



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



DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015

¡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.....	4
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.....	18
Fase 1 - Identificación de trámites.....	20
Fase 2 - Priorización y Racionalización de trámites a intervenir.....	21
Tercer Componente: Rendición de cuentas.....	22
✓ Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a Los ciudadanos.....	23
✓ Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas.....	24
✓ Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas.....	25
Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	26
a. Primer Objetivo: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	27
b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores públicos.....	27
c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de atención.....	28



V. Matriz Plan de Acción por Objetivos.....29

Tabla 1. Plan de Acción para Riesgos de Corrupción.....31
Tabla 2. Plan de Acción para implementar Estrategia Anti-trámites.....32
Tabla 3. Plan de Acción para Rendición de Cuentas.....33
Tabla 4. Plan de Acción para la Atención al Ciudadano.....34

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 su Plan Anticorrupción 2015, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, para el propósito de controlar la corrupción durante la presente vigencia.

Este 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.

III. METODOLOGÍA UTILIZADA

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.

5

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 elabora en cada vigencia el mapa de riesgos de corrupción y de riesgos para todos sus procesos realizando seguimiento a los controles establecidos para los evitar su ocurrencia. 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 2015.

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 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

6

situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Investigación y Sanción, Trámites y Servicios.

a. 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

b. 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.



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

c. 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 y³

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”⁴

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

d. 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 en períodos cuatrimestrales con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

e. Mapa de Riesgos de Corrupción

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

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.13.

⁴ Ibídem Pág.14.



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.



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
		N o.	Descripción		Tipo de control					
De Información	Falta de ética y transparencia de los funcionarios en el manejo de la información. Concentración de información en pocas personas. Deficiencia en el manejo documental y de Archivo	1	Manejo inadecuado de la información física o digital en la entidad	POSIBLE	Zona de Riesgo : EXTREMA	Preventivo	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	<ol style="list-style-type: none"> Realizar reinducción a los funcionarios que tengan acceso directo y manejo de información física y digital y custodia de la documentación en los archivos de gestión y archivo central. Socializar política de seguridad en la información en áreas críticas. 	Gerencia de Gestión Humana Gerencia de Sistemas Líder Gestión Documental y funcionarios Alcaldía Distrital de Barranquilla	<ol style="list-style-type: none"> De Cumplimiento INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas Indicador de Resultado, INDR = Diagnóstico situación actual de los archivos con la aplicación de las técnicas archivísticas. Indicador de Impacto INDI = Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, en el componente Organización de la Información.



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		Riesgo		ANÁLISIS	EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	N o.	Descripción	Probabilidad de materialización	Zona de Riesgo : EXTREMA	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
						Tipo de control				
De Recursos Financieros	* Error en la información entregada por los contribuyentes al solicitar un trámite de ajuste de cartera	2.	Alteración intencional o fortuita de la cartera de los contribuyentes	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	1. De Cumplimiento , INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado INDR1= % de Resoluciones ajustadas sobre el Total de Resoluciones Emitidas
	* Error en la información entregada por los entes que suministran la información para la liquidación y/o ajuste de Tributos (IGAC - Secretaría de Planeación)									

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		EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción		Tipo de control				
	* Error en la toma de decisiones que afectan la cartera de los contribuyentes (Procesos de Cobro, Fiscalización, Discusión Tributaria, Recaudo) * Error intencional o fortuito por parte de los funcionarios que realizan los ajustes								



