

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016



BARRANQUILLA
**CAPITAL
DE VIDA**

Claudia Diaz_Muvdi

**Distrito Especial Industrial y
Portuario de Barranquilla**

Contenido

INTRODUCCION	4
OBJETIVO Y ALCANCE	4
METODOLOGÍA UTILIZADA.....	4
COMPONENTES DEL PLAN.....	5
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
1.1. Subcomponente Política de Administración de Riesgos	5
1.2. Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	6
1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación.....	6
1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión.....	6
1.5. Subcomponente Seguimiento	6
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	8
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible.....	13
3.2. Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.....	14
3.3. Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	14
3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	15
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO... 17	
4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	18
4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	18
4.3. Subcomponente Talento Humano	19
4.4. Subcomponente Normativo y Procedimental.....	20
4.5. Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano.....	20
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
5.1. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa	23

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

INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011¹, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

Dando cumplimiento a estas normas el Distrito de Barranquilla presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, para el propósito de prevenir y controlar la corrupción durante la presente vigencia.

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

OBJETIVO Y ALCANCE

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

METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, incorporando en cada componente los avances que ha tenido el Distrito en relación al componente y a los subcomponente que lo integran, proponiendo además las acciones que se adelantarán en la presente vigencia para el logro de los objetivos en las tablas suministradas por el documento.

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.

COMPONENTES DEL PLAN

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

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

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.

Teniendo en cuenta las auditorías de seguimiento y verificación de los controles establecidos en los mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2016.

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

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

Esta política de Riesgos requiere ser verificada teniendo en cuenta las nuevas metodologías y normas expedidas por el nivel en relación con el tema de riesgos, así mismo debe ser alineada con la planificación estratégica de la entidad.

1.2. Subcomponente Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción

Con base en la metodología propuesta por el DAFP se ha realizado la identificación, valoración, análisis y definición de acciones de control para los riesgos de corrupción de la entidad, en el formato diseñado por la entidad para este fin. (Ver archivo anexo de construcción de mapa de riesgos de corrupción.)

1.3. Subcomponente Consulta y Divulgación

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

1.4. Subcomponente Monitoreo y Revisión

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

1.5. Subcomponente Seguimiento

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Ajuste de la política de administración de riesgos alineada a la planeación estratégica de la entidad	3 Informes de seguimiento elaborados y socializados	Número de informes de seguimiento elaborados y socializados	Alta dirección	Abril - Junio de 2016
	1.2	Verificar el cumplimiento de las metas y los tiempos establecidos en el desarrollo de la política de la administración del riesgo			Oficina de Control Interno	Mayo de 2016 Agosto de 2016 Enero de 2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Aplicación de la metodología de la administración de riesgos	100% de las procesos con mapa de riesgos elaborado	Porcentaje de los procesos con mapa de riesgos elaborado	Todos los procesos	Marzo de 2016
	2.2	Elaboración de la matriz de riesgos de corrupción	100% de los riesgos de corrupción identificados dispuestos en la matriz de riesgos de corrupción	Porcentaje de riesgos de corrupción identificados dispuestos en la matriz de riesgos de corrupción	Secretaría de Planeación	Marzo de 2016
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	Matriz de riesgos de corrupción ajustada de acuerdo a los requerimientos y publicada	Porcentaje de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Secretaría de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Marzo de 2016
	3.2	Ajuste a la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con las recomendaciones de los usuarios externos y del monitoreo y revisión que se realice por parte de los procesos			Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2016
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar cada cuatro meses monitoreo y revisión de la matriz de riesgos de corrupción por parte de los procesos	100% de las dependencias que han realizado monitoreo y revisión al mapa de riesgos de corrupción	Porcentaje de dependencias que han realizado monitoreo y revisión al mapa de riesgos de corrupción	Todos los procesos	Mayo de 2016 Agosto de 2016 Enero de 2016
	4.2	Los procesos deben enviar a la Secretaría de Planeación las necesidades de ajuste a la matriz de riesgos de corrupción	100% de los requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Porcentaje de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2016
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos	3 Informes de seguimiento elaborados y socializados	Número de informes de seguimiento elaborados y socializados	Oficina de Control Interno	Mayo de 2016 Agosto de 2016 Enero de 2017
	5.2	Elaboración de plan de mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa	100% de las dependencias requeridas por la Oficina de Control Interno con plan de mejoramiento	Porcentaje de las dependencias requeridas por la Oficina de Control Interno con plan de mejoramiento	Todos los procesos y Oficina de Control Interno	Mayo - Diciembre de 2016

2. **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

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

8

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

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

Hoy día se cuenta con un gran número de trámites automatizados y en línea, con lo que se ha logrado una mayor satisfacción y comodidad para los habitantes al momento de realizar sus trámites con la Alcaldía de Barranquilla. Además de esto, se implementaron cadenas de trámites con las 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.

