

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017



BARRANQUILLA  
**CAPITAL  
DE VIDA**

Claudia Diaz\_Muvdi

**Distrito Especial Industrial y  
Portuario de Barranquilla**

## Contenido

INTRODUCCION .....	4
OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
METODOLOGÍA UTILIZADA.....	4
COMPONENTES DEL PLAN.....	5
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
1.1. Subcomponente Política de Administración de Riesgos .....	5
1.2. Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción .....	6
1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación.....	6
1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión.....	6
1.5. Subcomponente Seguimiento .....	6
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	9
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible.....	13
3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.....	14
3.3. Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas .....	14
3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional .....	15
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO....	17
4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico .....	18
4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención .....	18
4.3. Subcomponente Talento Humano .....	19
4.4. Subcomponente Normativo y Procedimental.....	19
4.5. Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano.....	19
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	21
5.1. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa .....	23

5.2.	Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	23
5.3.	Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información .....	24
5.4.	Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad.....	24
5.5.	Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública .....	25
6.	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES .....	27

## INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dando cumplimiento a estas normas el Distrito de Barranquilla presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, para el propósito de prevenir y controlar la corrupción durante la presente vigencia.

Este documento, acoge las recomendaciones contenidas en la cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, presentando las acciones a desarrollar en los componentes y subcomponentes definidos en dicha cartilla. Las acciones hacen parte de los programas y proyectos establecidos en el Plan de Desarrollo 2016-2019: Barranquilla Capital de Vida y el Presupuesto aprobado para la vigencia 2017, teniendo en cuenta el compromiso de la administración de fortalecer la confianza del ciudadano en el gobierno local.

## OBJETIVO Y ALCANCE

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

## METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, incorporando en cada componente los avances que ha tenido el Distrito en relación al componente y a los subcomponente que lo integran,

<sup>1</sup> 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.

proponiendo además las acciones que se adelantarán en la presente vigencia para el logro de los objetivos en las tablas suministradas por el documento.

## COMPONENTES DEL PLAN

### 1. **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

5

En el marco del Sistema Integrado de Gestión durante cada vigencia, la Alcaldía Distrital de Barranquilla elabora el mapa de riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta la metodología para la Administración de Riesgos propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. El sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

La entidad cuenta con una herramienta para la administración de los riesgos, mediante la cual se facilita la aplicación de la metodología de la DAFP y el seguimiento y monitoreo de las acciones de control.

Teniendo en cuenta las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión, a los cuales se les programaron acciones de control para realizar durante el presente año, así como sus respectivos responsables y cronograma.

#### 1.1. **Subcomponente Política de Administración de Riesgos**

Mediante el Decreto No. 1241 de diciembre de 2011 se adoptó el Código de Buen Gobierno de la Alcaldía, en el cual se establece en su Capítulo Duodécimo la política sobre la administración de los riesgos, donde se compromete a establecer mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los riesgos. Es importante resaltar que para la Alcaldía Distrital de Barranquilla es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad.

Esta política de Riesgos fue revisada y ajustada teniendo en cuenta las nuevas metodologías y normas expedidas en relación con el tema de riesgos, así mismo fue alineada con la planificación estratégica de la entidad. Esta política debe ser adoptada mediante el Código de Bueno Gobierno, que se encuentra actualmente en proceso de actualización.

## 1.2. Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción

Con base en la metodología propuesta por el DAFP se ha realizado la identificación, valoración, análisis y definición de acciones de control para los riesgos de corrupción de la entidad, en el formato diseñado por la entidad para este fin. (Ver archivo anexo de construcción de mapa de riesgos de corrupción.) Así mismo, para la formulación de los controles se tuvo en cuenta las oportunidades de mejora evidenciadas en la auditoría de certificación de calidad de la norma ISO 9001:2015 realizada por el ICONTEC a finales de la vigencia pasada.

6

## 1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación

El mapa de riesgos de corrupción fue construido con base en los mapas de riesgos de los procesos de la entidad diligenciado y monitoreado por los equipos de mejoramiento continuo de los mismos. La matriz de riesgos de corrupción estará disponible en la página web para su consulta por parte de la ciudadanía en general y es susceptible a ser ajustado de acuerdo con los requerimientos y necesidades expuestas por los usuarios internos y externos.

## 1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión

Durante el seguimiento que se realiza cada 4 meses a los planes de acción de las dependencias, los líderes de los procesos en conjunto con los equipos de mejoramiento deben monitorear y revisar el desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción a su cargo, información que será remitida a la Secretaría de Planeación para su revisión, consolidación y ajuste al mapa de riesgos de corrupción en caso de ser necesario.

