

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Código: CICIPAI- F14

ENTIDAD	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA
VIGENCIA	2016
FECHA DE PUBLICACION	Septiembre 12 del 2016
FECHA DE SEGUIMIENTO	II CUATRIMESTRE 2016 – II SEGUIMIENTO OCI-

COMPONENTE 1. GESTION AL MAPA DE RIESGO POR CORRUPCION				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Ajuste de la política de administración de riesgos alineada a la planeación estratégica de la entidad	1	70%	El ajuste de la política de la Administración de riesgo se encuentra elaborada para revisión y aprobación de la alta dirección.
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Verificar el cumplimiento de las metas y los tiempos establecidos en el desarrollo de la política de la administración del riesgo	1	66.66%	En desarrollo de la auditoria se evidencia que se debe fortalecer los controles para minimizar el <b>riesgo de información</b> ; teniendo en cuenta que en un 90% la información contenida en equipos de cómputos asignados a servidores y contratistas no se encuentra salvaguardada y se lleva información relevante de los procesos y beneficiarios de programas en base de datos en Excel; <b>Riesgos financieros</b> El informe de PQRSD que se realiza al interior de las dependencias de las impetrados por los ciudadanos recepcionados con la herramienta de gestión documental SIGOB y pagina web email <a href="mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co">atencionalciudadano@barranquilla.gov.co</a> es un dato estadístico que detallada radicadas y el proceso que esta; es decir en gestión o gestión terminada; el promedio de días de gestión es un cómputo de días de gestión terminada o en proceso; no obstante en el informe no se evidencia el análisis de vencimientos de términos, a fin de que pueda ser utilizado como herramienta gerencial para toma de decisiones y acciones de mejoras en el mejoramiento del procedimiento de las PQRSD. El proceso de Servicio público Educativo realiza informe de PQRSD que se recepcionan a

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1. GESTION AL MAPA DE RIESGO POR CORRUPCION

