

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 Versión 3



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.....	10
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible	12
3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	13
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.....	18
4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	19
4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	19
4.3. Subcomponente Talento Humano	19

4.4.	Subcomponente Normativo y Procedimental.....	20
4.5.	Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	20
5.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
5.1.	Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa	23
5.2.	Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva.....	24
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.....	28

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 y el Presupuesto aprobado para la vigencia 2020, 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 2019, se continuó con la socialización y aplicación de 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 2020, se tiene proyectado seguir con la promoción de 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, en el cual la definición de los controles se ajustó para especificar el responsable de la dependencia que ejecuta el control, su frecuencia, evidencia y propósito. (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 tres 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.



7

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 periodico	No de documentos adoptado	Todas las dependencias con apoyo de la Gerencia de Control Interno	Enero - Diciembre de 2020
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	Porcentaje de riesgos de corrupción identificados dispuestos en la metodología	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno	Enero de 2020
	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 2020
	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 2020
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4,1 Realizar cada tres 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	Abril de 2020 (para corte a Marzo) Julio de 2020 (para corte a Junio) Octubre de 2020 (para corte a Septiembre) Enero de 2021 (para corte a Diciembre)
	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 2020
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	Abril de 2020 (para corte a Marzo) Julio de 2020 (para corte a Junio) Octubre de 2020 (para corte a Septiembre) Enero de 2021 (para corte a Diciembre)
	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 2020

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.

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 100% de los trámites y OPAS propuestos por el DAFP inscritos en el SUIIT, correspondiente a 207 trámites y OPAS, de los cuales 18 son OPAS y 189 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 SUIIT, 14 OPAS y 62 trámites fueron propuestos por la entidad ante el DAFP, los cuales fueron revisados y aprobados para su registro en el SUIIT.

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 SUIIT, para proponerlos ante el DAFP para su inscripción en el SUIIT.

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 2020:

9

1. Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
2. Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
3. Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
4. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
5. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
6. Impuesto predial unificado
7. Contribución por valorización
8. Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
9. Impuesto de espectáculos públicos
10. Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
11. Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
12. Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
13. Asignación de nomenclatura
14. Certificado de estratificación socioeconómica
15. Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor
16. Concepto de uso del suelo
17. Inscripción subsidio distrital para el adulto mayor
18. Concepto de norma urbanística
19. Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
20. Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago
21. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
22. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
23. Prórroga de sorteo de rifas
24. Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
25. Orden de entrega del vehículo inmovilizado

26. Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios
27. Permiso de cargue y descargue
28. Autorización de eventos y/o actividades de aglomeración de público
29. Orden de entrega de vehículo inmovilizado
30. Permiso de circulación de vehículos mayor a 5 toneladas
31. Permiso Especial de Circulación (motocicletas) para la Zona Centro con Restricción

Fase 4: Interoperabilidad

10

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 en el marco de implementación del PETI se desarrollarán actividades que permitan la articulación de los sistemas de información de las dependencias que tienen procesos en común, para optimizar la ejecución de las funciones en estas áreas y aumentar la integridad de la información.



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 2020
	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 2020
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	Marzo - Diciembre de 2020
	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 2020
Fase: Racionalización de Tramites	3,1	Promover la racionalización de los trámites propuestos	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 Planeación y Gerencia de Control Interno	Enero - Diciembre de 2020
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 2020
	4,2	Gestionar actividades que permitan la articulación de los sistemas de información de las dependencias que tienen procesos en común	100% cumplimiento del cronograma	Porcentaje de avance del cronograma	Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre de 2020

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.

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

12

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, en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, 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, la cual debe ser publicada al 31 de enero de cada año. Esta información se publicará en archivos de Excel descargables teniendo en cuenta los lineamientos de Transparencia por Colombia. Vale la pena mencionar que desde la vigencia pasada se modificó el formato de formulación de plan de acción de modo que las actividades a desarrollar en la gestión administrativa se registren de acuerdo con las dimensiones y políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, está publicado desde finales de la vigencia 2019 en la web de la Alcaldía el informe de gestión 2016-2019, 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 cada vigencia, el logro alcanzado frente a lo programado para cada año y el avance que tiene esa meta en relación con el total que se debía cumplir durante el cuatrienio. Con base en ese ejercicio, se conoce de manera preliminar el nivel de cumplimiento que se tuvo del Plan de Desarrollo 2016-2019. Vale la pena resaltar, que en este informe se presenta, además del programa y el 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 2020, 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 el Portal Web de la Alcaldía, la batería de indicadores sectoriales, según los definidos en el Formato Único Territorial – FUT, actualizados con la información de 2019 y con el registro de valores de por lo menos cinco vigencias. Esta información estará disponible en la modalidad de datos abiertos, para que la ciudadanía pueda conocer la tendencia en el comportamiento de estos indicadores y tener líneas base de los programas y procesos que se administran.