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		EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	
		N o.	Descripción							Tipo de control
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 en el mismo, de acuerdo con las características del	Secretaria General	1. De Cumplimiento , INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado INDR1= No De Proveedores registrados/ No. Proveedores esperados. INDR2= No. De Proveedores participantes/ No. de proveedores invitados en los estudios de mercado 3. Indicador de Impacto , INDI = La diferencia entre los resultados de la medición de Resultado de dos (2) años consecutivos que se realizan en 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			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN		Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción		Tipo de control					
								bien y/o servicio que se pretende adquirir. 3. Fortalecer el registro de proveedores a través de la divulgación y convocatorias que realice el Distrito a través de la Secretaria General, con el fin de lograr la pluralidad en el registro.		
Tramites y/o Servicios:	. Falta de ética profesional. . Falta de sentido de pertenencia con la entidad. . El roll político . Falta de sentido de	4	CONCLUSION: Cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más	Posible	Zona de Riesgo : EXTREMA	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	1, Implementar plan de mejoramiento con base en el diagnóstico de percepción ética 2. Continuidad de la Estrategia pedagógica y	Dueños de los procesos Promotores éticos, Gerencia de Gestión Humana Oficina de	1. De Cumplimiento INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado, INDR = Diagnóstico Ético, muestra los resultados que arroja el mejoramiento de las prácticas Éticas en torno a

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		EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción		Tipo de control				
	pertenencia con la entidad. .Deficiencia en la implementación y seguimiento de estrategias para la incorporación de la Ética Pública a la cultura organizacional		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 jerarquía, y esta exacción es en provecho propio. COHECHO: Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de				comunicativa desde el enfoque de la comunicación pública y comunicación organizacional. 3. Seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de corrupción	Comunicación, Control Disciplinario Interno	nuevas categorías de análisis. 3. Indicador de Impacto INDI = Medición anual que realiza Transparencia por Colombia, estableciendo el Índice de Integridad. INDI= La diferencia entre los resultados de dos (2) diagnósticos éticos consecutivos que se realizan en 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		EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción		Tipo de control	Administración del riesgo			
			realizar u omitir un acto inherente a su cargo. (Coloquialmente "soborno", en América "coima"). TRAFICO DE INFLUENCIA: Usar medios incorrectos o perjudiciales, que favorezcan o privilegien a terceras personas, violando cualquier proceso, norma o procedimiento previamente						



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	EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN		Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción		Tipo de control	Administración del riesgo			
			estipulado por la Entidad,						
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 términos los procesos y/o funcionarios que dejan vencer términos y comparar con las estadísticas Responsables de los procesos que realizan investigación y sanción - Oficina de Control Disciplinario Interno -	No. De procesos con actuaciones activas en término legal /No. De procesos aperturados Informes cuatrimestrales de análisis de vencimientos de términos



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	EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		N o.	Descripción						
							de denuncias de actos de corrupción.		

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Distrito de Barranquilla, desde el año 2011 cuenta en su sitio web con un Manual de Trámites y Servicios el cual 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 a la realización del mismo.

Conforme a la normatividad nacional: 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.

Hoy día contamos con un gran número de trámites automatizados y en línea, donde todos los ciudadanos a través de una conexión a Internet pueden acceder a la página web de la Alcaldía y realizar sus trámites. Además de esto, para los trámites que se realizan en Notarías y curadurías donde se requiere información de la entidad, se concede acceso a la información a través de la página web con la validación de usuarios y claves.

Algunos de los trámites que actualmente se encuentran en línea son:

- ✓ PAZ Y SALVOS de los Impuestos Predial Unificado, Contribución por Valorización y Estampillas Pro-hospitales I y II Nivel de Atención (Notarios).
- ✓ Impuestos Distritales: Consulta de Notificaciones.
- ✓ Impuesto Predial: Consultar estado de cuenta, liquidar y pagar Impuesto predial y reimpresión de cuotas de facilidad de pago.
- ✓ Impuesto de industria y comercio: Registro e Impresión de Formularios para Declaración, Consultar Estados de Cuenta y Recibos de Pago, Plazos para Declarar y Pagar Impuesto de Industria y Comercio.
- ✓ Rentas Varias: consulta estado de cuenta y recibo de pago.

