

# PUERTA DE ORO

EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE

Nit: 900.249.143-1

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

🌐 [www.puertadeoro.org](http://www.puertadeoro.org)

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

## PUERTA DE ORO EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE S.A.S

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2021.



## TABLA DE CONTENIDO

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

## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

## 2. OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2021, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en PUERTA DE ORO.

## 3. ALCANCE

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

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

## 4. MARCO NORMATIVO

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

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

- Decreto 124 de enero de 26 de 2016, "Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". El decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual articula las diferentes estrategias del Plan Anticorrupción.
- Decreto 612 del 4 de abril de 2018, "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

## 6. DIAGNOSTICO

El Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2021, definiendo controles para anticiparse. PUERTA DE ORO entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

## 7. POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTITRAMITE

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

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

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

- Identificación de los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- Promover el autocontrol en todas las áreas de la entidad.
- Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Cumplir los valores consignados de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Trabajar en el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta
- Ejecución de una rendición de cuentas permanente y efectiva, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales.

## 8. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

### 8.1. Objetivo

Identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesto PUERTA DE ORO en el cumplimiento de su misión, así como identificar e implementar las acciones de control y seguimiento que prevengan los eventos de corrupción y Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corrupta.

### 8.2. Diagnóstico

La identificación de riesgos de corrupción para PUERTA DE ORO, de acuerdo a la metodología propia establecida tomando la guía proporcionada por (ISO 31000, Numeral 2.9) para la identificación, análisis, valoración de riesgos. Teniendo en cuenta que las la dinámica de las organizaciones se requiere el análisis de los datos históricos, opiniones informadas y las necesidades de cada proceso y analizar el contexto interno y externo de la empresa.

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

## COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
<b>Política de Gestión del Riesgo</b>	Divulgar la política de administración de riesgos de corrupción a través de los canales de información de la entidad	Divulgación de la política de Administración de Riesgos de gestión y corrupción.	Política Divulgada	01/02/2021	08/02/2021	Control Interno de Gestión
<b>Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Consolidar y Actualizar el mapa de riesgo y de gestión de la entidad.	Mapa de Riesgo Actualizado	Documento Actualizado.	15/01/2021	28/02/2021	Todos los procesos
<b>Socialización del Mapa</b>	Socialización de la Metodología de Riesgos y Mapas de Riesgos	Presentación y Listado de asistencia		08/03/2021	12/03/2021	Control Interno de Gestión
<b>Monitoreo y Revisión</b>	Realizar revisión cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos de corrupción.	Dos revisiones de los controles.	Dos Revisiones Realizadas	31/03/2021	31/12/2021	Control Interno de Gestión
	Realizar Ajustes de mapa de riesgo teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas.	Actualización de controles		01/02/2021	31/12/2021	<b>Todos los Procesos</b>
	Verificar la implementación de los controles	Seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción	1 verificación	01/02/2021	31/12/2021	<b>Todos los Procesos</b>
<b>Seguimiento</b>	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Tres (3) seguimientos a los riesgos y controles de corrupción	3 seguimientos Realizados	01/02/2021	31/12/2021	Control Interno de Gestión
<b>Informe de Resultados</b>	Presentar al comité los resultados de los seguimientos y controles a los riesgos	Dos reuniones del comité informe de gestión	2 Presentaciones	30/06/2021	31/12/2021	<b>Todos los Procesos</b>

## 9. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Puerta de Oro S.A.S ha definido dentro de su política de Racionalización de Trámites, se compromete a que los procedimientos que deba realizar nuestro ciudadano frente a un trámite en la entidad puedan hacerlo de manera ágil y sencilla, mediante la implementación de mecanismos que permitan mejorar las comunicaciones con ellos.

Para esto Puerta de Oro S.A.S identifico los tramites que pueden adelantar la ciudadanía dentro de su prestación de servicios a través del correo electrónico [info@puertadeoro.org](mailto:info@puertadeoro.org) y la pagina web <http://www.puertadeoro.org/> y <https://granmalecon.com/>.

- Alquiler de Espacios Gran Malecón, Plaza de la Paz y Caimán del Rio.
- Presencias de Marca en los activos de Gran Malecón, Plaza de la Paz y Caimán del Rio.

## 10. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

### COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTA

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.	Consolidación Informe de Gestión para presentar a la junta directiva	Informe Consolidado	Documentación Consolidado	01/02/2021	26/02/2021	Asesor Asuntos Corporativos
	Pública y presentar en lenguaje claro y accesible a la ciudadanía, a través de los diversos canales.	Documento Publicado y Presentado a la Junta Directiva	1 Documento Presentado.	01/03/2021	31/03/2021	Asesor Asuntos Corporativos
	Publicar Información y recomendaciones requeridas por los entes de control	Presentar rendición dentro de los tiempos.	Informes Presentados dentro de los tiempos/Total Informes	04/01/2021	31/12/2021	Todos los Responsables de presentar información.

## 11. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

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

- Página WEB [www.puertadeoro.org](http://www.puertadeoro.org) la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas, proyectos desarrollados por PUERTA DE ORO EMPRESA DE DESARROLLO CARIBE S.A.S.
- Garantizar a los ciudadanos y empresas a través de [info@puertadeoro.org](mailto:info@puertadeoro.org) la solicitud para presencias de marcas y/o alquiler de espacios para eventos en los activos administrados por Puerta de Oro S.A.S, Gran Malecón, Caimán del Rio y Plaza de la Paz.
- A través de nuestro correo electrónico [info@puertadeoro.org](mailto:info@puertadeoro.org) solicitud de información.
- Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de PUERTA DE ORO es de lunes a viernes en un horario comprendido de 8:00 a.m. a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. Lo cual garantiza que la administración de la empresa sea de puertas abiertas.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la ventanilla de recepción de documentos y la página WEB.
- Interacción a través de nuestras redes Sociales @puertadeorobaq, @granmaleconbaq, @laplazadelapaz y @caimandelrio.
- Se atienden veedurías ciudadanas en los procesos de contratación con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.

## 12. COMPONENTE 5: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el siguiente cuadro, se muestra un resumen de los mecanismos y objetivos que PUERTA DE ORO establecerá para el año 2021 y a futuro para que sus ciudadanos hagan valer sus derechos sobre sus funciones.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación.	garantizara que todos los procesos contractuales, se harán según el Manual de Contratación de la empresa y de acuerdo a las normas y leyes que reglamenten la materia y su publicación oportunamente en el portal de contratación de la Página Web de la empresa. <a href="http://www.puertadeoro.org/">http://www.puertadeoro.org/</a>
Proceso de gestión (Acciones Constitucionales)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitaria poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio.
Divulgar la información de la página WEB e	Permitir a los ciudadanos conocer el desarrollo de los proyectos que se encuentran en ejecución por la entidad.
Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión de la empresa.	Permite establecer el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por la entidad.

## COMPONENTE No. 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Transparencia Activa	Finalizar la implementación de la sección de transparencia de la pagina Web de PDO.	Sección de Transparencia y Acceso a la información en funcionamiento.	Botón de Transparencia en funcionamiento	15/01/2021	15/02/2021	Analista De Tecnología De La Información
	Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de PDO	Sección de Transparencia y Acceso a la información actualizada.	Página Actualizada	15/02/2021	31/12/2021	Todos los procesos
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar informe a la gestión y respuesta a PQRDS de la empresa en el periodo de seguimiento.	Informe de PQRDS Informe PQRS publicado	Informe de PQRDS Informe PQRS publicado	31/03/2021	12/03/2021	Control Interno de Gestión
Monitoreo y Revisión	Diligenciar el índice de transparencia activa (ITA) de acuerdo a los lineamientos anuales establecidos por la Procuraduría General de la Nación.	ITA diligenciado	Porcentaje de Cumplimiento		30/09/21	Asesor Asuntos Corporativos

El seguimiento a esta estrategia, así como a las demás definidas se realiza a través de la Oficina de Control Interno que se realiza de manera trimestral, en donde se muestran los avances de cada una de los procesos en el marco de las metas definidas en Plan Estratégico de la Empresa,

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