Los seguimientos trimestrales a los planes de acción de la vigencia 2020, se publicarán en el link Políticas y Planes Institucionales/Plan de acción/Plan de Acción 2020, 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 esta 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 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.

En el año 2020 comienza una nueva administración, la cual durante los primeros meses de la vigencia debe formular el Plan de Desarrollo 2020-2023, el cual está programado realizarse bajo una construcción democrática y participativa por parte de múltiples actores de la ciudad, desde el sector privado, pasando por la academia, organizaciones sociales, colectivos

culturales, dirigentes gremiales y todas aquellas personas interesadas sobre el futuro de la ciudad.

Para lo cual se tiene proyectado realizar para cada una de las localidades Riomar, SurOccidente, SurOriente, Norte Centro-Histórico y Metropolitana mesas de trabajo con líderes sociales, así como también con ediles electos, expertos sectoriales y la ciudadanía en general. Consolidar sus propuestas y plasmarlas en el documento definitivo que será el plan estratégico de la ciudad de los próximos 4 años.

14

Así mismo y en cumplimiento de la Ley 1909 de 2018, se realizará una audiencia pública para presentar el plan plurianual de inversión del Plan de Desarrollo por los proyectos propuestos, siguiendo con la metodología utilizada en años anteriores presentando con anterioridad al día del evento, la información en la página web de la entidad, y se abrirá un canal para la inscripción y radicación de intervenciones.

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.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 se llevará a cabo, una rendición de cuentas sobre la asistencia, atención, registro, caracterización y enfoque diferencial a la población víctima del conflicto armado; en el cual participará la población en general, las organizaciones de víctimas, organizaciones defensoras de los derechos de las víctimas y las víctimas no organizadas.

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 INFORMAR	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 las dimensiones y políticas establecidas en 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 2020
	1.2	Elaborar y publicar en la página web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2016-2019	Informe publicado	Números de informes publicados	Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2020
	1.3	Actualizar y publicar en la página web la batería de indicadores por sector con los datos 2019	100% de los sectores actualizados	Porcentaje de los sectores actualizados	Secretaría Distrital de Planeación	Abril - Junio de 2020
	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	Números de informes publicados	Secretaría Distrital de Planeación	Enero - Diciembre de 2020
	1.5	Publicar en la web el presupuesto aprobado para la vigencia 2020	1 documento publicado	Números de documentos publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Febrero de 2020
	1.6	Publicar en la web el plan plurianual del Plan de Desarrollo	1 documento publicado	Números de documentos publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Mayo 2020
	1.7	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	3 Informes de seguimiento publicados	Números de informes publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Diciembre de 2020



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	2.1	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 2020
	2.2	Desarrollo de espacios de interacción con la comunidad para la construcción del Plan de Desarrollo 2020-2023 "Barranquilla Imparable"	100% de los espacios programados desarrollados	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de espacios de interacción	Secretaría de Planeación, Alcaldías Locales y Oficina de Participación	Febrero - Abril de 2020
	2.3	Audiencia pública de presentación de plan plurianual del Plan de Desarrollo propuesto	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Comunicaciones y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril-Mayo de 2020
	2.4	Realizar encuestas de satisfacción por cada evento de rendición de cuentas			Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril-Mayo de 2020
	2.5	Elaboración y publicación de memorias por cada evento			Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril-Mayo de 2020
	2.6	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 2020
	2.7	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud				
	2.8	Publicación de las memorias y evaluación del evento				Dic. de 2020
	2.9	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 2020
	2.10	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación				
	2.11	Publicación de las memorias y evaluación del evento				Octubre - Dic de 2020
	2.12	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas Víctimas	100% de las acciones programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría Distrital de Educación	Septiembre - Noviembre de 2020
	2.13	Evaluación del evento de rendición de cuentas víctimas				
	2.14	Publicación de las memorias y evaluación del evento				Octubre - Dic de 2020
	2.15	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 - Diciembre de 2020

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 2020
	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	100% de los eventos de formación evaluados	Porcentaje de los eventos evaluados	Oficina de Participación Ciudadana	Enero - Diciembre de 2020
	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 de los eventos de rendición de cuentas	100% de las encuestas tabuladas	Porcentaje de encuestas tabuladas	Secretaría Distrital de Planeación	Abril - Diciembre 2020
	4,4	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en los eventos de rendición de cuentas	Plan de mejoramiento realizado	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril - Diciembre 2020

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, el cual permanentemente se va actualizando de acuerdo con las condiciones vigentes como 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, 2018 y 2019, así como los informes semestrales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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, considerando el incremento de los puntos de atención como el creado en 2019 para la operación de los trámites de la gestión de ingresos y el punto de atención de la Alcaldía Local de Norte Centro Histórico, donde se atienden los relacionados con el centro oportunidades y de tránsito y seguridad vial.

