



**ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA**
Distrito Especial, Industrial y Portuario



1

DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31
Barranquilla Colombia
barranquilla.gov.co

CONTENIDO

I. Introducción.....	4
II. Objetivo y Alcance.....	4
III. Metodología Utilizada.....	5
IV. Componentes del Plan	5
Primer Componente: identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	5
a. Identificación de riesgos de corrupción.....	5
b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de Corrupción.....	6
c. Valoración del riesgo de corrupción.....	6
d. Política de administración de riesgos de corrupción.....	7
e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.....	7
f. Mapa de riesgos de corrupción.....	7
Segundo Componente: Estrategia Anti-trámites.....	17
Fase 1 - Identificación de trámites.....	18
Fase 2 - Priorización y Racionalización de trámites a intervenir.....	19
Tercer Componente: Rendición de cuentas.....	20
✓ Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a Los ciudadanos.....	21
✓ Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas.....	22
✓ Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas.....	23
Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	24
a. Primer Objetivo: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	25
b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los	



Servidores públicos.....27

c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de atención.....27

V. Matriz Plan de Acción por Objetivos.....28

Tabla 1. Plan de Acción para Riesgos de Corrupción.....30

Tabla 2. Plan de Acción para implementar Estrategia Anti-trámites.....31

Tabla 3. Plan de Acción para Rendición de Cuentas.....32

Tabla 4. Plan de Acción para la Atención al Ciudadano.....33

I. 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 elaboró en la vigencia 2013 su Plan Anticorrupción, y en esta oportunidad presenta el Plan para la vigencia 2014, que incluye las acciones que debe mantener para el propósito de controlar la corrupción y las nuevas acciones que espera implementar durante la vigencia.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará el Distrito de Barranquilla, para prevenir y controlar la corrupción.

Las acciones hacen parte de programas y proyectos plenamente identificados en el Plan de Desarrollo Distrital 2012-2015, que en uno de sus pilares se propone fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital.

II. 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.

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.

III. 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” (DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que el Distrito presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

IV. COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Alcaldía Distrital de Barranquilla elaboró en la vigencia 2013 el mapa de riesgos de corrupción y realizó seguimiento a los controles establecidos para los riesgos. El sostenimiento del Sistema Integrado de gestión ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

En el mapa de procesos de la Entidad se visualizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.

Teniendo en cuenta las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción y la revisión de los mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2014.

a. Identificación de Riesgos de Corrupción. Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de

6

corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 5 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Investigación y Sanción, Trámites y Servicios.

b. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que para la Alcaldía Distrital de Barranquilla es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad

c. Valoración del Riesgo de Corrupción

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo.

La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

7

Esta valoración se realiza teniendo en cuenta los cuadros orientadores de la “Guía para ...”² para ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los riesgos.

d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas y²

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”³

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la eficacia de los controles implementados; este año con corte a 30 de abril, 31 de agosto y a 31 de diciembre.

f. Mapa de Riesgos de Corrupción

A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción del Distrito, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

² Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.13.