## 1.5. Subcomponente Seguimiento

La Gerencia de Control Interno de Gestión en sus procesos de auditoría interna realizará cada cuatro meses el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos. Como producto de esta evaluación, estará disponible un informe cuatrimestral consolidado del avance del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual será socializado con los procesos para la elaboración de un plan de

mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada		
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Adopción de la política de administración de riesgos ajustada en la vigencia anterior, mediante el Código de Buen Gobierno	Código de Buen Gobierno Adoptado	No de documentos adoptado	Alta dirección	Abril - Diciembre de 2017	
	1.2	Verificar el cumplimiento de las metas y los tiempos establecidos en el desarrollo de la política de la administración del riesgo	3 Informes de seguimiento elaborados y socializados	Número de informes de seguimiento elaborados y socializados	Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo de 2017 - Agosto de 2017 - Enero de 2018	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Aplicación de la metodología de la administración de riesgos	100% de los procesos con mapa de riesgos elaborado	Porcentaje de los procesos con mapa de riesgos elaborado	Todos los procesos	Enero - Marzo de 2017	
	2.2	Elaboración de la matriz de riesgos de corrupción	100% de los riesgos de corrupción identificados dispuestos en la matriz de riesgos de corrupción	Porcentaje de riesgos de corrupción identificados dispuestos en la matriz de riesgos de corrupción	Secretaría de Planeación	Enero de 2018	
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	Matriz de riesgos de corrupción ajustada de acuerdo a requerimientos y publicada	Porcentaje de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Secretaría de Planeación, Secretaría de Comunicaciones y Oficina de Sistemas	Enero de 2018	
	3.2	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			Secretaría de Planeación	Febrero - Diciembre de 2017	
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar cada cuatro meses monitoreo y revisión de la matriz de riesgos de corrupción por parte de los procesos	100% de las dependencias que han realizado monitoreo y revisión al mapa de riesgos de corrupción	Porcentaje de dependencias que han realizado monitoreo y revisión al mapa de riesgos de corrupción	Todos los procesos	Mayo de 2017 - Agosto de 2017 - Enero de 2018	
	4.2	Los procesos deben enviar a la Secretaría de Planeación las necesidades de ajuste a la matriz de riesgos de corrupción	100% de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Porcentaje de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Secretaría de Planeación	Febrero - Diciembre de 2017	
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos	3 Informes de seguimiento elaborados y socializados	Número de informes de seguimiento elaborados y socializados	Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo de 2016 - Agosto de 2016 - Enero de 2017	
	5.2	Elaboración de plan de mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa	100% de las dependencias requeridas por la Gerencia de Control Interno de Gestión con plan de mejoramiento	Porcentaje de las dependencias requeridas por la Gerencia de Control Interno de Gestión con plan de mejoramiento	Todos los procesos y Oficina de Control Interno	Mayo - Diciembre de 2017	



## 2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta la política de racionalización de tramites del nivel nacional liderado por la Función Pública, el Distrito de Barranquilla viene trabajando desde el año 2011 en la optimización de los trámites que realiza la entidad, desde la publicación en la página web del manual con los trámites y procedimientos administrativos para el conocimiento de la ciudadanía, con el propósito de facilitarles el alistamiento de la información previa para el desarrollo del trámite, hasta la racionalización y automatización de los trámites identificados como prioritarios.

9

Se realizó la actualización del inventario de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad del nivel Nacional:

- Decreto Ley 019 de 2012, donde se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Actualmente, se cuenta con un gran número de trámites automatizados y en línea, con lo que se ha logrado una mayor satisfacción y comodidad para los habitantes de Barranquilla. Además de esto, se continúa con la implementación de cadenas de trámites con las Notarías y curadurías, concediendo el acceso a la información a través de la página web con la validación de usuarios y claves.

### Fase 1: Identificación de Trámites

El Distrito de Barranquilla, cuenta con la identificación del 100% de los trámites que presta a los ciudadanos, los cuales se encuentran registrados en el Manual de Trámites y Servicios versión 5.0, adoptado según decreto 0832 de 2014, y ajustado en la vigencia anterior por las Resoluciones 0008 y 0113 de 2016 trámites de la Secretaría de Gestión Social y de Movilidad respectivamente.

Además de esto, la Función Pública a través del SUIT propuso un inventario de trámites y procesos administrativos que debe realizar el Distrito de Barranquilla. Este inventario se ha venido depurando quedando un total de 180 trámites y 14 procedimientos administrativos en diferentes estados; a Diciembre de 2016 se lograron inscribir 141 de los 180 trámites y todos los 14 procedimientos administrativos.

En la presente vigencia, se continuará con el registro de los trámites faltantes en el SUIT y con la actualización de los trámites de acuerdo con los lineamientos que realiza el DAFP.

## **Fase 2: Priorización de Trámites:**

La actualización del inventario de trámites y servicios es un proceso continuo que ha permitido realizar la simplificación de trámites en el Distrito, logrando la reducción de pasos y requisitos de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

Durante los periodos anteriores se priorizaron trámites como Expedición de certificado de Estratificación y Permiso para eventos masivos. El primer trámite mencionado se encuentra automatizado a través del aplicativo de Panorama Urbano, el de permiso para eventos masivos está en una etapa final de puesta en operación mediante el SIGOB.

### Fase 3: Racionalización de Trámites

En esta fase se implementaron acciones encaminadas a mejorar los trámites y procedimientos administrativos, proporcionándoles herramientas tecnológicas para la optimización de estos. Durante el período se trabajó en la racionalización de los trámites identificados como priorizados durante la vigencia 2016:

- ✓ Se automatizó el trámite de certificado de estratificación y de revisión de estrato.
- ✓ Gestión del Riesgo: se alineo con el aplicativo de SIGOB para manejo de los PQRS.
- ✓ Se desarrolló un nuevo sistema de información para el Centro de Oportunidades que maneja el proyecto de empleo y emprendimiento.
- ✓ Desarrollo de un sistema de información para el manejo de los procesos en las inspecciones de policía.

Para la presente vigencia se tiene programado desarrollar un sistema de información para el reparto notarial de la Secretaría Jurídica Distrital.