- ✓ Valorización: Consultar Estado de Cuenta, Impresión Recibos por Cuotas, Impresión Recibos Pago Total.
- ✓ Delineación Urbana: Registro e Impresión de Formularios para Anticipo y Compensaciones (Solo Curadores), Registro e Impresión de Formularios para Declaración, Consulta de Números de Declaración de Anticipo.
- ✓ Consultas de SISBEN.
- ✓ Movilidad: liquidar, pagar e imprimir derechos de tránsito, permisos para motociclistas, consultas (estado de vehículo, estado de trámites, licencias de conducción, tarjetas de operación de taxis, estado de cuenta infracciones de tránsito, retención en patios).
- ✓ Consulta de afiliados a los regímenes de salud y dispersión de población de las EPSS.
- ✓ Programas sociales: Consultas de subsidios programa familias en acción, adulto mayor, jóvenes en acción, consulta asignación a los programas de vivienda.
- ✓ Consulta del estado de las órdenes de pago a proveedores
- ✓ Planeación: consultas y generación de concepto de uso de suelo, alineamientos, estratificación, edificabilidad y nomenclatura.
- ✓ Control urbano y espacio público: consulta certificado de representación legal, permisos para eventos carnestoléndicos.
- ✓ Inscripción en los procesos de formación en arte y cultura.
- ✓ Notificaciones por aviso de los actos administrativos.

Los avances alcanzados en la implementación de la estrategia anti-trámites están enmarcados 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 5.0, adoptado según decreto 0832 de 2014 y publicado en la Página web Distrital. Además de esto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, propuso un inventario de trámites y procesos administrativos comunes para las Alcaldías. 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.

Durante el 2014 se planteó la meta de cargar el 100% de los tramites en el SUIT, sin embargo, no fue posible cumplir con la meta, debido a las actualizaciones que realizaron de la plataforma y los tramites que se proponían debían ser aprobados por el DAFP lo cual retraso el proceso. Por tal motivo se plantea la reducción de la meta en un 90% para la CREACION y un 70% para la INSCRIPCION.

Actividades a Desarrollar:

- ✓ Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- ✓ Identificar los trámites propuestos por el DAFP que no se encuentren relacionados en el Manual de trámites y servicios de la Alcaldía, e incluir los que no estén documentados o sustentar las razones por las cuales no se realiza en la Alcaldía.

- ✓ Actualizar 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 trámites bajo los criterios: operatividad del trámite con organizaciones del nivel nacional, tramites Doing Business, Mayor número de pasos, Duración, costos, práctica y tramites con mayor demanda de usuarios
- ✓ En el 2014 se inició la racionalización de los tramites Permisos para eventos y masivos y ventanilla única del constructor.

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

- ✓ Permisos de eventos masivos. Se realizó la racionalización del trámite reduciéndolo de 43 pasos a 12 pasos. Para llegar a la automatización se tienen contempladas 5 etapas, su fase final tendrá como producto una herramienta con control de accesos donde los productores pueden alimentar el sistema con su información actualizada, generar solicitudes de permiso e ingresar los requisitos de forma virtual. Para las dependencias involucradas se crean accesos para manejar la herramienta de flujo y que enmarque una vista clara de las etapas del proceso, su estado y resultado final.
- ✓ Se está trabajando en la creación y automatización de la ventanilla única del constructor la cual hace parte de unos de los indicadores que tiene el Doing Business, esta se viene trabajando con la Gerencia de Proyectos Especiales, el proyecto pretende integrar todos los servicios relacionados con el área de licencia de construcción, contendría consulta de certificado de existencia y representación por parte del curador urbano, consulta de certificado y tradición y libertad por parte del curador, liquidación y pago del impuesto de delineación urbana, solicitud en línea de licencia de construcción y enlace con la ventanilla de servicios públicos. A la

fecha, se han realizado los términos de referencia del proyecto, se remitieron cartas de intención a las diferentes entidades que harán parte de proyecto (curadurías, Instrumentos Públicos, y las empresas de servicios públicos.), se realizaron reuniones para revisar la infraestructura de interoperabilidad. El proyecto se encuentra en etapa de estudio de mercado, recibiendo propuestas para pasar a la etapa de convocatoria pública. .

- ✓ Se prioriza el trámite certificado de afectados por catástrofes de origen natural, cuyo objetivo es determinar el grado de afectación de los ciudadanos ante uno de estos eventos.