³ Ibídem Pág.14.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
De Información	Falta de ética y transparencia de los funcionarios en el manejo de la información. Manipulación, adulteración o filtración de información. .Concentración de información en pocas personas Deficiencia en el manejo documental y de Archivo	1	Alteración inadecuada de los Datos contenidos en los Sistemas de Información, necesaria para adelantar los trámites y procesos que se manejan en el Distrito. Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública y/o suministrar a terceros	POSIBLE	Zona de Riesgo : EXTREMA	Preventivo	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	Gerencia de Gestión Humana Gerencia de Sistemas de Comunicación, Oficina de Líder Gestión Documental y funcionarios Alcaldía Distrital de Barranquilla	1. Controles formulados/Controles implementados. 2. De Cumplimiento INDC= Cantidad de archivos inventariados /Total de archivos 3. Indicador de Resultado , INDR = Diagnóstico situación actual de los archivos con la aplicación de las técnicas archivísticas. 4. Indicador de Impacto, INDI = Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
		información de reserva de la Entidad. Desaparición intencional o fortuita de documentos y registros					3. Realizar seguimiento a la aplicación de tablas de retención documental y control de documentos.		Nación, en el componente Organización de la Información.	
De Recursos Financieros	Error en la información entregada por los entes que suministran la información, error intencional o fortuito por parte de los funcionarios que realizan los ajustes	2.	Error en los ajustes realizados a la cartera registrada de los contribuyentes del Impuesto Predial, Contribución de Valorización 2005, Contribución de Valorización 2012, Impuesto de Industria y Comercio, entre	POSIBLE	Zona de Riesgo : EXTREMA	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	Verificar por medio de controles de la Alta Dirección los soportes, para realizar los ajustes y emitir el correspondiente Acto Administrativo	Gerente de Gestión de Ingresos, Asesores del Despacho - Recaudo, Cobro, Fiscalización, Discusión Tributaria e integrantes de las áreas respectivas	Cantidad tomada como muestra del total de Resoluciones con el Vo Bo del Responsable del Procedimiento / No. Total de Resoluciones Emitidas en un periodo determinado

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
			otros							
De Contratación	<ul style="list-style-type: none"> Falta de claridad, ambigüedad o inconsistencia en los requisitos exigidos al proponente en el estudio previo. Desconocimiento por parte del área solicitante las características intrínsecas del bien y/o servicio que se desea contratar. 	3.	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	POSIBLE	Zona de Riesgo EXTREMA	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Capacitar a las dependencias que elaboran los Estudios previos para que se incluyan aspectos técnicos, jurídicos y financieros, acorde con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir. 2. Fortalecer la elaboración de estudios de mercado a través de la pluralidad de Proveedores que participen	Secretaria General	1. De Cumplimiento , para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo. INDR1= No De Proveedores registrados/ No. Proveedores esperados. INDR2= No. De

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO	
							<p>en el mismo, de acuerdo con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir.</p> <p>3. Fortalecer el registro de proveedores a través de la divulgación y convocatorias que realice el Distrito a través de la Secretaría General, con el fin de lograr la pluralidad en el registro.</p>	<p>Proveedores participantes/ No. de proveedores invitados en los estudios de mercado</p> <p>3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa.</p> <p>INDI = La diferencia entre los resultados de la medición de Resultado de dos (2) años consecutivos que se realizan en la entidad.</p>

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Tramites y/o Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> . Falta de ética profesional. . Falta de sentido de pertenencia con la entidad. . El roll político . Falta de sentido de pertenencia con la entidad. .Deficiencia en la implementación y seguimiento de estrategias para la incorporación de la Ética Pública a la cultura organizacional 	4	<p>CONCLUSION: Cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor</p>	Posible	Zona de Riesgo : EXTREMA	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	<p>1, Implementar plan de mejoramiento con base en el diagnóstico de percepción ética</p> <p>2. Implementación de la Estrategia pedagógica y comunicativa desde el enfoque de la comunicación pública y comunicación organizacional.</p> <p>3. Seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de</p>	<p>Dueños de los procesos Promotores éticos, Gerencia de Gestión Humana Oficina de Comunicación, Control Disciplinario Interno</p>	<p>1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas</p> <p>2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo INDR = Diagnóstico Ético, muestra los resultados que arroja el mejoramiento de las prácticas Éticas en torno a nuevas categorías de análisis.</p> <p>3. Indicador de</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO	
		<p>jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.</p> <p>COHECHO: Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo. (Coloquialmente "soborno", en América "coima").</p> <p>TRAFICO DE INFLUENCIA: Usar medios incorrectos o</p>				corrupción	<p>Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa.</p> <p>INDI = Medición anual que realiza Transparencia por Colombia, estableciendo el Índice de Integridad .</p> <p>INDI= La diferencia entre los resultados de dos (2) diagnósticos éticos consecutivos que se realizan en la entidad.</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		perjudiciales, que favorezcan o privilegien a terceras personas, violando cualquier proceso, norma o procedimiento previamente estipulado por la Entidad,							