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Verificar el cumplimiento de las metas y los tiempos establecidos en el desarrollo de la política de la administración del riesgo	1	66.66%	través[BG1][BG2] del SAC y se evidencia la trazabilidad, oportunidad de la respuesta y realizan auditoria para verificar la calidad de las respuestas de las PQRSD; este <u>informe debe ser remitido a la Secretaría General. La secretaria general como responsable del proceso de gestión documental deberá coordinar a fin de que el tratamiento de PQRSD que se radiquen en aplicativos diferentes al SIGOB se vean reflejados en el informe de la entidad (-SAC E INFOTRIBUTOS-) En el proceso de gestión de recursos financieros - Gestión de Ingresos-</u> Las PQRSD que se radican por el SIGOB se radican nuevamente en la software de gestión tributaria asignándole nuevo número de identificación lo que ocasiona que se pierda la trazabilidad; tienen ventanillas de recepción de PQRSD para los impuestos de carácter distrital; evidenciaron el informe de análisis de vencimientos de términos para el tratamientos de las PQRSD, este informe debe ser remitido a la Secretaría General, y establecer mecanismos que permita verificar la trazabilidad de las radicadas por el SIGOB. Informe de investigación y sanción: Se evidencia análisis de vencimientos de los procesos sancionatorios de la Secretaría de Movilidad; Control Urbano y Espacio Público
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Aplicación de la metodología de la administración de riesgos	1	100%	Cumplida en el I cuatrimestre del 2016
	Elaboración de la matriz de riesgos de corrupción	1	100%	Cumplida en el I cuatrimestre del 2016
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	1	100%	Cumplida en el I cuatrimestre del 2016
	Ajuste a la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con las recomendaciones de los usuarios externos y del monitoreo y revisión que se realice por parte de los procesos	1	66.66%	El proceso de Gestión Humana solicito a la Secretaría de planeación modificación del Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el Componente 4.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE I. GESTION AL MAPA DE RIESGO POR CORRUPCION**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 4. Monitorio y revisión	Realizar cada cuatro meses monitoreo y revisión de la matriz de riesgos de corrupción por parte de los procesos	1	66.66%	El informe remitido por la Secretaría de Planeación de la evaluación cuantitativa y cualitativa del grado de avance de acuerdo a metodología Instructivo No. 6 de Seguimiento del Plan Anticorrupción de Transparencia por Colombia, registra con un Promedio <u>total del grado de avance del plan con los siguientes porcentajes: Componente IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 77% nivel Satisfactorio. Componente ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 79% nivel Satisfactorio; Componente RENDICIÓN DE CUENTAS 60% nivel DEFICIENTE; Componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 72% nivel DEFICIENTE; Componente TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN 63% nivel DEFICIENTE; Componente INICIATIVAS ADICIONALES 38% nivel DEFICIENTE; Total Avance promedio del plan 65% Nivel DEFICIENTE.</u> La metodología para medir el avance que plantea el Instructivo en los grados de porcentaje el cual difiere con el de la entidad teniendo en cuenta que la medición que se realiza según la guía asigna porcentaje por estado de la actividad y nivel de ejecución; y la entidad plantea nivel de cumplimiento cuatrimestral máximo del 33.33% con porcentaje del 100% al finalizar la anualidad.
	Los procesos deben enviar a la Secretaría de Planeación las necesidades de ajuste a la matriz de riesgos de corrupción	1	66.66%	El proceso de Gestión Humana solicito a la Secretaría de planeación de acuerdo a recomendaciones entregadas por el equipo auditor de control interno en desarrollo del I seguimiento modificando en el componente 4 ( mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) subcomponente 3 ( talento humano) en la a actividad evaluar el desempeño de los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano en relación a su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos, se incorpora un indicador para esta actividad. Indicador seria: Personal Atención al ciudadano con EDL / No. total personal de atención al ciudadano.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 1. GESTION AL MAPA DE RIESGO POR CORRUPCION**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 5 Seguimiento	Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos	1	33.33%	La oficina de control Interno de Gestión realizó auditoria de Seguimiento desde agosto 24 del 2016 a septiembre 12 del 2016; a todos los procesos y todos los componentes. En conclusión de Informe de auditoría se determina que: Componente 1. (Manejo riesgos de Corrupción... Recomendación a todos los procesos: riesgo de Información "Fortalecer el control del riesgo de pérdida, uso inadecuado o alteración de la información contenida en equipos de cómputos y bases de datos en Excel; fortalecer los control y salvaguarda de la información de los servidores que son trasladados y / o desvinculados, al igual que los contratistas, de igual manera el control al acceso y la utilización de los mismos las formas de comunicación electrónicas como email, los proceso han revisado las TRD y presentaron solicitudes de modificación y ajustes de las series y tipologías documentales; capacitaciones de actualización contratación en abril 09/2016 y agosto 23 del 2016 manual de contratación. Estadísticas a corte de agosto 28 del 2016 ; Riesgo de Trámites y Servicios: documentar y estructurar el informe de PQRSD que se evidencia el análisis de vencimientos de términos a fin de que se utilice como herramienta de evaluación gerencial para toma de decisiones e implementación de acciones correctivas; los procesos de servicio público educativo y la gerencia de ingresos deberán retroalimentar a la secretaria general de los informes de pqrSD que evalúan y controlan por medio del Sistema de Atención al Ciudadano y la herramienta informática de la gestión tributaria. .
	Elaboración de plan de mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa	1	66.66%	Se verifico las acciones de mejora implementadas en los procesos de Gestión humana, gestión documental, sistemas de información (inclusión en las cláusulas contractuales condicionando el paz y salvo en el último pago a la entrega de la información que posean en bases de datos y equipos de cómputo) .Herramienta desarrollada a la medida para el control de usuarios al área financiera. Las acciones de mejora implementadas por los procesos fueron orientadas al fortalecimiento de los controles del riesgo de información cuando se presentan desvinculaciones o traslado interno de servidores.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Fase: Identificación de Tramites	Revisión y actualización cada cuatro meses de la información de las hojas de vida de los trámites y servicios que lo requieran e incluir en el manual de tramites los propuestos por el DAFP que no se encuentren registrados en el manual.	1	15%	Han actualizado la matriz de Estrategia de Racionalización los siguientes procesos: Control urbano y espacio público, Gestión social, Prevención y atención de desastres y Educación.
	Depurar el inventario de trámites propuesto por la Función Pública Identificando los trámites propuestos por el DAFP que se realizan en la entidad	1	67%	67,4% de tramites en estado creado en el SUIIT; 58% inscritos en el SUIIT, Tramites Homologados 40,6%.Baja el indicador teniendo en cuenta que la DAFP incluyo nuevos tramites
	Proponer ante el DAFP los trámites identificados en el Manual V5 y que no están en el inventario del SUIIT	1	15%	Se entregó a todos los procesos que manejan tramites matriz de Estrategia de Racionalización donde deben identificar los tramites que se homologan con los que se encuentran en el inventario de tramites del SUIIT y actualizarlos en el manual de la Alcaldía, la cual solo fue actualizado por cuatro procesos.
Fase: Priorización de Tramites	Diseñar instrumento para la identificación de los trámites a racionalizar según la estrategia de construcción del plan anticorrupción	1	100%	Se Diseño y entregó a todos los procesos que manejan tramites matriz de Estrategia de Racionalización.
	Aplicar el instrumento a los trámites incluidos en el manual de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla, realizar un análisis en conjunto con las dependencias encargadas de los trámites para identificar las variables internas y externas que permitan priorizar los tramites y definir criterios de intervención para la mejora de los mismos	1	15%	No se pudo realizar la priorización debido a que todas las dependencias no han entregado la matriz diligenciada, solo 4 procesos lo han hecho. Se ajustan los tiempos establecidos en el cronograma debido a que las dependencias no han enviado la información solicitada.
Fase: Racionalización de Tramites.	Automatizar el trámite Permiso para eventos Masivos y no Masivos.	1	60%	Se está trabajando con la Secretaría general en la implementación del trámite a través del SIGOB. Se solicitaron los requerimientos nuevamente con las dependencias responsables para definir el flujo de la información en el SIGOB.