Actividades a Desarrollar:

- ✓ Homologar los trámites propuestos por el DAFP con los trámites registrados en el manual.
- ✓ Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.
- ✓ Automatizar los trámites permiso para eventos masivos, Ventanilla única del constructor y certificado de afectados por catástrofes de origen natural

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 Cuentas⁵, se proponen unas acciones concretas para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

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, el cual para la vigencia de 2015 irá acompañado de un informe explicativo donde se detalla la situación encontrada en cada uno de los sectores de inversión y los logros alcanzados.

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.

⁵ 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.

- ✓ Continuar con la publicación de 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. Actualmente se encuentra disponible una batería de indicadores sectoriales con un record de información de las últimas 10 vigencias los cuales hacen parte de la memoria institucional del Expediente Distrital de Barranquilla.
- ✓ 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, colocan 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:

- ✓ Modificar el formato de encuesta a aplicar durante la audiencia pública de rendición de cuentas para conocer, además de la calificación sobre el desarrollo del evento, la percepción del a ciudadanía sobre la ejecución del Plan de Desarrollo.
- ✓ 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.
- ✓ Habilitar mecanismos para facilitar a la ciudadanía manifestar sus inquietudes y dudas sobre el informe de gestión 2014, previo a la audiencia pública de rendición de cuentas para ser resueltas durante y después del evento.

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

En cumplimiento del marco normativo correspondiente, el Distrito 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.
- ✓ 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.

Desde el año 2012 la Secretaría General viene adelantando la exploración de los Modelos de Atención al Ciudadano existentes en Colombia para documentar el Proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a los tres pilares que establece la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de manera que el Decreto 2482 de 2012, es la justificación pertinente y oportuna para fortalecer esta área del Distrito.

Como parte de las acciones adelantadas durante la vigencia de 2014 se emitió el Decreto No. 0832 DE 2014 donde se adopta la Versión 5.0 del manual de Trámites y servicios, esta información es la base para el Portafolio de Trámites y Servicios que saldrá publicado en forma dinámica en la Web. El 100% de las dependencias ya enviaron sus trámites actualizados y ya está consolidado bajo el modelo de portafolio. Las áreas de Sistemas de Información, Comunicaciones y Atención al Ciudadano ya se han reunido para establecer el diseño de difusión a través de la página web (un nuevo esquema de vínculos y consolidación de información)

27

Mediante Decreto 0748 de 2014 se adoptó el Manual de Atención al Ciudadano por la alcaldesa la Doctora Elsa Noguera de la Espriella, el cual esperamos socializar junto con el Portafolio de Trámites web. Actualmente está siendo diagramado por la Oficina de Comunicaciones para lograr una versión más didáctica.

Del 27 al 30 de octubre se realizó la medición de percepción, con una puntuación Satisfactoria de 4.1. En los atributos del servicio medidos se evidencia que hay que trabajar en mejorar la oportunidad y la calidad de los servicios.

Se elaboró el diseño, presupuesto de obra y estudio para la dotación de mobiliario, CCTV, cableado y aire acondicionado de los tres Centros de Atención al Ciudadano en los espacios físicos que atenderán las Alcaldías Locales. Se adjudicó el contrato de obra que tiene un plazo de ejecución de ocho (8) meses.

Para la vigencia de 2015, en aras de mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano y cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta a través de distintos canales, desarrollará las siguientes acciones, según objetivo propuesto:

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

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 2015 desarrollará las siguientes actividades:

- ✓ Incluir la atención al ciudadano como proceso misional dentro del esquema del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.
- ✓ Diseñar una estructura funcional que tenga liderazgo y emita directrices.
- ✓ Aplicar el formato de autoevaluación del PNS al ciudadano e integrar algún indicador adicional.
- ✓ Aplicar la encuesta de satisfacción del Ciudadano.

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

Actividades:

- ✓ Desarrollo e implementación del Plan de Capacitación Transversal
- ✓ Diseño del Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano.

