

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019 Versión 2



BARRANQUILLA
**CAPITAL
DE VIDA**

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	5
1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación	5
1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión	6
1.5. Subcomponente Seguimiento	6
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	8
Fase 1: Identificación de Trámites	8
Fase 2: Priorización de Trámites:.....	8
Fase 3: Racionalización de Trámites.....	9
Fase 4: Interoperabilidad.....	9
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible	11
3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.....	12
3.3. Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	13
3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	14
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	17
4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	18
4.3. Subcomponente Talento Humano	18

4.4.	Subcomponente Normativo y Procedimental.....	18
4.5.	Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	19
5.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	22
5.1.	Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa	22
5.2.	Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	23
5.3.	Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.....	23
5.4.	Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad	23
5.5.	Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública	24
6.	SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	27

INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011¹, 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 2019, 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 y las recomendaciones recibidas por el Departamento de la Función Pública y la Procuraduría General en sus capacitaciones y observaciones particulares. 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 2019, 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

¹ 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.

relación al componente y a los subcomponente que lo integran, 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 a finales de la vigencia 2018, se estableció para la Alcaldía Distrital de Barranquilla un ajuste al formato de mapa de riesgos para simplificar el proceso, así mismo se socializó la política de administración de riesgos de la Alcaldía con base en la metodología para la Administración de Riesgos propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la ISO 31000 Gestión de Riesgos.

La entidad cuenta con una herramienta para la administración de los riesgos y el seguimiento y monitoreo de las acciones de control, la cual se sigue utilizando para el monitoreo de los riesgos de corrupción identificados, los cuales son verificados durante los seguimientos trimestrales que realiza la Gerencia de Control Interno a la Gestión.

1.1. Subcomponente Política de Administración de Riesgos

En la vigencia 2018, se elaboró y socializó con los agentes de cambio de la entidad, la política y metodología de administración de riesgos en la Alcaldía, a fin de promover el tratamiento de los riesgos de la entidad de manera coordinada y articulada. Por lo tanto en 2019, se tiene proyectado realizar las actividades establecidas para garantizar su cumplimiento.

1.2. Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción

Con base en la política de administración de riesgos de la Alcaldía y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas se definió para la vigencia el mapa de riesgos de corrupción con la participación de las dependencias competentes de la entidad (Ver archivo anexo de construcción de mapa de riesgos de corrupción).

1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación

La matriz de riesgos de corrupción está disponible en la página web para consulta por parte de la ciudadanía en general y servidores de la entidad, por lo que 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 3 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 es remitida a la Secretaría de Planeación para su revisión, consolidación y ajuste al mapa de riesgos de corrupción en caso de ser necesario.

6

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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
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	Realizar actividades para fomentar la aplicación de la política y metodología de administración de riesgos	Mapa de riesgos institucional formulado y con seguimiento periódico	No de documentos adoptado	Todas las dependencias con apoyo de la Gerencia de Control Interno	Enero - Diciembre de 2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Aplicación de la metodología de la administración de riesgos	100% de los riesgos de corrupción identificados dispuestos en la metodología de administración de riesgos de la Alcaldía	Porcentaje de riesgos de corrupción identificados dispuestos en la metodología	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno	Enero de 2019
	2.2	Elaboración de la matriz de riesgos de corrupción				
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 Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Comunicaciones y Oficina de Sistemas	Enero de 2019
	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 Distrital de Planeación	Febrero - Diciembre de 2019
Subcomponente 4. Monitorio 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 2019 Agosto de 2019 Enero de 2020
	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 Distrital de Planeación	Febrero - Diciembre de 2019
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 del Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción elaborados y socializados	Número de informes de seguimiento del Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción elaborados y socializados	Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo de 2019 Agosto de 2019 Enero de 2020
	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 Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo - Diciembre de 2019

2. *SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES*

Teniendo en cuenta la política de racionalización de trámites 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.

8

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 el 99% de los trámites y OPAS propuestos por el DAFP inscritos en el SUIT, correspondiente a 207 trámites y OPAS, de los cuales 17 son OPAS y 190 son trámites.

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 en el portafolio de trámites y servicios de la página web de la alcaldía.

Es así como, de los 207 trámites y OPAS registrados en el SUIT, 14 OPAS y 62 trámites fueron propuestos por la entidad ante el DAFP, los cuales fueron revisados y aprobados para su registro en el SUIT.