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				En el proceso se definió incluir un único pago por parte del ciudadano para realizar su trámite, para lo cual se adoptará el esquema utilizado con los bancos actualmente. Sobre este está pendiente la creación de la cuenta principal que debe ser solicitada por secretaria General a Hacienda y las cuentas donde se realizará la dispersión a cada una de las dependencias que intervienen en el proceso de pago de este trámite con su correspondiente porcentaje o valor de aplicación.
Fase: Interoperabilidad	Automatizar el trámite Ventanilla Única del Constructor	1	10%	Esta concertando con la universidad Simón Bolívar a través de Macondo Lab (Mintic) el desarrollo de la solución, en este momento la universidad presentó una propuesta en donde se incluyen valores económicos, la cual esta siendo analizada por las dependencias de Planeación y proyectos especiales. Además se han sostenido reuniones de acercamiento con las curadurías y las entidades de servicios públicos AAA y Gases del caribe con el fin de definir su interoperabilidad dentro del trámite. Además contamos con el acompañamiento de la Cámara de comercio.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Actualizar y publicar en la página web la batería de indicadores por sector con los datos 2015	1	100%	Actividad Cumplida en el I Cuatrimestre 2016.
	Publicar en la web informes de seguimiento al Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado en la vigencia, teniendo en cuenta las fechas de corte de seguimiento	1	66.66%	Se encuentra en el link Control y Rendición de Cuentas avance del Plan de Desarrollo I cuatrimestre del 2016
	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	1	33.33%	No se encuentra publicado el II informe trimestral
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Desarrollo de espacios de interacción con la comunidad para la construcción del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Barranquilla Capital de Vida"	1	100%	Actividad Cumplida en el I Cuatrimestre 2016.
	Sensibilización y jornadas para la Comunidad	1	0 %	La secretaria de gestión social apoya las ferias convive que realiza el fondo de seguridad y convivencia, el cronograma es establecido de acuerdo a las solicitudes de la comunidad al fondo quienes son responsables de la logística para la oferta de servicios de la entidad en los eventos.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	<p>Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias</p>	<p>1</p>	<p>20%</p>	<p>La oficina de comunicaciones es la responsable de la comunicación organizacional interna y externa así como el del fortalecimiento de la imagen corporativa y de marca.; por lo tanto debe establecer la política de comunicaciones, orientar, dirigir, evaluar y controlar para que el proceso de comunicación se ejecute sea de acuerdo a los lineamientos de la política y lineamientos institucionales. En el desarrollo de la auditoría se evidencio que: <u>1. No existe manual de identidad corporativa, solo está el diseño creativo de la marca de ciudad; 2. Las únicas cuentas que presentan informe del manejo de la información en redes son la cuenta alcalde - alcaldía de barranquilla y todos contamos; se evidencio que la oficina de comunicaciones no tiene control de la información, ni información de la interacción y de la atención que las inquietudes, sugerencias y peticiones a través de las cuentas de redes creadas en las dependencias . Dependencias con cuentas de redes propias y páginas web (Secretaría de Educación- Secretaría de Salud- Secretaría de Infraestructura-Secretaría de Gestión Social- Secretaría de Cultura Patrimonio y Turismo- Secretaría de Gobierno- Gerencia de Proyectos Especiales). Las páginas de las dependencias propias que funcionan como micrositiios no cumplen con los requerimientos del link de ley de transparencia y acceso a la información pública; así mismo en los micositiios y la página central oficial de la entidad no concuerda la información publicada.</u> La oficina de comunicaciones para el fortalecimiento del componente de comunicación y la imagen institucional deberá ejercer las actividades de evaluación, control monitoreo y consolidación de informes de la atención a PQRSD en redes y la información publicada en los micrositiios. Las dependencias deberán elaborar informe del manejo de sus cuentas de redes y presentarlo a la oficina de comunicaciones, así mismo como establecer acciones conjuntas para la información que se de en micrositiios y redes sea acorde a la política de comunicaciones de la entidad.</p>
--	---	----------	------------	--