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

Actividades:

Canal Presencial:

- ✓ Diseñar un plan para mejorar adecuaciones, iluminación, señalización y accesibilidad de los punto de atención
- ✓ Optimizar digiturno actual
- ✓ Identificar trámites y servicios que se puedan mejorar a nivel de formatos descargable o en línea
- ✓ Identificar trámites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades

Canal Telefónico:

- ✓ Implementación del Call Center
- ✓ **Canal Virtual.**
- ✓ Lograr el blog Atención al Ciudadano e incluir un espacio para un chat virtual.
- ✓ Avanzar en el sistema de integración vía sistemas para recepción de trámites y respuestas PQRSD



V. MATRIZ PLAN DE ACCION POR OBJETIVOS



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario



30

¡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	RESPONSABLE
		1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		
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	Realizar seguimiento y monitoreo cuatrimestral a los controles implementados para los riesgos de corrupción identificados	Realizar seguimiento y monitoreo cuatrimestral a los controles implementados para los riesgos de corrupción identificados	% de controles monitoreados	Todos los procesos
Seguimiento	Realizar seguimiento a las actividades según lo dispuesto en el mapa de riesgo	Un seguimiento realizado	Un seguimiento realizado	Un seguimiento realizado	No. de seguimientos realizados	Todos los procesos



TABLA 2. PLAN DE ACCION PARA ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META			INDICADOR	RESPONSABLE
		1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		
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	Manual de Trámites actualizado	Manual de Trámites actualizado	Documento actualizado	Gerencia de Sistemas
	Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT		90% de los trámites con estado CREADO en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT		% de trámites incluidos en el SUIT	Gerencia de Sistemas
	Gestionar ante la DAFP que el 70% 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
Racionalización y Priorización de Trámites	Homologar los trámites propuestos por el DAFP con los trámites registrados en el manual.		90% de los tramites homologados		% tramites homologados	Despacho del Alcalde DAFP
	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	Gerencia de Sistemas y Comunicaciones.
		Contar con un módulo de consulta de información de trámites y servicios en la página web Distrital			Módulo de información de trámites y servicios funcionando	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	Gerencia de Sistemas.



TABLA 3. PLAN DE ACCION PARA RENDICION DE CUENTAS

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META			INDICADOR	RESPONSABLE
		1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		
Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos	Realización de programas institucionales de televisión	Emisión de 8 programas	Emisión de 8 programas	Emisión de 8 programas	No. de programas emitidos	
	Publicación de boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo	Un boletín emitido	Un boletín emitido	Un boletín emitido	No. de boletines emitidos según ejecución	Planeación Sistemas
	Colocar base de datos de indicadores sectoriales		Base de Datos actualizada a diciembre de 2014		Documento actualizado y publicado	Planeación Sistemas
Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas	Modificar formato de encuesta a aplicar durante la audiencia pública para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la ejecución del Plan de Desarrollo.	Formato de encuesta a aplicar durante la audiencia pública modificado			Documento actualizado	Planeación Comunicaciones Control Interno
	Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública	Rendición de la vigencia anterior			Evento realizado	Planeación Comunicaciones Control Interno
	Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos	Realizar una feria	Realizar una feria	Realizar una feria	No. de ferias realizadas	Gestión Social
	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Activarlo un mes antes y un mes después de la rendición			Espacio activado	Sistemas Planeación
Generar incentivos para la rendición de cuentas	Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social			Realizar una capacitación	No. de capacitaciones realizadas	Participación Ciudadana
	Elaboración y publicación de memorias	Publicar memorias después del evento			Memoria publicada	Sistemas Planeación
	Evaluación individual de las acciones de Rendición	Realizar una evaluación por cada rendición			Evaluaciones realizadas	Planeación Control Interno