En la presente vigencia, se continuará con la revisión e identificación de los trámites ofrecidos por la entidad y que no se encuentran en el SUIT, para proponerlos ante el DAFP para su inscripción en el SUIT.

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.

En esta vigencia se tiene programado continuar con la actualización trimestral de la base de datos que se creó sobre los trámites de la entidad para conocer la demanda, costo, duración, entre otras características, con el objeto de identificar los priorizar los trámites susceptibles de priorizar.

Fase 3: Racionalización de Trámites

En esta fase se implementaron acciones encaminadas a mejorar los trámites y procedimientos administrativos, es así como se han identificado los siguientes trámites para ser propuestos en la estrategia de racionalización de la vigencia 2019:

1. Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada
2. Plan de manejo de tránsito
3. Permiso de cargue y descargue
4. Permiso de circulación
5. Permiso especial maquinaria industrial autopropulsada(Montacargas)
6. Permiso de circulación para motos en los horarios y zonas prohibidas
7. Aprobación de estudio de tránsito (ET), estudio de demanda y atención de usuarios (EDAU) o plan de regulación y manejo (PRM)
8. Concepto de viabilidad para el cumplimiento de exigencia para estacionamientos en predio vecino
9. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
10. Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor

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.

Durante la vigencia pasada, la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial puso en funcionamiento el botón de pago de las multas por comparendos físicos y se habilitó para los comparendos electrónicos un link para poder celebrar de manera virtual la audiencia de comparendos electrónicos e imprimir la factura de los mismos.

En la presente vigencia se continuará con la interoperabilidad existente y se dará inicio al proceso de contratación para la modernización de la plataforma tecnológica de la entidad, con la cual se busca mejorar entre otros aspectos la interoperabilidad interna y externa de la Alcaldía.

Componente 2: Racionalización de Tramites						
Subcomponente	Actividades	Meta de Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Fase: Identificación de Tramites	1.1	Mantener actualizado la información de los trámites y servicios cargados en el SUIIT	100% de los trámites y servicios actualizados en el SUIIT	Porcentaje de tramites actualizados en el SUIIT	Dependencias que manejan trámites	Enero - Diciembre de 2019
	1.2	Revisión e identificación de los trámites ofrecidos por la entidad y que no se encuentran en el SUIIT, para proponerlos ante el DAFP para su inscripción en el SUIIT.	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Número de informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019
Fase: Priorización de Tramites	2.1	Continuar con la actualización de la base de datos de los tramites y OPAS a través del seguimiento a los planes de acción	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Número de informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019
	2.2	Identificar los trámites potenciales a racionalizar teniendo en cuenta la información suministrada en los formatos de seguimiento y socializarlos con las dependencias en el informe trimestral	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Número de informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019
Fase: Racionalización de Tramites	3.1	Promover la racionalización de los trámites propuestos por la Secretaría de Transito y Seguridad Vial.	Racionalizar el 100% de los trámites propuestos que se encuentren inscritos en el SUIIT	Porcentaje de tramites que se lograron racionalizar en el SUIIT de los propuestos	Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial Secretaría de Planeación	Enero - Diciembre de 2019
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 de 2019
	4.2	Proceso de contratación para la modernización de la plataforma tecnológica de la entidad, con la cual se busca mejorar entre otros aspectos la interoperabilidad interna y externa de la Alcaldía.	100% de proceso de contratación	Porcentaje de avance de proceso de contratación	Oficina de Sistemas	Mayo - Diciembre 2019

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

En el Distrito existe un avance importante en el proceso de Rendición de Cuentas, para lo cual existen rutinas para generar y publicar información sobre la ejecución financiera y física de los proyectos y programas definidos en el Plan de Desarrollo. Se cuentan con mecanismos de participación posicionados y reconocidos por la comunidad, así como de herramientas de comunicación virtuales y físicas para la difusión de los temas de interés general.