**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	3	33%	Se capacitaron a 678 líderes en legislación comunal (Ley 743 de 2002); ABC comunal y lineamientos para la elección de juntas de acción comunal, capacitación sobre el tribunal de garantías. A través del portal <a href="http://participacion.barranquilla.gov.co/">http://participacion.barranquilla.gov.co/</a> se publican contenidos y agenda de capacitaciones orientados al fortalecimiento del proceso de las instancias de participación ciudadana. Se sugiere establecer cronograma anual con fechas y temas.
	Promoción del control social mediante el portal web de democracia participativa	4	33%	Durante la vigencia 2016 la oficina de participación ciudadana ha dispuesto una política de datos abiertos a la comunidad con la finalidad de mantener informada a la población sobre las actividades que realiza día a día nuestra dependencia. El portal web democracia participativa, así como nuestras redes sociales han servido como mecanismo de difusión de nuestro accionar y facilitar la interacción con los ciudadanos, a corte de abril 30 del 2016 se han publicado las actividades para la construcción del PDD, la elección de juntas comunales; semillero comunal infantil, pacto de transparencia en elecciones comunales.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar encuestas de satisfacción de los procesos de formación en control social	1	33%	La encuesta de evaluación de la capacitación arrojó un promedio de un 93% de satisfacción por parte de los asistentes.



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
<b>Subcomponente 1</b> <b>Estructura administrativa y</b> <b>Direccionamiento estratégico</b>	Remitir ante la alta dirección la Institucionalización de un Grupo funcional que lidere el Proceso del servicio al ciudadano y los canales de comunicación con la misma. Estructurar y poner en funcionamiento el Grupo de atención al Ciudadano con las necesidades de atención al Ciudadano, que lidere el cumplimiento de las políticas y protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano	1	20%	El documento para institucionalizar el Grupo funcional que lidere el Proceso del servicio al ciudadano y los canales de comunicación se encuentra en borrador para la revisión de la alta dirección, y será entregado con el Proceso de Modernización Organizacional
	Incluir proyectos en el Plan de Desarrollo y gestionar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	1	100%	Se incluyó en el Plan de Desarrollo el Eje Capital de Servicios Eficientes 7.2. Política Alcaldía Confiable para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano
	Integrar a las áreas que manejan Atención al Ciudadano para generar desde las buenas prácticas, planes de mejoramiento que nos ayuden a unificar la política y los protocolos de Atención al Ciudadano en todos los puntos de atención.	1	66.66%	Se adecuó un espacio para dos (2) personas en el Primer piso de Edificio Central, en la Garita para la instalación y atención de las Líneas 888 y 889. Se instaló un programa de reportes de las llamadas entrantes y salientes para conocer el comportamiento de las llamadas efectivamente contestadas y las perdidas.
<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Realizar en conjunto con la Oficina de Servicios Administrativos y Logísticos el Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047	1	66.66%	Se evidencio la ejecución del diagnóstico en los espacios físico del edificio central.
	Gestionar ante la Oficina de Logística la dotación y el Mejoramiento de los puntos de atención al Ciudadano.	1	100%	Se envió requerimiento a la oficina de apoyo logístico
	Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades	1	66.66%	Se tienen priorizados los trámites y servicios para ser desconcentrados en las alcaldías locales