Los avances alcanzados en la implementación de la estrategia anti-trámites están enmarcados en la siguiente normatividad:

- ✓ Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 y Ley 1437 de 2011.
- ✓ Estrategia de Gobierno en línea.
- ✓ Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- ✓ 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, la Función Pública a través del SUIT propuso un inventario de trámites y procesos administrativos que debe realizar el Distrito de Barranquilla. Este inventario se ha venido depurando quedando un total de 141 trámites y 13 procedimientos administrativos en diferentes estados; a Diciembre de 2015 se lograron inscribir 97 de los 141 trámites y 6 de los 13 procedimientos administrativos.

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. Finalizando la vigencia anterior se logró un 84% de los trámites en estado de CREACION en el SUIT sobre una meta del 90% y el 69% de INSCRITOS sobre los trámites creados.

Fase 2: Priorización de Trámites:

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

Durante los periodos anteriores se priorizaron trámites como Expedición de certificado de Estratificación, Permiso para eventos masivos, certificado para afectados de catástrofes de origen natural, entre otros. Con estos se trabajó en la racionalización de los mismos en algunos casos la racionalización fue en gestión administrativa y en otros tecnológica, sin embargo, además de los tramites priorizados se racionalizaron otros tramites o procedimientos administrativos en los que surgió la necesidad (relacionados en la fase de Racionalización), por lo que se hace necesario realizar un nuevo análisis para la priorización de los trámites a racionalizar en la entidad.

Fase 3: Racionalización de Trámites

En esta fase se implementaron acciones encaminadas a mejorar los trámites y procedimientos administrativos, proporcionándoles herramientas tecnológicas para la optimización de estos. Durante el período se trabajó en la racionalización de los trámites identificados como priorizados durante la vigencia 2015:

- ✓ Solicitud de cambio de estrato, el cual se realizó capacitación y resultaron unos ajustes sobre los que se está trabajando para implementar en el primer cuatrimestre de 2016.
- ✓ Gestión del Riesgo: se rediseña la Base de Datos para incluir todos los PQRS y tramites con el manejo del nuevo software de gestión documental está pendiente por inicial el desarrollo de la aplicación.
- ✓ Barranquilla Móvil, módulo de auditoria y pago de las autorizaciones NO POS en el sistema del CRUE
- ✓ Modulo al Sistema de Declaración de Industria y Comercio para la captura de información Exógena de los contribuyentes.

10

Además se implementaron las siguientes aplicaciones, buscando optimizar procedimientos administrativos:

- ✓ Se inició el diseño de un Sistema de Información para el apoyo a la gestión de los procesos de la Oficina de Control Interno Disciplinario,
- ✓ Sistema geográfico para la visualización de parques y arroyos del distrito de Barranquilla, desarrollo de un visor geográfico a disposición de las personas interesadas por los sitios de interés turístico, históricos, religiosos y demás tanto de la ciudad de Barranquilla como del departamento del Atlántico.
- ✓ Módulo de pensionados con una funcionalidad que permite visar los préstamos que solicitan los pensionados.

Fase 4: interoperabilidad

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

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

Componente 2: Racionalización de Tramites						
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta de Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Fase: Identificación de Tramites	1.1	Revisión y actualización cada cuatro meses de la información de las hojas de vida de los trámites y servicios que lo requieran e incluir en el manual de trámites los propuestos por el DAFP que no se encuentren registrados en el manual	Manual de Trámites y Servicios actualizado	Porcentaje de trámites actualizados en el Manual	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Gerencia de Sistemas	Enero - Diciembre de 2016
	1.2	Depurar el inventario de trámites propuesto por la Función Pública identificando los trámites propuestos por el DAFP que se realizan en la entidad	96% de los Trámites propuestos en el inventario En estado de Gestión o CREADOS en el	Porcentaje de los Trámites propuestos en el inventario En estado de Gestión o CREADOS en el	Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Gerencia de Sistemas	Marzo - Diciembre de 2016
			85% de los Trámites en estado INSCRITOS en el SUIIT	Porcentaje de los Trámites en estado INSCRITOS en el SUIIT		
1.3	Proponer ante el DAFP los trámites identificados en el Manual V5 y que no están en el inventario del SUIIT	Proponer al DAFP para inclusión en el Inventario el 20% de los trámites identificados en el manual de trámites que no están en el Inventario del SUIIT	Porcentaje de los trámites identificados en el manual de trámites que no están en el Inventario del SUIIT	Dependencias que manejan Trámites con el apoyo de la Gerencia de Sistemas	Marzo - Diciembre de 2016	
Fase: Priorización de Tramites	2.1	Diseñar instrumento para la identificación de los trámites a racionalizar según la estrategia de construcción del plan anticorrupción	Instrumento diseñado	Porcentaje de dependencias encargadas de los trámites que aplicaron el instrumento	Gerencia de Sistemas	Marzo - Julio de 2016
	2.2	Aplicar el instrumento a los trámites incluidos en el manual de trámites y servicios del Distrito de Barranquilla, realizar un análisis en conjunto con las dependencias encargadas de los trámites para identificar las variables internas y externas que permitan priorizar los tramites y definir criterios de intervención para la mejora de los mismos	Cronograma con el listado de Trámites priorizados para Racionalizar.		Dependencias que manejan trámites con el apoyo de la Gerencia de Sistemas	Marzo - Julio de 2016
Fase: Racionalización de Tramites	3.1	Automatizar el trámite Permiso para eventos Masivos y no Masivos.	Dos trámites automatizados	Número de trámites automatizados	Sec. General, Gerencia de Sistemas, Oficina de Prevención y Atención de Desastres, Sec. de Gobierno, Sec. de Planeación, Sec. de Movilidad	Mayo - Diciembre 2016
Fase: Interoperabilidad	4.1	Automatizar el trámite Ventanilla Única del Constructor			Gerencia de Proyectos Especiales Gerencia de Sistemas	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la institución:	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA						
Sector Administrativo:				Orden:			
Departamento:	Atlántico			Año Vigencia:	2016		
Municipio:	BARRANQUILLA						