11

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

La estrategia de Rendición de Cuentas que hace parte integral de este documento contempla las actividades a realizar durante la vigencia y mencionadas de acuerdo con los siguientes subcomponentes:

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

Teniendo en cuenta el fascículo No. 3 del Manual Práctico para la Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo para la Función Pública - DAFP, la divulgación de la información debe realizarse durante todo el ciclo de la gestión pública, desde el momento de la planeación hasta las fases de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Es así como, la Alcaldía publicará en la página web en el link Políticas y Planes Institucionales/Plan de acción, los planes de acción de la vigencia de las Secretarías, Gerencias, Oficinas y Entidades descentralizadas que conforman la administración distrital. Esta información se publicará en archivos de Excel descargables teniendo en cuenta los lineamientos de Transparencia por Colombia y las dimensiones y políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, a finales del mes de enero, se publicará en la web de la Alcaldía el informe de gestión 2018, con los logros y resultados alcanzados; mostrando para cada uno de los componentes del Plan de Desarrollo las metas establecidas, el resultado de lo ejecutado durante la vigencia, el logro alcanzado frente a lo programado para el año y el avance que tiene esa meta en relación con el total que se debe cumplir durante el cuatrienio. Con base en ese ejercicio, se conocerá en definitiva el avance que ha tenido el Plan de Desarrollo en el

año 2018 y el acumulado de la administración. Como mejora de este informe se presentará, además del programa y eje del Plan de Desarrollo al que pertenece cada meta, el Objetivo del Desarrollo Sostenible al que le aplica el indicador y un glosario de las abreviaturas del informe para mejorar la comprensión del mismo.

En el link Información Financiera se publicará el presupuesto aprobado vigencia 2019, la ejecución presupuestal de los ingresos y gastos, el saldo de la deuda con entidades financieras y la nación, y el marco fiscal de mediano plazo.

De otra parte, se divulgará mediante la Web de la Alcaldía, la batería de indicadores sectoriales, actualizados con la información de 2018 y con el registro de valores de por lo menos cinco vigencias, esta información estará disponible en la modalidad de datos abiertos.

Se publicará los seguimientos trimestrales a los planes de acción de la vigencia 2019, presentando la información de la gestión administrativa de acuerdo con las dimensiones y políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Así mismo, todas las dependencias deben velar por mantener actualizada y vigente la información de su competencia disponible en la web, actividad que está estandarizada en los formatos de plan de acción para su obligatorio cumplimiento.

Por último, la Alcaldía mostrará los avances y logros en los proyectos que desarrolla la Administración a través de los canales institucionales con que cuente la entidad, donde además de socializar información de interés general, se invitan a los ciudadanos a reflexionar, participar y querer más a su ciudad.

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 ciudadanos, 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 Alcalde y 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.

Se realizará entre los meses de marzo y septiembre aproximadamente 15 eventos de rendición de cuenta por sector y una general, sobre la gestión adelantada en la vigencia anterior, los cuales serán convocados por decreto. En la página web en el link de rendición de cuentas se publicará mediante un Decreto la metodología de la convocatoria, de la divulgación, de la inscripción y radicación de intervenciones, y del desarrollo de los eventos.

13

El último evento será una rendición de cuentas general de balance de la Administración 2016-2019, con el Alcalde y su gabinete, para presentar los logros y cumplimientos del Plan de Desarrollo de una manera dinámica y ayudas audiovisuales para facilitar la comprensión del auditorio.

Se continuará con el desarrollo en el segundo semestre del año de las dos rendiciones sectoriales que se han venido realizado correspondientes a salud y educación, de acuerdo con la metodología diseñada por el DAFP. 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.

Por último, la Alcaldía realizara durante el año la feria de servicio llamada “Barranquilla Convive”, la cual busca descentralizar el servicio y mejorar las condiciones de acceso y calidad de vida de las comunidades priorizadas, llevando a los usuarios toda la oferta institucional de la Alcaldía enfocada a reducir factores de riesgo y brindar servicios de seguridad, convivencia y justicia. En este sentido, se promoverá la confianza de la comunidad en las instituciones, elemento importante en la percepción y satisfacción de los usuarios con la administración.

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

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 sobresaliente.

Así mismo, se aplicará, tabulará y publicará en la página web, una encuesta de satisfacción a los participantes de los eventos de rendición de cuentas, a fin de conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre la realización de este ejercicio y conocer los aspectos que según ellos se deban mejorar. Para retroalimentar el proceso, con base en los resultados, se tiene programado elaborar un plan de mejoramiento para disminuir las debilidades evidenciadas, en caso de presentarse.