### Fase 4: interoperabilidad

En esta fase se comparte información entre las entidades del estado para evitar el desplazamiento de los ciudadanos entre entidades reduciendo el número de pasos, tiempo e incrementando la eficiencia en las entidades estatales.

En la actualidad el Distrito de Barranquilla tiene implementadas cadenas de trámites con los bancos para el proceso de pago de impuestos, con cámara de comercio para la declaración de industria y comercio, con los notarios para el trámite de paz y salvos y con los curadores para las licencias de construcción.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente /Procesos	Actividades	Meta de Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Fase: Identificación de Trámites	1.1 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 trámites los propuestos por el DAFP que no se encuentren registrados en el manual	Manual de Trámites y Servicios actualizado	Porcentaje de trámites actualizados en el Manual	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre de 2017
	1.2 Continuar con el registro de trámites de la entidad en el SUI, teniendo en cuenta los propuestos por el DAFP	100% de los Trámites en estado de Gestión o CREADOS en el SUI	Porcentaje de los Trámites propuestos en el inventario En estado de Gestión o CREADOS en el SUI	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Oficina de Sistemas	Marzo - Diciembre de 2017
	1.3 Proponer ante el DAFP los trámites identificados en el Manual V5 y que no están en el inventario del SUI	90% de los Trámites en estado INSCRITOS en el SUI	Porcentaje de los Trámites en estado INSCRITOS en el SUI	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Oficina de Sistemas	Marzo - Diciembre de 2017
Fase: Priorización de Trámites	2.1 Continuar con la aplicación del instrumento a los trámites incluidos en el manual de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla	100% de las trámites con instrumento aplicado	Porcentaje de trámites con el instrumento aplicado	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Oficina de Sistemas	Marzo - Julio de 2017
	2.2 Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de racionalización de trámites	Informe con la identificación de los trámites susceptibles a racionalizar	Porcentaje de avance del informe	Oficina de Sistemas	Agosto - Octubre de 2017
Fase: Racionalización de Trámites	3.1 Terminar con la automatización del trámite Permiso para eventos Masivos y no Masivos.	Trámite automatizado	Número de trámites automatizados	Secretaría General Distrital, Oficina de Sistemas, Oficina de Gestión del Riesgo, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	Enero - Mayo 2017
Fase: Interoperabilidad	4.1 Mantenimiento de la cadenas de trámites con las entidades externas	100% de los trámites articulados con entidades externas en operación	porcentaje de los trámites articulados con entidades externas en operación	Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre 2017

### 3. **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El Distrito ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas como la audiencia pública de presentación de resultados teniendo en cuenta los esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP. Así mismo, periódicamente se actualiza en la página web la información relacionada con el nivel de avance de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado para el año, así como la ejecución financiera de la entidad.

De otra parte, la Alcaldía utiliza las redes sociales actuales como Twitter, Facebook, Instagram, Youtube para atender las solicitudes, sugerencias e de los clientes externos.

Otra rendición de rendición de cuentas, de tipo horizontal que el Distrito ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al Departamento Nacional de Planeación (DNP), a los Ministerios adscritos, al Departamento, a los organismos de control, en los sistemas de información creados con este fin como: SICEP Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal, SUI Sistema único de información de servicios públicos, SECOP Sistema Electrónico de Contratación Pública, SUIT Sistema Único de Información de Trámites, FUT Formulario único territorial, entre otros. A esta rendición se suma, el reporte sobre la utilización de los recursos provenientes del Sistema General de Regalías – SGR, creado luego de la liquidación del Fondo de Regalías.

#### 3.1. **Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible**

De manera permanente se publica en la página web el avance sobre los proyectos de mayor impacto y se emiten boletines en casos especiales. En cuanto a información estadística generada, se cuenta con una batería de indicadores por sector que está publicada en la página web, la cual se actualiza anualmente. De igual manera, pone a disposición un informe de la gestión adelantada durante cada vigencia presentando el grado de cumplimiento de las metas de los proyectos y programas del Plan de Desarrollo, donde se detalla la situación encontrada en cada uno de los sectores de inversión (línea de base) y los logros alcanzados en la vigencia, a fin de calcular el avance total del Plan de Desarrollo.

### **3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

En el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad, transparencia y visibilidad que deben los actos de los servidores públicos, la Alcaldía de Barranquilla se vale de las tecnologías de la información y comunicación para desarrollar un proceso de rendición de cuentas permanente a los barranquilleros, a través de la publicación de noticias, acontecimientos e información de interés general que deba ser de dominio público. De igual forma, se utilizan las redes sociales tales como Twitter Alcalde y Alcaldía, Instagram Alcalde y Alcaldía y Facebook Alcaldía, para recibir y atender inquietudes y sugerencias de los clientes externos, creando una comunicación de doble vía que le permite a la entidad una relación más cercana y de confianza.

14

Durante la vigencia 2016, la administración en cabeza de la Secretaría de Planeación elaboró de manera participativa el Plan de Desarrollo 2016-2019 “Barranquilla Capital de Vida”, mediante el desarrollo de espacios de interacción entre el honorable Concejo de Barranquilla, la ciudadanía y representantes de la administración, donde se logró recoger las necesidades e inquietudes de la comunidad y territorializar las principales necesidades por localidad.

Por último, la Alcaldía tiene programado para la presente vigencia realizar una audiencia de Rendición de Cuentas global para el mes de febrero y, dos sectoriales correspondientes a salud y educación, de acuerdo con la metodología diseñada por el DAFP, donde se pone a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión y durante la audiencia se escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito. Adicionalmente, en el sector educación las instituciones educativas realizan rendición de cuentas con su comunidad, donde se presenta información relacionada con la gestión directiva, académica, administrativa y financiera, comunitaria y proyectos futuros.

### **3.3. Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

La Oficina de Participación de la Alcaldía de Barranquilla, es la plataforma para la intervención de la ciudadanía en escenarios públicos para la deliberación de asuntos de interés colectivo y con incidencia en el diseño, gestión y control de

planes. Es así como, ha desarrollado actividades orientadas a promocionar, promover y facilitar los procesos de control social por parte de la comunidad, es por ello que se ha dinamizado este proceso dándole al ciudadano herramientas académicas y tecnológicas, que le permitan ejercer el control social de forma más efectiva.

### **3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

15

Durante los procesos que desarrolla la Oficina de Participación en relación con la promoción del control social en la comunidad, se realiza evaluación a los eventos realizados, los cuales hasta el momento han presentado una satisfacción del 95%.

Así mismo, se aplicará una encuesta de satisfacción a los participantes del evento de rendición de cuentas global, la cual se tabulará y publicará en la página web. Con base en estos resultados, se tiene programado elaborar un plan de mejoramiento para disminuir las debilidades evidenciadas.

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar en la pagina web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2016 (insumo para la audiencia pública de rendición de cuentas)	Informe publicado	Numero de informe publicado	Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2017
	1.2	Actualizar y publicar en la pagina web la bateria de indicadores por sector con los datos 2016	100% de los sectores actualizados	Porcentaje de los sectores actualizados	Secretaría Distrital de Planeación	Abril - Agosto de 2017
	1.3	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	3 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicado	Secretaría Distrital de Planeación	Enero - Diciembre de 2017
	1.4	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	3 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicado	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Diciembre de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias	100% de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales	Porcentaje de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2017
	2.2	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Canal virtual habilitado	Número de meses del canal virtual activado sobre número de meses programado	Secretaría Distrital de Comunicaciones y Gerencia de Control Interno de Gestión	Enero- Febrero de 2017
	2.3	Desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas global	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Febrero 2017
	2.4	Realizar encuestas de satisfacción del evento de rendición de cuentas global			Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Febrero 2017
	2.5	Elaboración y publicación de memorias			Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Marzo 2017
	2.6	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector salud	100% de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Porcentaje de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría Distrital de Salud	Agosto - Octubre de 2017
	2.7	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud				
	2.8	Publicación de las memorias y evaluación del evento				
	2.9	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector educación	100% de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Porcentaje de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría Distrital de Educación	Septiembre - Noviembre de 2017
	2.11	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación				
	2.12	Publicación de las memorias y evaluación del evento				
	2.13	Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	100% de las instituciones educativas oficiales realizaron rendición de cuentas a su comunidad	Porcentaje de instituciones educativas oficiales que realizaron rendición de cuentas a su comunidad	Secretaría Distrital de Educación	Junio 2017 Diciembre de 2017



Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	100% de los líderes de las organizaciones sociales y comunitarias capacitadas	Porcentaje de líderes capacitados	Oficina de Participación Ciudadana	Enero - Diciembre de 2017
	3.2	Promoción del control social mediante el portal web de democracia participativa				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuestas de satisfacción de los procesos de formación en control social	100% de los eventos de formación evaluados	Porcentaje de los eventos evaluados	Oficina de Participación Ciudadana	Enero - Diciembre de 2017
	4.2	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidenciar falencias en las encuestas de satisfacción				
	4.3	Tabulación y publicación de la evaluación del evento de rendición de cuentas global	100% de las encuestas tabuladas	Porcentaje de encuestas tabuladas	Secretaría Distrital de Planeación	Marzo - Abril 2017
	4.4	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en el evento de rendición de cuentas global	Plan de mejoramiento realizado	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril - Mayo 2017

17

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

Este componente busca 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. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

La Alcaldía de Barranquilla mediante el Decreto No. 0941 de 2016 (Diciembre 28 de 2016), realizó un proceso de modernización de su estructura administrativa creando la Oficina de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental adscrito a la Secretaría General del Distrito, la cual tiene entre sus funciones desarrollar e implementar de manera progresiva las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio al ciudadano.

Se cuenta con el Manual de Trámites y Servicios V5 adoptado mediante el Decreto No. 0832 de 2014, al cual a través de las Resoluciones 0008 y 0113 de 2016 se le ajustaron respectivamente unos trámites de la Secretaría de Gestión Social y de Movilidad (actualmente Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial). Adicionalmente, se cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano adoptado por el Decreto 0748 de 2014. Vale la pena mencionar, que estos documentos se

encuentran publicados en la página web en el link Atención al Ciudadano, junto con los resultados de la medición de satisfacción de la ciudadanía de los años 2014, 2015 y 2016

#### **4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**

Durante la presente vigencia se busca fortalecer la nueva Oficina de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental, a través de la homogenización de lineamientos de trámites y servicios y protocolos de atención al ciudadano.

Así mismo, se proyecta realizar informes cada 4 meses a la alta dirección para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.

#### **4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención**

Durante la pasada vigencia, se realizó el autodiagnóstico de espacios físicos en los puntos de atención principales para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC6047, donde se identificaron las mejoras que se deben realizar a los bienes del Distrito y/o arrendados a la entidad. Estos arreglos serán priorizados para ser desarrollados en la presente vigencia.

Se logró el fortalecer el link de atención al Ciudadano en la página actual donde se socializan los documentos de Atención al Ciudadano. Se busca en este año implementar un Plan piloto para garantizar la accesibilidad en la página web a las personas en situación de discapacidad visual y auditiva, con las herramientas dispuestas para cada caso por MINTIC

Se realizó la adecuación necesaria para la implementación del centro de atención telefónica, donde se han elaborado informes de la atención telefónica. En la presente vigencia se proyecta fortalecer esta estrategia mediante campañas de sensibilización y auditorías de seguimiento para aumentar el número de llamadas atendidas.

Así mismo, se tiene programado implementar el Digiturno Unificado para los puntos principales de atención al Ciudadano a fin de disminuir el tiempo de atención al ciudadano

### 4.3. Subcomponente Talento Humano

Se implementó durante el año 2016 el proyecto de aprendizaje en equipo (PAE) de Atención al Ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación, este año se busca diseñar un nuevo PAE que impacte positivamente la atención al ciudadano, aplicándolo al 90% de los funcionarios que atienden público incluyendo al personal de seguridad de los Puntos de Atención.

Así mismo, se proyecta brindar incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los funcionarios en relación al servicio prestado al ciudadano; y realizar capacitaciones a los servidores orientadas a fortalecer sus competencias en temas relacionados con el sistema de gestión documental y Ley 1755 de 2015.

### 4.4. Subcomponente Normativo y Procedimental

La entidad cuenta con la caracterización y el normograma del proceso de Atención al Ciudadano, así mismo tiene publicados en su página web el Manual de Atención al Ciudadano y el Manual de Trámites y Servicios. Estos documentos serán revisados y ajustados teniendo en cuenta la nueva estructura de la entidad y las nuevas herramientas disponibles.

Se tiene programado 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.

Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, diseñar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno y definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

### 4.5. Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano

Se aplicó la encuesta de Satisfacción del 1 al 30 de Octubre de 2016 obteniendo una calificación de 4.2 de Índice de percepción, los resultados obtenidos se tendrán en cuenta para elaborar el Plan de Mejoramiento de 2017.

Para la presente vigencia se tiene programado realizar la medición anual de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Iniciativa de Mejora Implementada	Porcentaje de implementación de la iniciativa	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Gestión Humana Secretaría Jurídica Gerencia de Control Interno de Gestión Todas Dependencias Misionales	Febrero - Diciembre de 2017	
	Capacitar a los servidores de las dependencias que brindan atención al público, incluyendo al personal de seguridad de los puntos de atención, en temas asociados al servicio al cliente o atención al ciudadano, protocolo de servicios, manual de trámites, sistema de gestión documental, tratamiento normativo de las peticiones, quejas y reclamos y lenguaje de señas.	80% de los servidores que brindan atención al público capacitados	Porcentaje de los servidores que brindan atención al público capacitados	Secretaría Distrital de Gestión Humana	Febrero - Diciembre de 2017	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Presencial	Realizar en conjunto con la Oficina de Servicios Administrativos y Logísticos, basados en el Autodiagnóstico de espacios físicos; los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales que se escojan, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Espacios físicos ajustados en los Puntos de Atención Principales escogidos, de acuerdo al Autodiagnóstico de espacios físicos; para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Porcentaje de espacios físicos con ajustados	Oficina de Atención al Ciudadano - Oficina de Logística	Junio a Diciembre de 2017
		Gestionar ante la Oficina de Logística el Mejoramiento de los puntos de atención al Ciudadano escogidos	Cumplir con el 80% del Cronograma de Mejoramiento	Porcentaje de avance de cumplimiento de cronograma	Oficina de Atención al Ciudadano - Oficina de Logística Secretaría Distrital de Comunicaciones (artes de señalización y Plan) Oficina de Sistemas (Soporte Tecnológico)	Abril - Diciembre de 2017
	Implementar el Digiturno Unificado para los puntos principales de atención al Ciudadano.	Digiturno Implementado	No. de Puntos Implementados	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Todas las dependencias involucradas	Enero - Diciembre de 2017	
	Kiosko	Implementar un Plan piloto en la Sede principal para socializar el portafolio de Trámites, servicios y OPA, así como las información que se publica en la web	Plan piloto implementado	Porcentaje de implementación del plan piloto	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas	Enero - Junio de 2017
	Telefónico:	Aumentar el número de llamadas atendidas en el distrito mediante campaña de sensibilización y auditorías de seguimiento.	50% de las llamadas que ingresan	No. De llamadas que se contestan/No. de Llamadas que ingresan	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Todas las dependencias involucradas	Enero - Diciembre de 2017
	Virtual:	Implementar un Plan piloto para garantizar la accesibilidad en la página web a las personas en situación de discapacidad visual y auditiva, con las herramientas dispuestas para cada caso por MINTIC	Plan piloto implementado	Porcentaje de implementación de las herramienta	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2017

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento Humano	Diseñar e implementar un nuevo PAE que impacte positivamente la atención al ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación.	Capacitar al 90% de los funcionarios que atienden Público de acuerdo al PAE diseñado, a través de las Inducciones y re-inducciones.	Porcentaje de funcionarios que atienden público capacitados	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Gestión Humana	Enero - Diciembre de 2017
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito, mediante Campañas comunicacionales sobre la importancia de la atención al Ciudadano por todos los canales dispuestos.	Sensibilizar a los funcionarios del Edificio Principal del Distrito de Barranquilla en la importancia de contestar el teléfono.	Porcentaje de funcionarios del edificio central sensibilizados	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Sistemas Secretaría Distrital de Comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2017
	Realizar capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias de los servidores de la Alcaldía en temas relacionados con el sistema de gestión documental y Ley 1755 de 2015.	100% de cumplimiento del cronograma	Porcentaje de actividades realizadas	Secretaría Distrital de Gestión Humana	Febrero - Noviembre de 2017
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación de desempeño calificadas	Porcentaje de funcionarios del grupo de atención al ciudadano con evaluación de desempeño realizada	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Gestión Humana	Enero - Diciembre de 2017
	Implementar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Implementar el plan de incentivo individual y grupal para los funcionarios que atienden público en los Puntos de atención.	Porcentaje de implementación del plan de incentivo	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Gestión Humana	Enero - Diciembre de 2017
		Unificar la Imagen Corporativa mediante una camiseta al personal que atiende Ventanillas y público de los puntos del Punto principal Calle 34 No 43-31y local contiguo.	Porcentaje de funcionarios con imagen institucional unificados	Oficina de Atención al Ciudadano	Marzo - Diciembre de 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano con la NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2015	Procedimiento de PQRS Terminado	Porcentaje de avance en el ajuste al Procedimiento de PQRS	Oficina de Atención al Ciudadano Agentes de cambio	Marzo - Diciembre de 2017
	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.	Manual de atención al Ciudadano modificado con los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Porcentaje de avance en la actualización del Manual de atención al ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina Jurídica	Marzo - Diciembre de 2017
	Elaborar informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, mediante el seguimiento a las PQRS para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB	80% de Aumento en el indicador de oportunidad	Porcentaje de aumento del indicador de oportunidad	Oficina de Atención al Ciudadano	Marzo - Diciembre de 2017
	Realizar Campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los Ciudadanos.	Socializar a todas las dependencias la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los Ciudadanos.	% de dependencias sensibilizadas	Oficina de Atención al Ciudadano Secretaría Distrital de Comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2017
	Implementar y fortalecer el Procedimiento con los elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal tanto presencial como telefónica.	Procedimiento recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en el Formulario web de PQRS	No. De PQRS Verbales Respondidas / No.PQRS Interpuestas	Oficina de Atención al Ciudadano	Enero - Diciembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Usuarios Caracterizados	Localidades Caracterizadas/Total Localidades	Oficina de Atención al Ciudadano	Abril - Diciembre de 2017
	Realizar las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	No. De Informe de medición de percepción publicado	Oficina de Atención al Ciudadano	Abril - Diciembre de 2017

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

Soportados en la Ley de Transparencia y en cumplimiento de los principios de visibilidad y publicidad que deben regir en los actos de los entes territoriales, en la Alcaldía Distrital de Barranquilla se está trabajando de manera prioritaria por garantizar el derecho de acceso a los ciudadanos a la información pública.

En ejercicio de este derecho fundamental, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que posea la entidad. Solo en casos excepcionales y previamente establecidos podrá ser restringido dicho acceso.

Este derecho obliga a divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso presentada por los ciudadanos.

Para dar cumplimiento con lo anterior, la Alcaldía se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramientas fundamentales para la socialización y difusión de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público, así como en procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad de la información.

### 5.1. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa

A partir del cumplimiento de la Ley de Transparencia y su decreto reglamentario, se ha venido fortaleciendo la página web de la entidad, a fin de facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página. Es así como, se logró fortalecer el link de Atención al Ciudadano y el de Transparencia y Acceso a la Información Pública a la en la página actual donde se han adicionado nuevos documentos y se ha organizado la presentación de los mismos.

En la presente vigencia se continuará fortaleciendo la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia para facilitar el acceso a la información y se implementará el procedimiento para actualización de la página web

### 5.2. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva

La entidad con base en lo establecido en el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 ha establecido que el valor de cada fotocopia o reproducción de la información solicitada tiene un valor de ciento cincuenta pesos (\$150.00), suma que el peticionario deberá consignar previamente en efectivo en una cuenta de ahorros previamente definida y presentar la consignación, para obtener las respectivas copias.

Adicionalmente, la Alcaldía a través de la Oficina Jurídica realizó jornadas de socialización sobre los lineamientos de oportunidad en las respuestas a los diferentes tipos de solicitudes que realiza la ciudadanía, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015.

24

### **5.3. Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información**

En la vigencia 2016, a través de la Oficina de Gestión Documental se elaboró, aprobó y publicó en la web en el link Transparencia y Acceso a la información Pública en la web:

- Registro de Activos de Información 2016 e Información.
- El Esquema de publicación de información
- El Índice de Información Clasificada y Reservada
- Programa de Gestión Documental (PGD)

Para la presente vigencia, se tiene programado revisar y actualizar los instrumentos de gestión de la información anteriores, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa que se adoptó en la entidad mediante el Decreto. 0941 de 2016 (Diciembre 28 de 2016).

### **5.4. Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad**

La Alcaldía de Barranquilla para aumentar la cantidad de usuarios que puedan acceder a los contenidos de la entidad, a fin de superar de alguna manera las barreras de origen y de características físicas, tiene disponible la información de su página web en idiomas diferentes al castellano como: inglés, francés y alemán; adicionalmente tiene en formatos alternos los boletines de prensa en videos y audios nativos comprensibles.



Para el 2017 se proyecta identificar las etnias reconocidas en el Distrito para adelantar acciones relacionadas a la publicación de información de interés para cada una de ellas.

## 5.5. Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Durante la vigencia anterior se fortaleció el uso de la herramienta Sistema de Gestión Documental SIGOB (Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad), a través de capacitaciones y estrategias de motivación para su aplicación tales como: camisetas, botones, manillas, stickers, premiación de las dependencias con mejor porcentaje de oportunidad de respuestas, entre otras. Este sistema permite tener un mayor control y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad, así mismo mediante este aplicativo se puede generar las respuestas, de modo que los ciudadanos pueden hacer seguimiento de su solicitud y consultar la respuesta a su comunicación desde internet.

Para el presente año, se continuará con las estrategias de sensibilización y motivación para afianzar el uso de la herramienta SIGOB, así mismo se potencializará las bondades del aplicativo, estudiando la posibilidad de automatizar algunos trámites de la entidad, a través del mismo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Promover las acciones necesarias para lograr tener los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	90% de los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	Porcentaje de contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero-diciembre 2017
	1.2 Fortalecer la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia	Página web de la Alcaldía reorganizada y rediseñada para facilitar el acceso a la información	Sitio web renovado y fortalecido	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Abril - Diciembre 2017
	1.3 Implementar el procedimiento para actualización de la página web	100% de las dependencias competentes capacitadas en el procedimiento de actualización de la página web	Porcentaje de las dependencias competentes capacitadas en el procedimiento de actualización de la página	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Abril - Diciembre de 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Revisar y ajustar los lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo con la Ley 1755 de 2015	100% de las dependencias conocen los nuevos lineamientos de respuesta a las solicitudes	Porcentaje de dependencias que conocen los nuevos lineamientos de respuesta a las solicitudes	Secretaría Jurídica Distrital	MAyo de 2017
	2.2 Socializar con las dependencias los lineamientos definidos				Junio - Agosto de 2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Revisar, actualizar y ajustar los instrumentos de gestión de la información anteriores, teniendo en cuenta la nueva estructura administrativa que se adoptó en la entidad mediante el Decreto. 0945 de 2016 (Diciembre 29 de 2016).	Registro de Activos de Información 2016 e Información, Esquema de publicación de información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Programa de Gestión Documental (PGD) revisados y ajustados	Porcentaje de instrumentos de gestión de la información actualizados y ajustados	Secretaría General del Distrito	Marzo - Diciembre de 2017
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Tener disponible la información de la página web en idiomas diferentes al español: identificar las etnias reconocidas en el Distrito para adelantar acciones relacionadas a la publicación de información de interés para cada una de ellas.	Acciones adelantadas para incluir información para etnias.	Acciones adelantadas para incluir información para etnias.	Secretaría Distrital de Comunicaciones - Secretaría Distrital de Gobierno	Abril-diciembre de 2017
	4.2 Promover el uso de las herramientas brindadas por el ministerio TIC para la accesibilidad a personas con discapacidad.	Emisión de mensajes institucionales a través de la web para promover el uso de estas herramientas.	No. De mensajes emitidos/No. De mensajes proyectados	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Junio - diciembre de 2017
	4.3 Tener actualizados los audios que se pueden descargar a través de la pagina web con la información que se publica en los boletines de prensa	100% de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la web	Porcentaje de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la web	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2017
	4.4 Tener actualizados los videos que se pueden descargar a través de la pagina web con la información que se publica en los boletines de prensa	100% de los videos de los boletines de prensa accesibles desde la web	Porcentaje de los videos de los boletines de prensa accesibles desde la web	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud	100% de las PQRS respondidas oportunamente	Porcentaje de las PQRS respondidas oportunamente	Secretaría General del Distrito	Enero - Diciembre de 2017
	5.2 Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones				
	5.3 Implementar las actividades de sensibilización y motivación del uso del SIGOB	100% de las actividades de sensibilización implementadas	Porcentaje de las actividades realizadas sobre las programadas	Secretaría General del Distrito	Mayo - Diciembre de 2017

## 6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Alcaldía Distrital de Barranquilla en cumplimiento con el Plan de Desarrollo “Barranquilla Capital de Vida” y su Proceso Ético, elaboró y adoptó en la vigencia 2016, el nuevo Código de Ética 2016 – 2019 mediante decreto 0759 del 18 de octubre de 2016. Este documento ha sido socializado a través de los promotores éticos, el evento de lanzamiento y publicaciones de la Secretaría de Comunicaciones.

El Código de Buen Gobierno 2016 – 2019 que estaba programado formular en la vigencia pasada no se logró realizar, ya que era necesario contar con el nuevo Código de Ética, así como de los objetivos estratégicos 2016 -2019, misión, visión de desarrollo, políticas y objetivos de calidad, cuya definición se realizó a finales del 2016. Por lo tanto, esta actividad se reprograma para el presente año, teniendo en cuenta el cronograma establecido.

Por otro lado, anualmente se realiza un Diagnóstico de Percepción Ética, aplicado a funcionarios de todos los niveles y a contratistas, con el fin de determinar de la forma como internamente se percibe a la Entidad en materia de gestión ética; a partir de los resultados obtenidos se implementa un plan de mejoramiento en cada proceso. El último diagnóstico de percepción fue realizado en el año 2015, pero mediante acta N°003 del 1° de septiembre de 2016 se acordó que el diagnóstico debería realizarse con la vigencia cumplida, por lo que el diagnóstico de 2016 se realizará en el primer trimestre 2017.

Con base en este diagnóstico se diseñarán y realizarán acciones para mejorar o fortalecer la percepción de la gestión ética en la entidad a través de los promotores éticos de los procesos. Estos planes de mejora se formulan teniendo en cuenta los siguientes componentes:

1. Acciones de mejoramiento que se derivan de las debilidades evidenciadas en el Diagnóstico de Percepción
2. Acciones que se requieren para adelantar la socialización e Interiorización de la Cultura de la Legalidad e Integridad para Colombia CLIC
3. Acciones para mejorar las variables con menores resultados en lo relacionado al Índice de Gobierno Abierto IGA.
4. Acciones para mitigar riesgos de corrupción.
5. Acciones para fomentar e interiorizar la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Por último, se continuará con el monitoreo de los indicadores programados en el plan anterior adicionando el Índice de Transparencia. A continuación se presenta los indicadores a monitorear y el histórico disponible de los mismos:

Año	Índice de desempeño integral	Índice de desempeño fiscal
2006	52.85	62.91
2007	50.58	67.40
2008	77.04	70.56
2009	79.05	70.42
2010	87.40	84.81
2011	78.30	80.78
2012	88.41	80.77
2013	88.78	78.99
2014	87.72	80.41
2015	86.26	80.36

Fuente: Departamento Nacional de Planeación –DNP

Año	Índice de Gobierno Abierto - IGA	Posicionamiento IGA
2011	55.7	407
2012	74.5	312
2013	67.98	679
2014	80.7	61
2015	73.95	268

Fuente: Procuraduría General de la Nación

Año	Puntaje	Puesto
2008-2009	77.5	17
2013-2015	63.6	1

Fuente: Transparencia por Colombia

Escala	Transparencia de la administración					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nada	2%	13%	13%	12%	10%	ND
2	7%	23%	17%	11%	14%	ND
3	45%	41%	47%	43%	45%	ND
4	38%	19%	17%	24%	24%	
Mucho	8%	4%	6%	9%	7%	

Fuente: Barranquilla Como Vamos

29

Escala	Magnitud de cambio del nivel de corrupción					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Disminuyo Mucho</b>	5%	2%	1%	6%	4%	ND
<b>Disminuyo Algo</b>	32%	15%	19%	19%	20%	ND
<b>Sigue Igual</b>	45%	58%	48%	49%	49%	ND
<b>Aumentado algo</b>	11%	13%	16%	14%	13%	ND
<b>Aumentado mucho</b>	7%	12%	16%	13%	14%	ND

Fuente: Barranquilla Como Vamos

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Mejoramiento de la Gestión Ética en los procesos cuya percepción arroje valores inferiores al resultado que se obtenga del Diagnóstico de Percepción Ética a realizarse. Se aclara que muchas de las actividades que coadyuvan a mejorar las posibles variables débiles que arroje diagnóstico están fuertemente ligadas al fomento y aplicación del Nuevo Código de Ética.	100% de los procesos cuya percepción arroje valores inferiores al resultado con plan de mejoramiento de gestión ética implementado	Porcentaje de los procesos requeridos con plan de mejoramiento de gestión ética implementado	Promotores Éticos	Abril - Diciembre de 2017
	1.2	Elaboración y adopción del Nuevo Código de Buen Gobierno	100% de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Buen Gobierno	Porcentaje de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Buen Gobierno	Gerencia de Control Interno de Gestión - Promotores Éticos	Enero - Junio de 2017
	1.3	Revisión y adopción del Código de Buen Gobierno	1 Código adoptado por acto administrativo	Código adoptado por acto administrativo	Secretaría Jurídica Distrital y Alta Dirección	Julio -diciembre de 2017
	1.4	Implementación de estrategias pedagógicas y comunicativas para fomentar la cultura de la legalidad e integridad en Colombia - CLIC - con énfasis en la Legalidad con el resultado cuatrianual del 58%. Este es un Programa liderado por la Procuraduría General de la Nación	100% de cumplimiento en actividades acordadas con la Procuraduría General de la Nación.	Porcentaje de cumplimiento en actividades acordadas con la Procuraduría General de la Nación, en los temas de legalidad	Promotores éticos - Gerencia de Control Interno de Gestión	Febrero - diciembre de 2017
	1.5	Implementación de acciones de mejoramiento en los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 74% para subsanar las debilidades encontradas en la medición de IGA	100% de los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 74% con plan de mejoramiento a la medición IGA	Porcentaje de cumplimiento de los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 74% con plan de mejoramiento a la medición IGA	Promotores éticos - Gerencia de Control Interno de Gestión	Febrero - diciembre de 2017
	1.6	Monitorear anualmente los indicadores calculados por entidades externas para conocer el grado de avance que ha tenido la entidad en la lucha de la corrupción	100% de los indicadores definidos a monitorear con el último registro disponible	Porcentaje de los indicadores definidos a monitorear con el último registro disponible	Secretaría Distrital de Planeación	Noviembre - Diciembre de 2017