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	EVALUACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
De Investigación y Sanción	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de ética profesional. - Falta de seguimiento preventivo al cumplimiento de los términos de los procesos - Exceder facultades legales en los fallos 	5.	Dilatación de los procesos a través de mecanismos poco idóneos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	POSIBLE	Zona de Riesgo EXTREMA	Preventivo y Correctivo	Reducir	Realizar depuraciones de fechas de prescripción de términos	Determinar a partir del seguimiento de vencimiento de los procesos y/o funcionarios que dejan vencer términos y comparar con las estadísticas de denuncias de actos de corrupción.	Responsables de los procesos que realizan investigación y sanción - Oficina de Control Disciplinario Interno	No. De procesos con actuaciones activas en termino legal/No. De procesos aperturados Informes trimestrales de análisis de vencimientos de términos



¡Barranquilla florece para todos!

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Distrito de Barranquilla, desde el año 2011 cuenta en su sitio web con un manual de trámites y servicios. Dicho manual, relaciona cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas, gerencias y/o secretarías del Distrito. Así mismo, describe los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

De acuerdo con el inventario existente en el Distrito de Barranquilla, y teniendo en cuenta la normatividad Nacional como lo son el Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) y los Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo) se realizó en el Distrito de Barranquilla la actualización del inventario de trámites y servicios, teniendo en cuenta lo establecido en la normativa antes mencionada.

Hoy, a través de una conexión a Internet, los NOTARIOS DE COLOMBIA, pueden acceder a nuestra página web y de una forma rápida, controlada y efectiva pueden emitir los PAZ Y SALVOS de los Impuestos Predial Unificado, Contribución por Valorización y Estampillas Pro-hospitales I y II Nivel de Atención, utilizando un USUARIO y CLAVE DE ACCESO, evitando así cualquier falsificación de documentos y garantizando el trámite en cualquier notaría de Colombia. Lo anterior ayuda al fortaleciendo del recaudo de los impuestos distritales.

Es importante resaltar que la Alcaldía de Barranquilla tiene a disposición de los ciudadanos a través de la página web institucional los formularios para que los contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio de la ciudad de Barranquilla, que estén ubicados localmente o en otras ciudades, puedan diligenciar electrónicamente el formulario y así poderlo presentar y pagar en las entidades bancarias autorizadas a nivel nacional.

Cada vez que el contribuyente diligencia su formulario del Impuesto se le genera un código de barras único, por bloque, que a través de los servicios de RECAUDO EN LINEA se puede actualizar inmediatamente en nuestro Sistema de Información Tributario Distrital a nivel nacional.

Lo anterior le economiza a la administración millones de pesos tanto en la impresión de formularios como en la contratación de terceros para la digitación de la información. Además permite tener una información 100% confiable y sobre todo la información queda registrada y actualizada el mismo día y a la misma hora que el contribuyente realiza su transacción en cualquier entidad bancaria autorizada a nivel nacional, facilitando la realización del dicho trámite.

Para avanzar en la implementación de la estrategia anti-trámites se proponen unas acciones por objetivos específicos, con base en la siguiente normatividad:

- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 - Manual 2010).
- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 2693 DE 2012 - Manual 3.1).
- ✓ Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- ✓ Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- ✓ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fase 1: Identificación de Trámites

El Distrito de Barranquilla, cuenta con la identificación del 100% de los trámites que presta a los ciudadanos, los cuales se encuentran registrados en el Manual de Trámites y Servicios versión 4.0, adoptado según decreto 0860 de 2013 y publicado en la Pagina web Distrital. Es preciso aclarar que cada uno de los trámites que debe realizar el ciudadano ante la administración municipal, están regulados bajo un componente normativo y legal, dándole validez jurídica al trámite.