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 los planes de acción de la vigencia de las Secretarías, Gerencias, Oficinas, Alcaldías Locales y Entidades descentralizadas que conforman la administración distrital, en archivos de Excel descargables teniendo en cuenta los lineamientos de Transparencia por Colombia y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	100% de los planes de acción de las Secretarías, Gerencias, Oficinas, Alcaldías y Entidades descentralizadas elaboradas y publicadas	Porcentaje de planes de acción de las Secretarías, Gerencias, Oficinas, Alcaldías y Entidades descentralizadas elaboradas y publicadas	Todas las dependencias y Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2019
	1,2	Elaborar y publicar en la página web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2018 (insumo para la audiencia pública de rendición de cuentas) detallando a que objetivos de desarrollo sostenible aplica y mejorando su comprensión	Informe publicado	Numero de informe publicado	Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2019
	1,3	Actualizar y publicar en la página web la batería de indicadores por sector con los datos 2018	100% de los sectores actualizados	Porcentaje de los sectores actualizados	Secretaría Distrital de Planeación	Abril - Junio de 2019
	1,4	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	4 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicados	Secretaría Distrital de Planeación	Enero - Diciembre de 2019
	1,5	Publicar en la web el presupuesto aprobado para la vigencia 2019	1 documento publicado	Numero de documentos publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Febrero de 2019
	1,6	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	3 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Diciembre de 2019
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 de alcalde y Alcaldía para recibir y atender inquietudes que ameriten respuestas.	100% de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales de alcalde y Alcaldía.	Porcentaje de las solicitudes recibidas y atendidas en las redes sociales de alcalde y Alcaldía.	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2019
	2,2	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Canal virtual habilitado	% de meses del canal virtual activado sobre	Secretaría General y Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Abril de 2018
	2,3	Convocatoria en las localidades de los eventos de rendición de cuentas, mediante el apoyo de las Alcaldías Locales y la Oficina de Participación	100% de las acciones programadas en el proceso de convocatoria	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Alcaldías Locales y Oficina de Participación	Marzo - Abril de 2019
	2,4	Desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas por temática de acuerdo con el Decreto de 2017.	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Todas las dependencias	Marzo-Septiembre de 2019
	2,5	Realizar encuestas de satisfacción por cada evento de rendición de cuentas			Todas las dependencias	Marzo-Septiembre de 2019
	2,6	Elaboración y publicación de memorias por cada evento			Todas las dependencias	Marzo-Octubre de 2019

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,7	Desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas global	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Comunicaciones y Gerencia de Control Interno de Gestión	Agosto - Septiembre 2019
	2,8	Realizar encuestas de satisfacción del evento de rendición de cuentas global				Septiembre de 2019
	2,9	Elaboración y publicación de memorias			Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Septiembre - Octubre de 2019
	2,10	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector salud	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Salud	Octubre - Noviembre de 2019
	2,1	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud				
	2,1	Publicación de las memorias y evaluación del evento				Dic. de 2019
	2,2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector educación	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Educación	Septiembre - Noviembre de 2019
	2,2	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación				
	2,2	Publicación de las memorias y evaluación del evento				Octubre - Dic de 2019
	2,2	Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	100% de las instituciones educativas oficiales realizaron	Porcentaje de instituciones educativas oficiales que realizaron	Secretaría Distrital de Educación	Junio - Diciembre de 2019
2.20	Desarrollo las Ferias Barranquilla Convive	100% del cronograma de ferias	Porcentaje de avance del cronograma de	Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero - Diciembre de 2019	
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 2019
	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 2019
	4,2	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidenciar falencias en las encuestas de satisfacción realizadas				
	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	Septiembre - Octubre 2019
	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	Octubre - Noviembre 2019

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 Portafolio de Trámites y Servicios publicado en la página Web (<http://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/portafolio-tramites-y-servicio>) y con el Manual de Atención al Ciudadano adoptado por el Decreto 0748 de 2014 y actualizado en la vigencia 2017, en lo relacionado con los valores éticos, nuevas sedes de atención al ciudadano, números de teléfono, imagen institucional, entre otros aspectos.

Adicionalmente, se encuentran publicadas en la web las encuestas de satisfacción del ciudadano con los resultados de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, así como los informes semestrales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias de la Alcaldía.

4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

Durante la presente vigencia se continuará fortaleciendo las actividades de la Oficina de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental, velando por el cumplimiento en cada una de las sedes en lo referente a la imagen institucional y al protocolo de atención al ciudadano. De otra parte y considerando el aumento de los puntos de atención al ciudadano y la descentralización de los servicios, se levantará un inventario de las sedes de la Alcaldía y los trámites y servicios que se ofrecen en cada una.

Así mismo, se continuará realizando informes cada 3 meses a la alta dirección para monitorear el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.

4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención

Con base en el autodiagnóstico de los espacios físicos en los puntos de atención principales para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC6047, se elaborará en la presente vigencia un plan de mejoramiento para priorizar los recursos y necesidades.

18

Se ampliarán los trámites y servicios ofrecidos en relación con el proceso de Tránsito y Seguridad Vial, en el punto de atención ubicado en la localidad Norte Centro Histórico y Riomar, para descongestionar las sedes donde actualmente se presentan.

Así mismo, se fortalecerá el canal telefónico mediante la implementación de tecnología IP, para usar el canal de redes que opera actualmente en la Alcaldía de Barranquilla, optimizando los recursos disponibles.

4.3. Subcomponente Talento Humano

Continuando con el fortalecimiento al personal de atención al ciudadano, en el 2019 se diseñará e implementará un nuevo PAE orientado a mejorar los canales de atención virtual, telefónico y presencial aplicándolo al 100% de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales; así mismo, se realizarán capacitaciones a los funcionarios que atienden público, con el objetivo de reforzar sus conocimientos en los trámites y servicios de la Entidad y en el Manual de Atención al Ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario. Por último, se proyecta implementar una actividad de bienestar al año para los funcionarios que atienden público, a fin de estimular su actividad y desempeño.

4.4. Subcomponente Normativo y Procedimental

La entidad cuenta con la caracterización, normograma, procedimientos, formatos y demás documentos necesarios del proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se continúa con la elaboración de los informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios y evidenciar el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad en las respuestas por dependencia y consolidado, así mismo se realizará y

publicará en la página web semestralmente un informe sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

Se revisará y actualizará el manual de atención al ciudadano teniendo en cuenta las nuevas sedes incorporadas con sus servicios y trámite ofrecidos y, se publicará en los canales de atención la carta de trato digno.

4.5. Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano

Gracias a la herramienta de Digiturno 5, se proyecta en la vigencia emitir informes semestrales con base en el sistema de calificación de la atención en cada ventanilla y para conocer las estadísticas de demanda de los trámites y servicios solicitados en las sedes de Atención al Ciudadano.

Se continuará con la medición anual de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio. Adicionalmente, gracias a esta medición se podrá conocer la evaluación de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, la caracterización de los usuarios incluidos en la muestra y el tipo de información que los usuarios demandan de la Alcaldía.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Velar por el cumplimiento en cada una de las sedes en los referente a la imagen institucional y protocolo de atención al ciudadano.	Aplicación del procedimiento estipulado en el 100% de las sedes.	Porcentaje de sedes que han aplicado el procedimiento con relación al total de las sedes de atención al ciudadano.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Febrero - Diciembre de 2019
	Realizar el inventario de las sedes y de los trámites y servicios que se ofrecen en cada una.	Inventario realizado	Número de documentos con el inventario	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Junio - Diciembre de 2019
	Realizar informes cada 3 meses a la alta dirección para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	4 informes a la alta dirección	Número de informes a la alta dirección	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Enero - Diciembre de 2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar un plan de mejoramiento con base en el autodiagnóstico de espacios físicos en los puntos de atención principales para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC6047, priorizando recursos y necesidades	Documento con el plan de mejoramiento con base en el autodiagnostico completo de todas las sedes	Porcentaje de avance del documento de plan de mejoramiento	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Febrero a Junio de 2019
	Ampliar los tramites y servicios ofrecidos en relación con el proceso de Tránsito y Seguridad Vial, en el punto de atención ubicado en la localidad Norte Centro Histórico y Riomar	2 sedes con nuevos trámites y servicios ofrecidos del proceso de Tránsito y Seguridad Vial	Numero de sedes con nuevos tramites y servicios ofrecidos del proceso de Tránsito y Seguridad Vial	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental y Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	Febrero a Diciembre 2019
	Gestionar ante la Oficina de Logística el mantenimiento de todos los puntos de atención al Ciudadano.	Cumplir con el 100% con los requerimientos de mantenimiento de las sedes.	Porcentaje de avance de los requerimientos de mantenimiento de las sedes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – Oficina de Logística	Enero - Diciembre de 2019
	Fortalecer el canal telefónico mediante la implementación de tecnología IP, para usar el canal de redes que opera actualmente en la Alcaldía de Barranquilla	Implementación del 100% de la herramienta tecnológica para fortalecer el canal telefónico.	Porcentaje de implementación de la herramienta tecnológica	Secretaría General	Junio - Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Talento Humano	Diseñar un nuevo PAE orientado a fortalecer los canales de atención virtual, telefónico y presencial aplicándolo al 100% de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales.	Capacitar al 100% de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales en el PAE diseñado.	Porcentaje de funcionarios que atienden público capacitados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Secretaría Distrital de Gestión Humana	Marzo - Diciembre de 2019
	Realizar capacitaciones a los funcionarios que atienden publico, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los trámites y servicios de la Entidad y en el Manual de Atención al Ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario.	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden Público.	Porcentaje de funcionarios que atienden público capacitados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Sistemas.	Febrero - Diciembre de 2019
	Realizar una actividad de bienestar al año para los funcionarios que atienden público, con el objetivo de estimular su actividad y desempeño	Una actividad de bienestar al año	Numero de actividades de bienestar realizadas al año	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Febrero - Diciembre de 2019

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	12 informes de PQRSD por dependencia.	Numero de informes PQRSD.	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero- Diciembre de 2019
	Elaborar semestralmente un informe consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias para publicarlo en la pagina web	2 informes anuales	Numero de informes PQRSD.	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero- Diciembre de 2019
	Actualizar el manual de atención al ciudadano teniendo en cuenta las nuevas sedes incorporadas con sus servicios y las normas vigentes	Documento con el manual de atención al ciudadano actualizado con las nuevas sedes incorporadas con sus servicios y las normas vigentes	Numero de documentos con el manual de atención al ciudadano	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio- Diciembre de 2019
	Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno actualizada y publicada.	Carta de trato digno actualizada y publicada.	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio - Diciembre de 2019
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Conocer las estadísticas de los tramites y servicios solicitados en las sedes de Atención al Ciudadano.	4 Informes anuales.	Numero de informes	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero - Diciembre de 2019
	Emitir informes semestrales con base en el sistema de calificación de la atención en cada ventanilla, mediante la herramienta Digiturno 5.	2 informes anuales	Numero de informes	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio- Diciembre de 2019
	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 percepción publicado	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2019
	Realizar dentro de la medición de percepción de los ciudadanos la evaluación de los tramites y servicios ofrecidos por la Alcaldía a fin de mejorar la atención en los procesos evidenciados	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	No. De Informe de medición percepción publicado	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2019
	Realizar dentro de la medición de percepción de los ciudadanos la caracterización de los usuarios incluidos en la muestra	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	No. De Informe de medición percepción publicado	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2019
Conocer el tipo de información que los usuarios demandan de la Alcaldía mediante la medición de percepción de los ciudadanos	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	No. De Informe de medición percepción publicado	de Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2019	

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 han dado avances para 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. Con este fin, el Distrito de Barranquilla ha agregado en su página web, el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se encuentra de manera organizada la información de interés a los ciudadanos, desagregada en las categorías que el nivel nacional ha considerado que las entidades territoriales como sujetos obligados al suministro de información pública, debemos atender para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus Decretos reglamentarios.

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 diseñado una nueva versión de la página web de la entidad, orientada a facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página. Durante la pasada vigencia, se realizaron campañas internas con los funcionarios para la socialización, revisión y verificación de la página rediseñada antes de su puesta en operación.

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, así mismo se promocionará el acceso al sitio web rediseñado hacia los usuarios externos.

Por último, se realizará un inventario de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la Alcaldía para divulgar información de interés, con la periodicidad de su actualización y el tipo de información a publicar.

5.2. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva

La entidad tiene establecido y publicado en la web el valor de cada fotocopia o reproducción de la información solicitada, 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.

En la vigencia se continuará con la elaboración de los informes mensuales de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud, los cuales serán socializados a las dependencias para la definición e implementación de acciones de mejora.

5.3. Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

Todas las dependencias deben velar por mantener actualizado los instrumentos de gestión de la información: registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada.

Se actualizará y publicará en la página web el esquema de publicación y se continuará con la implementación del programa de gestión documental.

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.

Durante esta vigencia se determinará la necesidad que pueden tener las comunidades indígenas asentadas en la ciudad, sobre la información que suministra la Alcaldía.

5.5. Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Durante la vigencia se continuará con la sensibilización de los funcionarios en 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. Este sistema ha permitido tener un mayor control y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad, por lo que mensualmente se generaron informes por dependencias sobre el estado de las PQRS a su cargo, a fin de mejorar los tiempos de respuesta.

De otra parte, mediante el SIGOB se logró automatizar el trámite de eventos masivos, donde se han capacitado a los usuarios potenciales del mismo.

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

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	1 campaña interna de sensibilización.	Número de campañas	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2019
	1.2	Promocionar el acceso al sitio web rediseñado.	1 campaña externa de socialización.	Número de campañas	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2019
	1.3	Seguimiento aleatorio a la actualización de sitio web.	4 informes de seguimiento.	No. De informes de seguimiento	Secretaría de Comunicaciones	Enero-Diciembre de 2019
	1.4	Jornadas de actualización con los enlaces web.	1 jornada de actualización y socialización.	Jornadas desarrolladas	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2019
	1.5	Realizar inventario de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la Alcaldía para divulgar información de interés, con la periodicidad de su actualización y el tipo de información a	1 inventario	Porcentaje de avances del inventario	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Mayo - Diciembre de 2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud	12 informes de PQRSD por dependencia.	No. De informes por dependencia	Secretaría General del Distrito	Enero - Diciembre de 2019
	2.2	Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener actualizado los instrumentos de gestión de la información: registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada	Registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada	Porcentaje de actualización del Registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada	Todas las dependencias de la entidad - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Mayo - Agosto de 2019
	3.2	Consolidar los instrumentos de registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada reportados por las dependencias	actualizada en un 100%	reservada actualizada	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Septiembre - Diciembre 2019
	3.3	Actualizar el esquema de publicación y publicarlo en la pagina web	1 esquema actualizado y publicado.	1 esquema actualizado y publicado.	Secretaría Distrital de Comunicaciones.	Junio - Diciembre 2019
	3.4	Continuar con la implementación del Programa de Gestión Documental	Ejecución del 100% de las actividades programadas en la vigencia para la implementación del Programa de	Porcentaje de ejecución de las actividades programadas en la vigencia para la implementación del Programa de Gestión	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Marzo - Diciembre 2019

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Tener disponible la información en el sitio web en idiomas diferentes al español.	Mantener la información en 3 idiomas diferentes al español.	Mantener información en 3 idiomas diferentes al español.	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019
	4.3	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	100% de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la	Porcentaje de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019
	4.4	Determinar si existe la necesidad de que la información de la Alcaldía esté en dialectos de las comunidades indígenas asentadas en la ciudad.	Necesidad identificada.	Necesidad identificada.	Oficina de Participación Ciudadana y Secretaría de	Febrero - Diciembre de 2019
	4.5	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	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 2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública		Elaborar semestralmente un informe consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias para publicarlo en la página web	2 informes anuales	Numero de informes de PQRSD.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Enero- Diciembre de 2019
	5.3	Capacitación en el uso correcto del SIGOB	100% de las dependencias capacitadas	Porcentaje de las dependencias capacitadas con relación al total de dependencias de la Alcaldía	Secretaría General del Distrito	Mayo - Diciembre de 2019
	5.4	Estudiar la posibilidad de automatizar al menos 1 trámite mediante el SIGOB diferente a los ya estudiados previamente	Definición de posibilidad de automatización de nuevo trámite mediante SIGOB	Porcentaje de avance de definición	Secretaría General del Distrito - todas las dependencias	Abril - Diciembre de 2019

6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Durante la vigencia pasada se realizó una transformación del Código de Ética adoptado por el Decreto 0759 de 2016 en el nuevo CODIGO DE INTEGRIDAD a través del Decreto 0293 de 2018 siguiendo las disposiciones de la Función Pública. Adicionalmente, se realizaron las actividades y propuestas de sensibilización y motivación para interiorizar los valores del código de ética, contando con una buena participación de los funcionarios.