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Implementación del Centro de Atención Telefónico	1	66.66%	Se adecuó un espacio para dos (2) personas en el Primer piso de Edificio Central, en la Garita para la instalación y atención de las Líneas 888 y 889. Se instaló un programa de reportes de las llamadas entrantes y salientes para conocer el comportamiento
	Solicitar a la Gerencia de Sistemas de Información el diseño de la herramienta de comunicación chat virtual.	1	33%	Se colocó la Incidencia 15946 en el GLPI 29 de marzo de 2015
<b>Subcomponente 3</b> <b>Talento Humano</b>	Implementar el Proyecto de aprendizaje en equipo (PAE) de Atención al Ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación	1	60%	se ajustó y se encuentra ejecutado en un 100% las capacitaciones en julio 13/2016, se comenzó encuesta para medir la satisfacción en una pregunta permitirá la medición a la fecha hay 92 encuestas satisfacción del 78.3% sitio de atención 1 piso y local contiguo, tienen cronograma para medición en octubre en todos los puntos de atención
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito mediante Campañas comunicacionales en todos la importancia de la atención telefónica al Ciudadano	1	66.66%	Capital humano en II seguimiento atención telefónica en conjunto con comunicaciones, capacitaciones en atención telefónica, acción de mejoras con las dependencias que más llamadas perdidas tiene, video tutorial de atención telefónica por parte de los servidores al ciudadano
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	3	66.66%	63 formatos diligenciados de evaluación de desempeño de los 87 funcionarios de atención al ciudadano la Gerencia están preparando circular para requerir la evaluación de desempeño del primer semestre de todos los funcionarios.
<b>Subcomponente 3</b> <b>Talento Humano</b>	Implementar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el	1	20%	Adelantan una jornada de Coach "Moviendo mi liderazgo". Se ha cumplido una jornada de acuerdo al cronograma.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.			
	Uniformar al personal que atiende Ventanillas y público de los puntos del Punto principal Calle 34 No 43-31 y local contiguo.	1	100%	El personal de atención al ciudadano de la ventanillas ubicadas en el 1er piso y edificio contiguo cuentan con tres camisetas tres veces a la semana, se envió la modificación en el I seguimiento de acuerdo a las recomendación de la palabras uniformar
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	Diseñar el proceso de Atención al Ciudadano con la NTCGP1000:2009	1	20%	Caracterización del proceso de atención al ciudadano de acuerdo a la actualización de las norma ISO , con procedimientos
	Identificar y documentar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, creando los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	1	10%	En proceso de actualización el manual de atención al ciudadano
	Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios., mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB.	1	66.66%	Reporte estadístico de las PQRSD impetradas por el sigob meses febrero marzo; herramienta de gestión documental de agosto de -2016; el cual indica estado de la gestión. El informe de PQRSD que se realiza al interior de las dependencias de las impetrados por los ciudadanos recepcionados con la herramienta de gestión documental SIGOB y pagina web email <a href="mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co">atencionalciudadano@barranquilla.gov.co</a> es un dato estadístico que detallada radicadas y el proceso que esta; es decir en gestión o gestión terminada; el promedio de días de gestión es un cómputo de días de gestión terminada o en

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
				<p>proceso; no obstante en el informe no se evidencia el análisis de vencimientos de términos, a fin de que pueda ser utilizado como herramienta gerencial para toma de decisiones y acciones de mejoras en el mejoramiento del procedimiento de las PQRS. El proceso de Servicio público Educativo realiza informe de PQRS que se receptionan a través[BG3][BG4] del SAC y se evidencia la trazabilidad, oportunidad de la respuesta y realizan auditoria para verificar la calidad de las respuestas de las PQRS; este <u>informe debe ser remitido a la Secretaría General. La secretaria general como responsable del proceso de gestión documental deberá coordinar a fin de que el tratamiento de PQRS que se radiquen en aplicativos diferentes al SIGOB se vean reflejados en el informe de la entidad (-SAC E INFOTRIBUTOS-)</u> En el proceso de gestión de recursos financieros - Gestión de Ingresos- Las PQRS que se radican por el SIGOB se radican nuevamente en la software de gestión tributaria asignándole nuevo número de identificación lo que ocasiona que se pierda la trazabilidad</p>