Actividades a Desarrollar:

- ✓ Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- ✓ Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Fase 2: Priorización y Racionalización 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 norma normatividad vigente. En la vigencia 2012, se logró la eliminación del 15% de los trámites, y servicios que tenía la Alcaldía de Barranquilla, . En el 2013 fueron priorizados cinco cadenas de tramites bajo los criterios: operatividad del tramite con organizaciones del nivel nacional, tramites Doing Business, Mayor numero de pasos, Duración, costos, práctica y tramites con mayor demanda de usuarios

Los avances alcanzados en los trámites priorizados en el periodo son los siguientes :

- ✓ Certificado de estratificación. El trámite se encuentra preparado tecnológicamente para su implementación. El insumo base es el POT, el cual esta a espera de su implementación.
- ✓ Certificado de inspección, vigilancia y control de los establecimientos en materia de salud pública de Barranquilla. El trámite se encuentra preparado tecnológicamente para su implementación.
- ✓ Permisos de eventos masivos. no se alcanzo a automatizar porque no se había definido completamente el proceso. La automatización de este está programada para el presente año
- ✓ Comercio Transfronterizo. La Gerencia de Proyectos Especiales dependencia responsable del trámite, viene realizando acciones tendientes a la automatización del mismo entre las cuales se encuentra la contratación de un asesor experto en el tema, realizar las recomendaciones impartidas por el contratista para la simplificación del trámite e identificar oportunidades para aplicar ganancias tempranas en la cadena de trámites.
- ✓ Licencia de construcción. se encuentra parcialmente automatizado ya que se trata de un impuesto declarado y se exige la firma del ciudadano.

Actividades a Desarrollar:

✓ Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de de prestar un mejor servicio a la comunidad.

✓

Automatizar los trámites permiso para eventos masivos y comercio transfronterizo según los requerimientos identificados por la oficina de proyectos especiales, los cuales fueron y priorizados el año anterior .

✓

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Distrito ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas en los últimos tres períodos de gobierno, en algunos casos, como la rendición en audiencias públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP. Esta experiencia, al igual que muchos encuentros ciudadanos de rendición, según algunos medios locales, no son suficientes para que la ciudadanía se sienta informada sobre la gestión y los asuntos del gobierno distrital.

Otra rendición, de tipo horizontal que el Distrito ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SIIF – SUIT - (www.contratos.gov.co) – FUT – SUIT – SUI, etc. A esta rendición se suma a partir de esta vigencia, el reporte sobre la utilización de los recursos provenientes del Sistema General de Regalías – SGR, creado luego de la liquidación del Fondo de Regalías.

En este plan, utilizando la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, y teniendo como objetivos los identificados en la Política Nacional de Rendición de Cuentas⁴, se proponen unas acciones concretas (unas terminadas en la vigencia de 2013) para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

⁴ Documento Conpes 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, Departamento Nacional de Planeación, Bogotá Abril de 2010.

a. Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos

Aunque el Distrito pone a disposición de los ciudadanos mucha de la información que genera, no realiza un seguimiento y control para que esta sea efectivamente acogida y tampoco responde a una consulta previa que permita conocer el tipo de información que la ciudadanía requiere.

De manera permanente se publica en la página web el avance sobre los proyectos de mayor impacto y se emiten boletines en casos especiales. En cuanto a información estadística generada, esta solo se entrega atendiendo las peticiones de los ciudadanos y grupos interesados. De igual manera, para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo, sin acompañarlo de un análisis de evaluación.

Como parte de las acciones trazadas en el plan para la vigencia 2013, la Alcaldía Distrital de Barranquilla evaluó la percepción de la ciudadanía con relación al cumplimiento de los objetivos misionales trazados en el Plan de Desarrollo 2012-2015, a través de una encuesta de percepción. Esta herramienta fue aplicada tomando como apoyo la infraestructura y la experiencia de Barranquilla Cómo Vamos, entidad que año tras año evalúa la forma cómo los barranquilleros perciben el avance en la gestión de cada mandatario.

Durante los meses de noviembre y diciembre, coincidiendo con el cierre anual de la gestión, se aplicó este importante instrumento que contenía más 50 preguntas a 1.221 ciudadanos, entre hombres y mujeres mayores de 18 años, de todos los estratos socio-económicos y residentes en la ciudad de Barranquilla, con un margen de error del 2,8%, alcanzando un nivel de confianza del 95%.