Para la presente vigencia se continuará con las actividades de sensibilización sobre los valores y principios del Código adoptado, utilizando mecanismos adicionales a las ya implementados. Así mismo y considerando que el Diagnóstico de Percepción Ética de la entidad se realiza cada dos años, en el primer semestre de 2019 se programó su desarrollo siguiendo los lineamientos dados por la Función Pública y contando con el apoyo de los promotores éticos.

27

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
2016	88.2	81.02
2017	ND	81.11

Fuente: Departamento Nacional de Planeación –DNP

El índice de desempeño integral fue reemplazo por el índice de desempeño municipal donde Barranquilla está en el grupo de capitales conformado por 13 ciudades.

Año	Puntaje	Puesto
2016	76.2	4

Año	Puntaje	Puesto
2017	70.0	5

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
2016	79.6	48

Fuente: Procuraduría General de la Nación

Año	Índice de Transparencia Municipal	Puesto
2008-2009	77.5	17
2013-2015	63.6	1
2015-2016	74.9	3

Fuente: Transparencia por Colombia

Escala	Magnitud de cambio del nivel de corrupción						2017
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Disminuyó	37%	18%	20%	24%	24%	28%	31%
Sigue Igual	45%	57%	48%	49%	49%	50%	38%
Aumentó	18%	25%	32%	27%	27%	22%	31%

Fuente: Barranquilla Como Vamos

Se presentan dos nuevos indicadores en esta vigencia que son: el Índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación y el Índice de Ciudades Modernas del DNP, este último define el concepto de ‘Ciudad Moderna’ como aquella que le brinda calidad de vida a sus habitantes desde una perspectiva multidimensional, incluye aspectos como: el tiempo de desplazamiento al núcleo o ciudad uninodal más cercana (dimensión de Productividad y Competitividad), efectividad regional en la prestación de servicios públicos (en Gobernanza), y porcentaje del área con ecosistemas y áreas de protección (en Sostenibilidad). El Índice de Ciudades Modernas está alineado con la agenda a 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 27 de los 36 indicadores que incluye la medición le apuntan al seguimiento de dichos objetivos.

Año	ITA (Índice de transparencia activa)
2018	95

Fuente: Procuraduría General de la Nación

ICM

Posición	Territorio	Valor
1	Bogotá, D.C.	60.59
2	Bucaramanga	59.22
3	Chía	58.13
4	Medellín	57.42
5	Barranquilla	55.61

Fuente: DNP. 2017

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Conferencia de corte Etico obligatoria por sedes ubicadas fuera de la sede principal	1 conferencia por sede	Número de conferencias	Promotores éticos de las sedes - Gestora Ética	Febrero - Junio 2019
	1.2	Conferencia de corte Etico obligatoria por Dependencias ubicada en la sede principal	1 conferencia por dependencias ubicadas en la sede principal	Número de conferencias	Promotores éticos de las dependencias de la sede central -	Julio - Diciembre 2019
	1.2	Realizar una PAUSA ETICA por dependencia de acuerdo con las orientaciones de la gestora	1 PAUSA ETICA	Número de PAUSA	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Julio - Diciembre 2019
	1.3	Realizar jornadas pedagógicas con mensajes alusivos a nuestro AMBIENTE ETICO, con el apoyo de la Secretaria de Comunicaciones	10 mensajes al año enviados a través de los medios de comunicación de la Alcaldía	Número de mensajes enviados a través de los medios de comunicación de la	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019
	1.4	Celebración del DIA DE LA ETICA	1 celebración	Número de celebraciones	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019
	1.5	Realización de la jornada FUN TRAINING, actividad con mensaje ético a través de la lúdica	4 sesiones en una jornada 2019	Número de sesiones realizadas	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019
	1.6	Desarrollo de reuniones mensuales con los promotes éticos	12 reuniones en el año	Número de reuniones al año	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Enero - Diciembre 2019
	1.7	Desarrollo de la encuesta de Percepción Etica	1 Informe con el diagnostico de la percepción ética	Número de informes	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Febrero - Junio 2019
	1.8	Realizar informes de avance de las acciones éticas realizadas durante la vigencia por parte de los promotores éticos de la entidad	3 informes de avance	Número de informes	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Febrero - Diciembre de 2019
1.9	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 2019	