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Fortalecer la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia	1	40%	Los procesos deben revisar los documentos publicados en micrositos, intranet y pagina web de la entidad para dar cumplimiento a la ley de transparencia.
	Ajustar e implementar el procedimiento para actualización de la página web	1	33%	El acto administrativo que adopta el protocolo web esta para revisión, modificación y aprobación de la alta dirección.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar y ajustar los lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo con la Ley 1755 de 2015	0	0%	El proceso de Gestión Jurídica no reporto el avance de la actividad.
	Socializar con las dependencias los lineamientos definidos	1	100%	Socializaron la ley 1755 del 2015 con representantes de todos los proceso
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar borrador del Programa de Gestión Documental	1	20%	Se revisó la política de Gestión Documental de la entidad y se está revisando el proceso de Planeación Documental
	Tener disponible la información de la página web en idiomas diferentes al español como: inglés, francés y alemán	1	66.66%	Con el traductor de google la información publicada en la página web puede ser consultada en ingles francés y alemán.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Tener actualizados los audios que se pueden descargar a través de la página web con la información que se publica en los boletines de prensa	1	66.66%	En la página web se encuentran publicados los boletines de prensa, en cada boletín de presa se envía la ruta de los videos.
	Tener actualizados los videos que se pueden descargar a través de la página web con la información que se publica en los boletines de prensa	1	66.66%	En la página web se encuentran publicados los boletines de prensa, en cada boletín de presa se envía la ruta de los videos.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

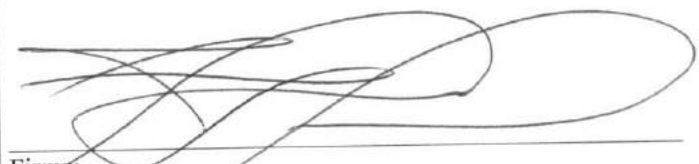
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud	1	66.66%	El proceso de gestión documental presenta informe estadístico con corte a enero 30 de 2016 general y por dependencias del estado de las PQRSD recepcionadas por medio de la herramienta de gestión documental; En febrero del 2016 se realiza cambio en la herramienta de gestión documental denominado SIGOB para los pqrds radicados en físico. <i>RECOMENDACION</i> <u>documentar y estructurar el informe de PQRSD a fin de que se evidencie el análisis de vencimientos de términos y se utilice como herramienta de evaluación gerencial para toma de decisiones e implementación de acciones correctivas; los procesos de servicio público educativo y la gerencia de ingresos deberán retroalimentar a la secretaria general de los informes de pqrds que evalúan y controlan por medio del Sistema de Atención al Ciudadano y la herramienta informática de la gestión tributaria, y establecer las acciones de mejoras a la atención al ciudadano de acuerdo al análisis de atención de ventanillas y tratamientos de PQRSD</u>
	Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones	1	66.66%	Se socializó vía email por parte del responsable proceso de gestión documental al primer nivel de dirección el reporte del estado de los PQRSD datos obtenidos a través del SIGOB.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES	Elaborar borrador Código de Buen Gobierno	7	70%	Mediante acta 001 de marzo 16 del 2016 el Comité Directivo de Etica aprobó los principios éticos los cuales fueron publicados en marzo 16/2016 los cuales fueron publicados por info a todos los servidores en junio 21 al 23. Los valores fueron elegidos por los servidores por medio la encuesta realizada , los elegidos fueron publicados en todos centros en julio 22/2016 En info y redes internas de la entidad se ha publicado los principios elegidos por los servidores
	Implementación de Plan de Mejoramiento a la Gestión Etica en los procesos cuya percepción arrojó valores inferiores al 87%	1	70%	Las dependencias suscribieron plan de mejoramiento a la gestión etica de acuerdo a los resultados de los informes de percepción; se plantearon 4 ejes de los cuales las actividades contempladas en el 4 apuntar a contribuir a cumplir con las metas y actividades del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Implementación de estrategias pedagógicas y comunicativas para fomentar la cultura de la legalidad e integridad en Colombia - CLIC - Programa liderado por la Procuraduría General de la Nación	1	75	Los promotores éticos dentro del plan de mejoramiento de la gestión etica programaron actividades de tipo pedagógico llevando el mensaje CLIC

Seguimiento de la estrategia

Nombre: **ROBERTO SOLANO NAVARRA.- Jefe de Control Interno.**



Firma: