrupción y de gestión de la respectiva entidad, las medidas concretar para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-tramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es preciso señalar que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, fue 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". Esta norma 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.

En cumplimiento de las normas relacionadas, la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, a través del presente documento, adopta los lineamientos, para el desarrollo de la Estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2023, 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 a lo establecido 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.

Los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Dirección Distrital de Liquidaciones, tendrá los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar el Estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios, que presta la entidad.
- 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:**

La Dirección Distrital de Liquidaciones, con la adopción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023, plantea como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a la DDL, la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de





los trámites institucionales, en cualquier evento que se llegare a presentar, como el caso especial de la emergencia sanitaria que vivió nuestro país, en el cual la DDL no dejó 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 fin último que busca la DDL, con la expedición, adopción y cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, es lograr la prevención y disminución de actos de corrupción entre la institución y ciudadanía, implementando acciones y estrategias que permitan fortalecer la **CULTURA DE LA TRANSPARENCIA**, fundamentadas en las capacidades y conocimientos del talento humano idóneo, con la disposición permanente y necesaria en 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, Visión y 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.

La Dirección Distrital de Liquidaciones, con la expedición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, le 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 MECl, 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.

Por otra parte la DDL, con el Plan Anticorrupción 2023, 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.

Como propósito primordial, la DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES DE BARRANQUILLA, con la implementación de este Plan, busca 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.

Se pretende con efecto inmediato, que este Plan Anticorrupción 2023, sea importante para que todos 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

El Plan Anticorrupción 2023 de la DDL, con fundamento en 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, a continuación se describen los Componentes del Plan:

- 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:

Nuestra entidad, está conformada por procesos, cada proceso tiene definidos y actualizados sus indicadores de gestión y Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción, en ellos se determina la estimación de probabilidad, calificación, porcentajes de valoración de los riesgos, cubrimiento de los controles y controles existentes, entre otros factores.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción 2023, la DDL utilizó la metodología 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, 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.

La DDL, lleva a cabo la revisión y valoración de sus Mapas de Riesgos, de manera permanente, su control, valuación y reporte de manifestación, corresponde 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.

Por otro lado, la Alta Dirección, tiene establecido 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.

En Comité Coordinador de Control Interno de Gestión, la DDL en sesión de fecha julio 7 de 2022, cumplió con la revisión de los Riesgos de Gestión y Corrupción por procesos en la vigencia 2022, 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 2023; de igual manera a través de la Matriz de Seguimiento de los Riesgos de Corrupción y de Gestión, llevados a cabo los días 6 de mayo 2022 se revisaron los riesgos del período enero – abril 2022 y en fecha 8 de noviembre 2022 se revisaron los riesgos del período mayo – octubre 2022, correspondiendo la evaluación del período noviembre-diciembre en enero 2023.

La DDL, para dar cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, en los cuales se ordena que toda entidad pública deberá tener 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/>

Este link exclusivo, está dispuesto exclusivamente, para la Atención al Ciudadano; por otro lado se dispone de una Ventanilla Única, mecanismos mediante los cuales la comunidad en general puede presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios o contratistas de esta entidad.

La DDL, a través de su Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento al inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, emite de manera semestral un informe del estado de las PQRD en la entidad y dentro del Plan Anual de Auditorías 2023, tiene contemplada la realización de Auditoría Interna de Gestión al área de las PQRD, como mecanismo de seguimiento y verificación al cumplimiento de lo ordenado en la citada norma.

### 1.1. METODOLOGÍA UTILIZADA

Como estrategia para la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, adelantó las siguientes actividades:

- Se estableció un Equipo de Trabajo, conformado por los líderes de procesos.
- Se desarrolló una reunión o 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.
- 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.







- Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Asignación de responsable del seguimiento y evaluación del Plan.

En la vigencia 2022 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.

## 1.2. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El 7 de julio de 2022, en reunión de Comité Coordinador de Control Interno se celebró reunión con los líderes de procesos para la definición de los Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad y la Alta Dirección, como líder de este componente, en cabeza del Director, quien participo en dicha reunión en la que se determinó que los riesgos definidos se encuentran vigentes al igual que sus controles. Como producto de esta actividad entre otras, se determinó revisar algunos aspectos y publicarlo 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.

La DDL, 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", la dependencia encargada de verificar la elaboración, el seguimiento y control de las acciones del Plan, es la Oficina de Control Interno de Gestión.

## 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:

- En cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 1499 de 2017, la Dirección Distrital de Liquidaciones, 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.
- La Dirección Distrital de Liquidaciones, en cuanto a la identificación de los Riesgos, los tiene claramente definidos y plasmados en sus Mapas de Riesgos de Gestión por Procesos y Riesgos de Corrupción, identificando y describiendo sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo y se establecen sus indicadores. Haciendo una revisión y monitoreo de los riesgos de gestión y corrupción por lo menos dos veces al año, por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el sitio web de la entidad cuenta con un Link denominado PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, como un espacio dispuesto para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se aplican todas las medidas preventivas 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.

- Se han establecido mayores niveles de seguridad en el desarrollo de los aplicativos para garantizar la seguridad de las bases de Datos y accesibilidad a la información.
- Existe un 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.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario, es la encargada de adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por hechos de corrupción que se manifiesten claramente y dará el traslado respectivo a la Procuraduría General de la Nación y demás Organismos de Control.
- Socialización del Código de Integridad, en el primer semestre de la vigencia, aplicación efectiva del mismo y de los protocolos de atención en la Dirección Distrital de Liquidaciones.
- 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.
- 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.
- La entidad publicará en la página web institucional 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.
- Informes de Gestión "Rendición de Cuentas", Contratación Institucional y demás información.
- Velará por garantizar 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.
- 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.
- La entidad cuenta con una persona encargada de 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.

- La Dirección Distrital de Liquidaciones, cuenta con una Oficina Jurídica y abogados especializados, para atender dentro de los términos legales las Acciones de tutela, lo cual permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de petición en el término estipulado en la Constitución Política y Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015, lo que permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Se velará por el 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.
- Se fortalecerán todas las etapas del proceso de contratación y se 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".
- Se 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 de las objetivas 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.
- Se establecieron mecanismos en la vigencia 2022, los cuales se reforzarán y vigilará su cumplimiento, en el 2023 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:

Para este componente, la DDL, busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios y trámites que brinda la entidad, siempre garantizando la simplificación, la estandarización y optimización de los trámites y servicio que se prestan.

En cumplimiento a la Constitución y la Ley, es fundamental para la DDL, atender las necesidades o inquietudes que presente la comunidad, en relación a la prestación de trámites y servicios, para lo cual 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, pone 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.

De igual manera, todos los procesos, servicios, trámites, que se adelantan ante de la DDL, cuentan con el soporte jurídico-legal reflejado en el Normograma general de la Dirección Distrital de Liquidaciones, el cual está detallado por procesos y se encuentra publicado en la página Web institucional.

Las áreas con la que cuenta la entidad, para la atención a los usuarios en general son el área TIC y atención al usuario, éstas 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.

El área de las TIC, en la entidad ha permitido soportar trámites de interés para los usuarios y comunidad en general, permitiendo la agilización de los 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.

Como apoyo en el trámite que los usuarios adelantan ante la DDL, se cuenta 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 los situaciones no definidas de la extinta Metrotránsito S.A.

Para la realización de todo este proceso tecnológico la DDL cuenta, para el cumplimiento de sus funciones, con aplicativos y software, es así, como para el área de Gestión Documental, se cuenta con el servicio de la Ventanilla Única, el aplicativo RADDQ 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. A través de este aplicativo se maneja 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.

En este proceso de cumplimiento en la atención al usuario, la DDL ha venido implementando la forma de facilitar aún más los trámites para 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](http://www.suit.gov.co)), los formatos necesarios listos para su descarga, de manera que sea más rápida suplir la necesidad de cada usuario.

Como método de seguimiento y fortalecimiento, en la atención virtual a los usuarios, la funcionaria encargada de Cobro Coactivo, realizara una reunión por semestre 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.

Por otro lado, la funcionaria encargada de Cobro Coactivo solicitara la encuesta de servicio realizada mensualmente a través de los medios electrónicos dispuestos y en su momento 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 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, es así como en el Conpes 3654 de 2010, se define el termino Rendición de Cuentas así:

*“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado...”(Conpes 3654 de 2010 pág. 13)*

Revisado el documento Conpes citado, la rendición de cuentas, 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.

Según el Consejo Nacional de Política Económica y Social, todo proceso de rendición de cuentas, 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.

Por lo anterior, para la rendición de cuentas, se debe considerar lo contenido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en relación a este tercer componente, cuando se menciona; 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.



Es una obligación legal para la Dirección Distrital de Liquidaciones de Barranquilla, en hacer público lo público; por tal razón a través de su página web tiene dispuesto 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.

La DDL, para la vigencia 2023, tiene como propósito fundamental, fortalecer la comunicación con la ciudadanía, para ello publica en su página web, la rendición de informes, información de interés para la ciudadanía en general, esto con el objetivo 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 este orden, la DDL, 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.

Para 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**

La DDL, en cumplimiento de la mejora en la atención al ciudadano, sigue las directrices trazadas, en el Conpes 3785 de 2013, el cual establece el marco de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio ciudadano, la cual hace parte del 4° componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así como las prácticas de Buen Gobierno, Participación Ciudadana y Lucha Contra La Corrupción, políticas 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 cumplimiento de estas políticas, la Dirección Distrital de Liquidaciones, 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 5°, Paseo Bolívar, de la ciudad de Barranquilla.

En cuanto a la atención a los usuarios y público en general, es preciso señalar que la Dirección Distrital de Liquidaciones, en la vigencia 2022, a partir del mes de marzo inició la atención al público de manera presencial en su sede de operaciones, de



igual manera continua con la atención a los usuarios y ciudadanía en general, 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.

Para el mejoramiento continuo 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.

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:

- Tiene establecido el 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.
- La entidad está ubicada en un edificio que cuenta con una ubicación de fácil acceso, con rampa de acceso para discapacitados en silla de ruedas, ascensores y se garantiza la Atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- La encargada del área de atención al usuario ha realizado y 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.
- La Dirección Distrital de Liquidaciones cuenta con una Oficina de PQRD (Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias) la cual viene desarrollando actividades de mejoramiento continuo con el fin de dar cumplimiento a la 1474 de 2011 artículo 76 y a los requerimientos de la estrategia Gobierno en Línea. Esta oficina 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 de la entidad, también se atienden de manera virtual las PQRD, facilitando la prestación del servicio al ciudadano.





- Se cuenta con la recepción de un registro y número de radicado único, por medio del software RADDQ, lo que facilita el control y el seguimiento de los documentos y las PQRD.
- El mejoramiento continuo del proceso de Gestión Documental y Archivo fortalece la atención al ciudadano.
- Se encuentra a disposición de la ciudadanía el Directorio de Funcionarios en la página Web de la entidad; [https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/DIRECTORIO\\_DE\\_FUNCIONARIOS\\_DDL\\_2022.pdf](https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/05/DIRECTORIO_DE_FUNCIONARIOS_DDL_2022.pdf), para contactarse con la dependencia, nombre y cargo del servidor al cual requiera dirigirse.
- Dentro de la Dirección Distrital de Liquidaciones se realizan 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 de los servidores públicos y/o contratistas, actividad que se desarrollara en el primer semestre de cada vigencia.
- La atención personalizada y a través de medios electrónicos, está regida bajo las indicaciones del 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.
- La Dirección Distrital de Liquidaciones cuenta con el área de Control Interno Disciplinario, oficina 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 Oficina de Control Interno de Gestión, dentro del Plan Anual de Auditorías, contempla el desarrollando 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 viene cumpliendo con 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

Dentro del Plan Anticorrupción de la DDL vigencia 2023, se tiene como principal objetivo de éste componente, garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, regulado por la Ley 1712 de 2014, reglamentado 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.







Teniendo en cuenta las normas citadas, las entidades estatales, están obligadas a incluir en su Plan Anticorrupción, 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.

La Dirección Distrital de Liquidaciones a través de las diferentes herramientas informáticas, fortalece las actividades que garantizan 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.

En la DDL, el área de las TI viene liderando el fortalecimiento de la página web institucional La DDL, es así como para la vigencia 2021-2022, 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.

A través de su página web institucional, la DDL dispone en sus contenidos de mucha 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.
- Se ha estipulado que un funcionario de alto nivel en el primer semestre de cada vigencia, debe hacer 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 algunos procesos, 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

Para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, la entidad estableció 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 RADD0
- Aplicativo SADENET
- Aplicativo Lupa

Como un agregado importante en el cumplimiento de la lucha anticorrupción, es importante mencionar, que la entidad cuenta con el aplicativo RADD0, 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, 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