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

Durante la presente vigencia se tiene proyectado fortalecer el canal virtual, mediante la publicidad y socialización con la comunidad de este medio para radicar sus PQRs, así mismo estudiar la posibilidad de implementar un chat virtual.

Así mismo, se fortalecerá el canal verbal y telefónico mediante la implementación de tecnología IP, creando un buzón para radicar PQRs en la llamada telefónica, además se fortalecerá la atención telefónica mediante la divulgación e implementación del protocolo de atención por este medio.

4.3. Subcomponente Talento Humano

Continuando con el fortalecimiento al personal de atención al ciudadano, en el 2020 continuará con las capacitación para mejorar las competencias de los funcionarios que atiendes por los canales virtual, telefónico y presencial aplicándolo al 100% de las secretarías,

oficinas, gerencias y alcaldías locales; así mismo, se continuará con las 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.

4.5. Subcomponente Relacionamento con el ciudadano

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.

Gracias a la herramienta de Digiturno 5, se proyecta en la vigencia, emitir informes trimestrales 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 realizar la caracterización de los usuarios incluidos en la muestra e información adicional 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 2020
	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 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer el canal virtual, mediante la publicidad y socialización con la comunidad de este medio para radicar sus PQRs,	Aumentar en un 10% el número de PQR radicadas por la pagina web en relación con el 2019	Número de PQR radicadas en la web en 2020 - Número de PQR radicadas en la web en 2019/ Número de PQR radicadas en la web en 2019	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Junio a Diciembre 2020
	Se fortalecerá el canal verbal y telefónico mediante la implementación de tecnología IP, creando un buzón para radicar PQRs en la llamada telefónica	Buzon de llamadas en funcionamiento	Número de instrumentos implementados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental	Junio a Diciembre 2020
	Continuar con la divulgación e implementación del protocolo de atención por este medio	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden Público.	Porcentaje de funcionarios que atienden público capacitados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental	Junio a Diciembre 2020
	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 2020
	Divulgación e implementación del protocolo de atención por canal telefónico.	Divulgación de protocolo en el 100% de los funcionarios estipulados	Porcentaje de implementación de la herramienta tecnológica	Secretaría General	Junio a Diciembre 2020
Subcomponente 3 Talento Humano	Continuar con las capacitaciones para mejorar las competencias de los funcionarios que atienden por los canales virtual, telefónico y presencial de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden por los canales virtual, telefónico y presencial de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales.	Porcentaje de funcionarios que atienden por los canales virtual, telefónico y presencial de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales capacitados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Julio - Diciembre de 2020
	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 2020



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 de PQRSD.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero- Diciembre de 2020
	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 de PQRSD.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero- Diciembre de 2020
	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	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio- Diciembre de 2020
	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.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio - Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Elaborar un informe consolidado de la Gestión de los tramites	1 Informe anual.	Numero de informes	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Junio- Diciembre de 2020
	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 y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2020
	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 de percepción publicado	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2020
	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 de percepción publicado	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Abril - Diciembre de 2020

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.

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, para que la información de la Alcaldía sea accesible a la mayor cantidad de personas, se colocarán subtítulos a los videos generados desde redes sociales del Alcalde para ser publicados en el sitio web y se publicarán los audios de las lecturas de los boletines de prensa del Alcalde.

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	1 campaña interna de sensibilización.	Número de campañas	Secretaría de Comunicaciones	Enero - Marzo de 2020
	1.2	Promocionar el acceso al sitio web rediseñado.	1 campaña externa de socialización.	Número de campañas	Secretaría de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2020
	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 2020
	1.4	Jornadas de actualización con los enlaces web.	1 jornada de actualización y socialización.	Jornadas desarrolladas	Secretaría de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2020
	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 publicar.	1 inventario	Porcentaje de avance del inventario	Secretaría de Comunicaciones	Mayo - Diciembre de 2020
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 2020
	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 actualizada en un 100%	Porcentaje de actualización del Registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada actualizada	Todas las dependencias de la entidad - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Mayo - Agosto de 2020
	3.2	Consolidar los instrumentos de registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada reportados por las dependencias			Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Septiembre - Diciembre 2020
	3.3	Actualizar el esquema de publicación y publicarlo en la pagina web	1 esquema actualizado y publicado.	1 esquema actualizado y publicado.	Secretaría de Comunicaciones	Junio - Diciembre 2020
	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 Gestión Documental	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 2020