Con base en los resultados de la encuesta, que hoy se procesan, se orientarán las actividades de rendición para la presente vigencia y por la importancia que reviste para la toma de decisiones se seguirá aplicando esta herramienta.

Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, desarrollaremos las siguientes acciones:

- ✓ Difundir la información estableciendo un mapa de actores con su respectiva caracterización para determinar alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma, dándole continuidad a los programas institucionales de televisión que hoy se tienen y en todo caso que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.
- ✓ Continuar con la publicación de la Oferta de información estadística del Distrito, Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo, las evaluaciones realizadas para medir la gestión adelantada por las dependencias distritales.
- ✓ Implementación de Apertura de Datos: Se pondrán a disposición de la ciudadanía, datos primarios en formatos abiertos, sobre los temas más solicitados. Se trata de estadística básica de cada uno de los sectores en que se clasifica el gasto público con información histórica de vigencias anteriores.
- ✓ Suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social canalizando los requerimientos y la respuesta a través de la Secretaría de Planeación, quien se encargará de homologar y validar la veracidad y confiabilidad de la información disponible.

b. Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas

El Distrito para la rendición de cuentas ha utilizado: los encuentros ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio y a qué meta de su Plan de Desarrollo contribuye. Y por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFD, coloca a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

Estos espacios, los más utilizados en el país, tienen pocas posibilidades de retroalimentación si no se hacen las explicaciones propias antes del ejercicio, ni se disponen los canales de comunicación adecuados; ejercicios que aunque programados no pueden ser ocasionales si se quiere mantener un espacio de interlocución entre el gobierno y los ciudadanos.

Para promover la interacción y el diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de interés, el Distrito adelantará las siguientes acciones:

- ✓ Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución del PD y la rendición de cuentas.
- ✓ Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.
- ✓ Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos.
- ✓ Se remitirá periódicamente (semestral) el informe de avance en la gestión al Consejo Territorial de Planeación para que en la fase de seguimiento pueda emitir su concepto sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- ✓ Establecer a través de medios electrónicos, espacios que propicien el diálogo con la ciudadanía antes y después de la rendición de cuentas con el fin de atender y dar todas las explicaciones que sobre el tema la comunidad requiera.

c. Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas

Con o sin incentivos el Distrito, en cumplimiento del marco normativo correspondiente, ha realizado con periodicidad la rendición de cuentas en audiencias públicas y mediante el suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social. Aunque la primera incluye a la comunidad en general, muchos ciudadanos recurren al derecho de petición para conocer asuntos de su interés.

Se desarrollarán las siguientes acciones de estímulo para que la ciudadanía tenga interés por las publicaciones, encuestas y eventos propios de la rendición de cuentas:

- ✓ Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.

- ✓ Realización de la Convocatoria a eventos definidos.
- ✓ Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía de Barranquilla actualmente cuenta con diferentes puntos de atención sectorizados, tales como las sedes de atención al Ciudadano de la Secretaría de Movilidad (Americano, Cordialidad, Centro y Prado), de la Secretaría de Educación (Principal Calle 34 No. 43 – 79 piso 7 y las 4 sedes ubicadas en las diferentes localidades de la ciudad UNALE Sur oriente, UNALE Sur occidente, UNALE Norte Centro Histórico y UNALE Metropolitana), de la Secretaría de Hacienda (1er piso Edificio Central y Fedecafé), de la Secretaría de Gobierno (Edificio Central, Inspecciones, comisarias, corregidurías, bomberos y URI), entre otras.

Cada una de las dependencias actúa de manera independiente en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una desigualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información, en la administración del servicio en sí.

En el año 2013 El plan de Atención al Ciudadano tuvo un avance general de 80% que corresponde a los siguientes avances:

Se diseñó la estructura del Portafolio y se hizo un borrador del mismo el cual está enlazado con el Manual de Trámites y Servicios. Debido al cambio en la versión del Manual de trámites y Servicios se deberá actualizar el borrador del Portafolio de Servicios.

El Manual de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Barranquilla se encuentra documentado y terminado en borrador, falta la aprobación de la Secretaria General para que luego se adopte mediante decreto por la Alcaldesa.

Se diseñó la Encuesta de satisfacción al ciudadano y la estrategia para implementarla, está en la etapa de aprobación. Se espera que para el año 2014 se mida la satisfacción al Ciudadano.

25

La información que se debe poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible depende de la aprobación del Manual de Atención al Ciudadano por lo tanto esta actividad se proroga para la vigencia 2014. Para llevar a cabo esta actividad se incorporó en el Presupuesto 2014 los recursos económicos que se requieren

Se creó la estructura de las necesidades del Grupo de atención al Ciudadano (Organigrama) para su funcionamiento el cual está a la espera de la aprobación de la Secretaria General. Estas necesidades se pasarán a la Gerencia de Talento Humano para las gestiones pertinentes.

Se hizo el desarrollo de un aplicativo del software de Gestión Documental que integre las PQR tanto telefónica, correo electrónico, presencial y el formulario web en el cual el sistema les generará un número de radicación y en la misma herramienta el ciudadano podrá ver la trazabilidad de su PQR. Esta herramienta está en la fase de prueba.

El Digiturno se encuentra disponible desde el mes de Agosto de 2013. Se tiene datos estadísticos de Septiembre y octubre de 2013. El 17 de agosto 2013 se hizo apertura de las ventanillas del 1° piso de Atención al ciudadano, ya se encuentran organizadas y se tiene datos estadísticos de Septiembre y octubre de 2013 del Digiturno

La adecuación de las ventanillas del Primer piso de la alcaldía y del local contiguo se ejecutó en un 100% de acuerdo a lo planeado

Se cumplió con la meta de explorar y documentar propuesta para adquirir herramienta que permita integrar canales de atención e información para la homogeneidad de la información. En la vigencia 2014 esta actividad no cuenta con viabilidad presupuestal para la adquisición de la herramienta.

De acuerdo a las actividades planteadas en la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que emitió la Secretaría de Transparencia, el Distrito de Barranquilla para el año 2014 solo desarrollará las siguientes Actividades:

a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

1. Actualizar, aprobar y Difundir el Portafolio de los servicios que presta el Distrito de Barranquilla.

26

2. Aprobar y socializar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
 - ✓ Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
 - ✓ Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
 - ✓ Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.
 - ✓ Protocolos de Atención al Ciudadano.
3. Estructurar el plan de trabajo para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz; establecerla como lineamiento en el Manual de Atención al Ciudadano.
4. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada contenida en el Manual de Atención al ciudadano como se describe a continuación:
 - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - ✓ Horarios y puntos de atención.
 - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Actividades:

- ✓ Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos por la Secretaría General para el grupo de atención al Ciudadano y entregárselo a la Gerencia de Gestión Humana para su desarrollo

c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.

Actividades:

- ✓ Integrar los canales de atención al Ciudadano mediante las Plataforma de PRQR de las solicitudes que ingresan por medio telefónico, correo electrónico y presencial que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Desarrollar una herramienta de consulta en el perfil de administrador del sistema de turnos con el fin de analizar los datos estadísticos que genera en materia de Servicio al Ciudadano en el edificio Central.
- ✓ Adecuar y dotar al menos 2 centros de atención al Ciudadano en los espacios físicos que se destinaran para las alcaldías locales con el fin de descentralizar los servicios que están en el edificio central, de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.



V. MATRIZ PLAN DE ACCION POR OBJETIVOS



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario



29

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31
Barranquilla Colombia
barranquilla.gov.co



TABLA 1. PLAN DE ACCION PARA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Administración de Riesgos de Corrupción	Monitoreo de controles establecidos con énfasis en los eventos de mayor probabilidad	Realizar seguimiento y monitoreo cuatrimestral a los controles implementados para los riesgos de corrupción identificados	% de controles monitoreados	Todos los procesos	Todos los procesos
Seguimiento	Realizar seguimiento según lo dispuesto en el mapa de riesgo	Realizar seguimiento tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31	No. de seguimientos realizados	Todos los procesos	Todos los procesos



TABLA 2. PLAN DE ACCION PARA ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Identificación de Trámites	Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites	Manual de Trámites actualizado	Documento actualizado	Despacho del Alcalde	Gerencia de Sistemas
	Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT	100% de los trámites con estado CREADO en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	% de trámites incluidos en el SUIT	Despacho del Alcalde	Gerencia de Sistemas
		Gestionar ante la DAFP que el 80% de los trámites con estado CREADO sean INSCRITOS en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT	% de trámites incluidos en el SUIT	Despacho del Alcalde DAFP	Despacho del Alcalde DAFP
Racionalización y Priorización de Trámites	Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.	Creación de Portal de Ciudad	No. de espacios implementados	Despacho del Alcalde	Gerencia de Sistemas y Comunicaciones.
		Contar con un módulo de consulta de información de trámites y servicios en la página web Distrital	Modulo de información de trámites y servicios funcionando	Despacho del Alcalde	Gerencia de Sistemas y Comunicaciones.
	Automatizar los trámites identificados y priorizados por cada una de las secretarías gerencias y oficinas del Distrito	Automatizar los trámites identificados como prioritarios	No. trámites automatizados	Despacho del Alcalde	Gerencia de Sistemas.

TABLA 3. PLAN DE ACCION PARA RENDICION DE CUENTAS

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos	Realización de programas institucionales de radio y televisión	Emisión de 12 programas en la vigencia	No. de programas emitidos	Comunicaciones	
	Publicar la oferta de información estadística por medio virtual	Oferta publicada en página web a noviembre de 2014	Información publicada	Planeación Sistemas	Planeación Sistemas
	Publicación de boletines virtuales con información de avances en los proyectos de mayor impacto	Boletines emitidos por año	No. de boletines emitidos según ejecución	Comunicaciones Sistemas	Planeación Sistemas
	Colocar base de datos de indicadores sectoriales	Dos actualizaciones de datos	No. de bases de datos publicadas	Planeación Sistemas	Planeación Sistemas
Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas	Realización de encuestas de percepción	Una encuesta realizada a agosto de 2014	Encuesta realizada en el término	Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
	Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública	Una rendición anual	Evento realizado	Planeación Comunicaciones Control Interno	Planeación Comunicaciones Control Interno
	Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos	Realizar una feria semanal	No. de ferias realizadas	Gestión Social	Gestión Social
	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Activarlo un mes antes y un mes después de la rendición anual	Espacio activado	Sistemas Planeación	Sistemas Planeación
Generar incentivos para la rendición de cuentas	Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social	Realizar una capacitación por Localidad	No. de capacitaciones realizadas	Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
	Elaboración y publicación de memorias	Publicar memorias después del evento	Memoria publicada	Sistemas Planeación	Sistemas Planeación
	Evaluación individual de las acciones de Rendición	Realizar una evaluación por cada rendición	Evaluaciones realizadas	Planeación Control Interno	Planeación Control Interno



TABLA 4. PLAN DE ACCION PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	Actualizar el Portafolio de los servicios que presta el Distrito de Barranquilla	Portafolio actualizado a 30 de abril de 2014	Portafolio Difundido	Secretaría General	Angelica y Jorge Bula Comunicaciones Maria Teresa Fernandez Grupo de Atención al ciudadano
	Aprobar el Portafolio de los servicios	Portafolio aprobado a 30 de mayo de 2014			
	Difundir el Portafolio de los servicios	Portafolio difundido 30 de agosto de 2014			
	Aprobar el Manual de Atención al Ciudadano a fin de implementarlo en la Alcaldía de Barranquilla	Manual de atención al Ciudadano adoptado mediante Decreto al 30 de 30 Abril De 2014	Manual de atención al Ciudadano	Secretaría General Gerencia de Sistemas	Maria Teresa Fernandez Angelica Rodriguez Comunicaciones Grupo de Atención al ciudadano
	Socializar el manual de Atención al Ciudadano.	Manual Implementado al 30 de Diciembre de 2014	Publicado en la web de la alcaldía		
	Estructurar el plan de trabajo para medir la satisfacción del ciudadano e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano.	Plan de trabajo elaborado y aprobada a 30 de Abril de 2014	Informe de la medición de satisfacción del cliente.	Secretaría General Comunicaciones	Maria Teresa Fernandez Angelica Rodriguez Margarita Monsalve Jorge Bula Grupo de Atención al ciudadano
	Medir la satisfacción del ciudadano e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano.	Informe de la medición 30 de Diciembre de 2014			
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información de Distrito como se describe en el numeral 2.1.literal 4 en las siguiente etapas: <ol style="list-style-type: none"> Solicitar a Comunicaciones el diseño de la estrategia de comunicación. Llevar a cabo la divulgación de la estrategia de comunicación. Documentar la publicación de la información que poner a disposición mediante un informe y un registro fotográfico 	Información publicada en un lugar visible al 30 de Diciembre de 2014	Información publicada en un lugar visible	Secretaría General Comunicaciones	Jorge Bulla Grupo de Atención al ciudadano



<p>Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos</p>	<p>Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos por la Secretaría General para el grupo de atención al Ciudadano y entregárselo a la Gerencia de Gestión Humana para su desarrollo</p>	<p>Solicitud de Elaboración a la Gerencia de Talento Humano del Manual de Funciones de los Perfiles, definidos para los Servidores involucrados en el Proceso de Servicio al Ciudadano desarrollados al 30 de Junio de 2014</p>	<p>Solicitud de elaboración Manual de Funciones</p>	<p>Secretaría General Gerencia de Gestión Humana</p>	<p>María Teresa Fernandez Grupo de Atención al ciudadano</p>
<p>Fortalecimiento de los canales de Atención</p>	<p>Integrar los canales de atención al Ciudadano mediante las Plataforma de PRQR que permitan la participación ciudadana.</p>	<p>Electrónico: <ul style="list-style-type: none"> Integrar y Fortalecer la Plataforma de PQRS- 30 de abril. 2014 Telefónico: <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las líneas de atención al Ciudadano Existentes 30 de abril. 2014 </p>	<p>% avance de los proyectos</p>	<p>Secretaría General Participación Ciudadana</p>	<p>Margarita Monsalve Grupo de Atención al ciudadano</p>
	<p>Desarrollar una herramienta de consulta en el perfil de administrador del sistema de turnos con el fin de analizar los datos estadísticos que genera en materia de Servicio al Ciudadano en el edificio Central.</p>	<p>Desarrollo de una herramienta de consulta de las estadísticas digiturno Edificio Central. 30 de agosto de 2014</p>	<p>% de Avance</p>	<p>Secretaría General Gerencia de Sistemas</p>	<p>Jorge Bula Grupo de Atención al ciudadano</p>
	<p>Adecuar y dotar al menos 2 centros de atención al Ciudadano en los espacios físicos que se destinaran para las alcaldías locales con el fin de descentralizar los servicios que están en el edificio central, de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.</p>	<p>Definir sitio de Construcción de por lo menos 2 Localidades a 30 de abril de 2014</p> <p>Diseño y elaboración del Presupuesto de la infraestructura de 2 localidades a 30 de mayo de 2014</p> <p>Elaboración del Estudio Previo con especificaciones técnicas y documentos soportes. 30 de mayo de 2014</p> <p>Proceso de Contratación y</p>	<p>% de Avance</p>	<p>Secretaría General Secretaria de Infraestructura</p>	<p>Jorge Lara Sandra Rodriguez Grupo de Atención al ciudadano</p>



35

		perfeccionamiento de contrato a 30 de agosto de 2014			
		Ejecución del Proyecto y entrega del bien. 30 de Diciembre de 2014			