TABLA 4. PLAN DE ACCION PARA ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META			INDICADOR	RESPONSABLE	
		1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre			
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Incluir la ATC como proceso misional dentro modelo SISTEMA GESTION DE LA CALIDAD		A 31 de Junio de 2015 formar parte del mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad		Proceso de atención al Ciudadano en funcionamiento	Secretaría General Grupo de Calidad	
	Diseñar una estructura funcional que tenga liderazgo y emita directrices		A 31 de Junio de 2015 Creación subcomité de ATC en marco del Modelo Integral de Planeación y Gestión / Eje de transparencia, participación y servicio al ciudadano.		4 actas de comité de Atención al Ciudadano	Secretaría General Todas las dependencias	
		A 31 de marzo de 2015 tener implementado el Manual de Atención al Ciudadano			Manual implementado	Secretaría General Comunicaciones Sistemas de Información	
				A 31 de Diciembre de 2015 Definir protocolos de ATC con niveles de coordinación política, administrativa y operativa		Procedimientos Internos elaborados	Secretaría General Grupo de Calidad
			A 30 de Mayo de 2015 Socializar con equipos de alcaldías locales modelo actual de ATC			Reunión presentación con los Alcaldes Locales	Secretaría General Participación Ciudadana Alcaldes Locales



TABLA 4. PLAN DE ACCION PARA ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META			INDICADOR	RESPONSABLE
		1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		
	Aplicar el formato de autoevaluación del PNS al ciudadano e integrar algún indicador adicional		A 30 de Junio de 2015 Informe con recomendaciones de la Autoevaluación		Informe con recomendaciones de la Autoevaluación	Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano
	Aplicar la encuesta de satisfacción del Ciudadano.			A 15 de Noviembre de 2015, informe de resultados encuesta de satisfacción.	Informe de resultados encuesta de satisfacción.	Secretaría General Todas las dependencias involucradas
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Plan de capacitación transversal	A 31 de Marzo de 2015 tener definido el Plan para implementarlo			80 funcionarios capacitados.	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana
				A 31 de Diciembre haber capacitado a por lo menos 80 funcionarios de atención al Ciudadano.		
	Diseño del plan de incentivos a los servidores públicos		A 30 de Mayo de 2015 tener definido el Plan de incentivo y sus variables.		Plan de Incentivos	- Secretaría General Gerencia de Gestión Humana
Fortalecimiento de los canales de atención	Presencial: Diseñar un plan para mejorar adecuaciones, iluminación, señalización y accesibilidad de los punto de atención		A 31 de Julio de 2015, adecuar por lo menos el Punto de atención Edificio Central.		Punto de atención Edificio Central adecuado	Secretaría General Comunicaciones Sistemas de Información
	Optimizar digiturno actual			A 31 de Diciembre de 2015, optimizar las herramientas de digiturno para Centralizar las	Digiturno centralizado	Secretaría General Gerencia Sistemas Gerencia Ingresos



TABLA 4. PLAN DE ACCION PARA ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO		META			INDICADOR	RESPONSABLE
			1er Cuatrimestre	2o Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		
					estadísticas y la toma de decisión.		Gestión Social Movilidad
		Identificar trámites y servicios que se puedan mejorar a nivel de formatos descargable o en línea			A 31 de Diciembre de 2015, revisar y actualizar, en caso de ser necesario; los 208 trámites y servicios que están en el portafolio.	No. Tramites actualizados/208 tramites actuales	Secretaría General Todas las dependencias
		Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades			A 31 de Diciembre de 2015, revisar y seleccionar de los 208 trámites y servicios que están en el portafolio que serán desconcentrados en las alcaldías locales	No. Tramites desconcentrados/208 tramites actuales	Secretaría General Todas las dependencias
	Telefónico:	Implementación Call Center			A 31 de Diciembre de 2015, Call Center implementado.	Call Center implementado.	Secretaría General Gerencia de Sistemas
	Virtual:	Lograr el blog Atención al Ciudadano e incluir un espacio para un chat virtual.		A 30 de Mayo de 2015, lanzar el link de Atención al Ciudadano en la nueva página web. A 31 de Diciembre de 2015, desarrollar el chat virtual		Link de atención al Ciudadano implementado. Chat diseñado y desarrollado.	Secretaría General Gerencia de Sistemas Comunicaciones
		Avanzar en el sistema de integración vía sistemas para recepción de trámites y respuestas PQRSD			A 31 de Diciembre de 2015, PQRSD optimizado en la página web	PQRSD optimizado en la página web	Secretaría General Gerencia de Sistemas Comunicaciones