26



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 2020
	4,2	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 2020
	4,3	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 2020
	4,4	Tener subtítulados los videos generados desde redes sociales del alcalde para ser publicados en el sitio web.	100 % de los videos de alcalde subtítulados.	Porcentaje de los videos subtítulados.	Secretaría Distrital de Comunicaciones.	Febrero - Diciembre de 2020
	4,5	Publicar los audios de las lecturas de los boletines de prensa del alcalde.	100 % de los audios de los boletines.	Porcentaje de los audios de los boletines.	Secretaría de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1	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 de PQRSD.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero- Diciembre de 2020
	5,2	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 2020
	5,3	Estudiar la posibilidad de automatizar al menos 2 trámites mediante SIGOB	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 2020

6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Durante el 2018 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 llevó a cabo siguiendo los lineamientos dados por la Función Pública y contando con el apoyo de los promotores éticos.

Se continúa con el monitoreo de los indicadores de interés para evaluar la transparencia de la entidad. 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
2016	88.2	81.02
2017	ND	81.11
2018	ND	80.79

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
2017	70.0	5
2018	76	4

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							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Disminuyó	37%	18%	20%	24%	24%	28%	31%	38%
Sigue Igual	45%	57%	48%	49%	49%	50%	38%	40%
Aumentó	18%	25%	32%	27%	27%	22%	31%	22%

Fuente: Barranquilla Como Vamos

Se presentan dos nuevos indicadores 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
2019	96

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

Por último, y en cumplimiento con las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y las normas de Transparencia, Integridad, Estatuto Anticorrupción, Código Único Disciplinario y Conflictos de Interés, se formuló una estrategia del manejo de los conflictos de interés a realizar durante los últimos 4 meses de la vigencia 2020, con el propósito de fortalecer los conceptos de manejo de interés y de minimizar las situaciones potenciales de riesgos de corrupción que contengan este componente.

Esta estrategia, desarrollada en el documento anexo al presente Plan, está organizada teniendo en cuenta los instrumentos y guías de la Función Pública, en cuanto a las etapas y actividades prioritarias para su implementación y seguimiento durante la presenta vigencia, y es el producto de un trabajo interdisciplinario entre las dependencias que tienen competencia en el tema como son la Secretaría de Gestión Humana, Secretaría Jurídica, Secretaría General, Gerencia de Control Interno de Gestión, Secretaría de Comunicaciones y la Secretaría de Planeación.



Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1,1	Jornada de sensibilización sobre principios y valores éticos obligatoria por dependencia	1 jornada de sensibilización realizada por dependencia	Número de jornadas de sensibilización	Promotores éticos de las dependencias	Julio - Diciembre 2020
	1,2	Realizar una pausa ética por dependencia	1 pausa ética realizada por dependencia	Número de pausas éticas	Promotores éticos de las dependencias	Agosto - Diciembre 2020
	1,3	Realizar jornadas pedagógicas con mensajes alusivos a nuestro ambiente ético, con el apoyo de la Secretaría de Comunicaciones del Distrito.	10 mensajes al año enviados a través de los medios de comunicación e información de la Alcaldía Distrital	Número de mensajes enviados a través de los medios de comunicación e información de la Alcaldía Distrital	Promotores éticos de las dependencias	Abril - Diciembre 2020
	1,4	Celebración del DIA DE LA INTEGRIDAD	1 celebración	Número de celebraciones	Promotores éticos de las dependencias	sep-20
	1,5	Desarrollo de reuniones mensuales de los promotores éticos	8 reuniones en el año	Número de reuniones al año	Promotores éticos de las dependencias	Abril - Diciembre 2020
	1,6	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	Promotores éticos de las dependencias	Abril - Diciembre 2020
	1,7	Monitorear anualmente los indicadores calculados por entidades externas para conocer el grado de avance que ha tenido la entidad en la lucha de la	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 2020
	1,8	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 2020

Plan de trabajo Estrategia Manejo de Conflicto de Interés 2020

ETAPA	ACTIVIDADES	TAREAS	META/PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
PLANEACION Y ORIENTACION	1.1. Definir lineamientos para la gestión preventiva	Conformar Equipo de trabajo	Acta de conformación del equipo de trabajo	Número de acta con la conformación del equipo	Comité de gestión y desempeño institucional	Agosto 2020
		Ajustes a la política de conflicto de interés en el código de buen gobierno	Política de conflicto de interés en el código de buen gobierno actualizada	Número de políticas actualizadas	Secretaría Jurídica Secretaría Gestión Humana Secretaría General	Octubre - Noviembre 2020
	1.2. Identificar cargos y funciones relacionadas con conflicto de interés	Identificar cargos y funciones que están expuestos a situación de conflictos de interés.	Cargos y funciones identificados con riesgo de conflictos de intereses	Número total de cargos y funciones identificados con riesgo de conflictos de interés / No. total de cargos de la planta	Secretaría de Gestión Humana	Septiembre - Diciembre de 2020
	1.3. Realizar Autodiagnóstico conflicto de interés	Diligenciar matriz de autodiagnóstico	Autodiagnostico diligenciado, con propuestas de plan de acción	Porcentaje de avance del diligenciamiento del autodiagnóstico	Secretarías de Gestión Humana, Comunicaciones, Jurídica, General y Planeación	Agosto 2020
	1.4. Sensibilizar y capacitar a servidores públicos y contratistas de la entidad	Desarrollo de acciones de socialización sobre el Manejo de Conflicto de Interés	100% de desarrollo de las acciones de comunicación de integridad y conflicto de interés solicitadas	Porcentaje de avance de las acciones de comunicación realizadas frente a lo solicitado	Secretaría de Jurídica y Secretaría Comunicaciones	Septiembre - Diciembre 2020
		Realizar diseños de postales alusivos al conflicto de intereses para socializar por las redes institucionales	3 diseños de postales alusivos al conflicto de intereses	Número de diseños de postales alusivos al conflicto de intereses	Promotores éticos Secretaría de Comunicaciones	Octubre - Diciembre 2020
		Realizar una (1) jornada de sensibilización, sobre las situaciones que generan conflictos de intereses.	1 jornada de sensibilización	Jornada de sensibilización	Secretaría de Gestión Humana Secretaría de Comunicaciones	Septiembre - Octubre 2020
		Realizar una jornada con los enlaces de contratación de las dependencias sobre la normatividad vigente y el formato a diligenciar al momento de contratar	1 jornada de capacitación con los enlaces de contratación	Número de jornadas realizadas	Secretaría General (Contratación)	Septiembre - Octubre 2020
		Realizar capacitación en Etica y Buen Gobierno, Conflicto de Intereses en el Sector Público, Tratamiento que debe dar el Servidor Público en Caso de Conflicto de Intereses y Sistema nacional de Integridad	4 Jornadas de capacitación	Número de jornadas realizadas	Secretaría Jurídica	Septiembre - Noviembre 2021
	1.5. Brindar asesoría al interior de la entidad	Definir área consejera de los servidores públicos para realizar orientación y registro de conflicto de interés)	Acta de definición del área consejera	Número de acta con la definición del área consejera	Comité Institucional de gestión y desempeño	Septiembre - Octubre 2020

ETAPA	ACTIVIDADES	TAREAS	META/PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA
GESTION	2.1 Elaboración de procedimiento para el manejo y declaración de conflicto de interés	Elaboración del procedimiento sobre el manejo de conflicto de interés e incorporarlo a la resolución	Un procedimiento de manejo de conflicto de interés elaborado	Porcentaje de avance de la elaboración del procedimiento de manejo de conflicto de interés	Secretaría Jurídica	Octubre - Noviembre 2020
	2.2 Ajustar el manual de contratación de la entidad con las orientaciones para declaraciones de contratistas	Revisar y ajustar Manual de contratación - Incluir orientaciones sobre declaración de contratistas	Realizar el 100% de las actividades necesarias para la revisión y aprobación del Manual de Contratación	Porcentaje de avance de las actividades necesarias para la revisión y aprobación del Manual de Contratación	Secretaría General - Area de contratación	Septiembre - Octubre 2020
SEGUIMIENTO Y EVALUACION	3.1. Seguimiento a la presentación de declaración de bienes y rentas y conflicto de interés de Servidores y contratistas	Generar y publicar avance de seguimiento por secretaría.	Reporte y divulgación del avance	Reporte divulgado	Secretaria de Gestión humana	Septiembre-Octubre 2020
	3.2 Seguimiento al cumplimiento de la estrategia de conflicto de interés	Verificar mediante el seguimiento a los planes de acción y al PAAC el avance de la estrategia de conflictos de interés	1 Informe de seguimiento del PAAC con la verificación de la estrategia de conflicto de interés	Número de informes de seguimiento del PAAC con la verificación de la estrategia de conflicto de interés	Secretaría de Planeación Gerencia de Control Interno de Gestión	Diciembre 2020 - Enero 2021