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	Nombre Del Trámite, Proceso, Procedimiento	Tipo De Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite proceso	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	FECHA REALIZACIÓN	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Permisos para Eventos Masivos	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Tecnológicas	Demoras en la realización del tramite	Automatización del trámite para reducir los tiempos y pasos para la obtención del permiso.	Reducción en los tiempos y pasos para la realización del trámite.	Sec. General, Sec. Gobierno, Sec. Planeación, Sec. Movilidad, Oficina de Prevención y Atención de Desastres, DAMAB, Gerencia de Sistemas	01-03-2016	31-12-2016

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	Ventanilla Única del Constructor	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Tecnológicas	El Ciudadano tiene que radicar información en diferentes entidades para poder obtener el trámite.	Automatizar el tramite Ventanilla Única del Constructor, permitiendo establecer una comunicación con los entes que intervienen en la realización del trámite.	Centralizar el trámite en una entidad, evitando los desplazamientos de los ciudadanos a otras entidades para la realización del mismo trámite.	Gerencia de Sistemas, Gerencia de Proyectos especiales, Secretaría de Planeación	01-03-2016	31-12-2016
	Nombre del responsable:	ROBERTO SOLANO NAVARRA				Número de Teléfono:	(5)3399700		
	Correo electrónico:	rsolano@barranquilla.gov.co				Fecha de publicación:	2016-03-31		

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

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

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

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

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

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

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

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

14

Actualmente, la administración se encuentra en una de las etapas más importantes para lograr una efectiva rendición de cuentas, correspondiente a la construcción participativa del Plan de Desarrollo 2016-2019 “Barranquilla Capital de Vida”, el cual se ha desarrollado mediante espacios de interacción entre el honorable Concejo de Barranquilla, la ciudadanía y la administración en cabeza de la Secretaría de Planeación, donde se ha logrado recoger las necesidades e inquietudes de la comunidad y territorializar las principales necesidades por localidad.

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

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

La Oficina de Participación de la Alcaldía de Barranquilla, es la plataforma para la intervención de la ciudadanía en escenarios públicos para la deliberación de asuntos de interés colectivo y con incidencia en el diseño, gestión y control de planes. Es así como ha desarrollado actividades orientadas a promover,

promover y facilitar los procesos de control social por parte de la comunidad, es por ello que se ha dinamizado este proceso dándole al ciudadano herramientas académicas y tecnológicas, que le permitan ejercer el control social de forma más efectiva.

3.4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

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

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la pagina web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2015	Informe publicado	Numero de informe publicado	Secretaría de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Enero de 2016
	1.2	Actualizar y publicar en la pagina web la batería de indicadores por sector con los datos 2015	100% de los sectores actualizados	Porcentaje de los sectores actualizados	Secretaría de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Abril - Agosto de 2016
	1.3	Publicar en la web informes de seguimiento al Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado en la vigencia, teniendo en cuenta las fechas de corte de seguimiento	3 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicado	Secretaría de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Enero - Diciembre de 2016
	1.4	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	3 Informes de seguimiento publicados	Numero de informes publicado	Secretaría de Hacienda, Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Enero - Diciembre de 2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias	100% de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales	Porcentaje de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales	Oficina de Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2016
	2.2	Desarrollo de espacios de interacción con la comunidad para la construcción del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Barranquilla Capital de Vida"	100% de los espacios programados desarrollados	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de espacios de interacción	Secretaría de Planeación	Febrero - Marzo de 2016
	2.3	Sensibilización y jornadas para la Comunidad	100% de las jornadas programadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento del cronograma	Secretaría de Gestión Social	Julio - Diciembre de 2016
	2.4	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector salud	100% de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Porcentaje de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría de Salud	Agosto - Octubre de 2016
	2.5	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud	Publicación de las memorias y evaluación del evento			Septiembre - Diciembre de 2016
	2.6					
	2.7	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector educación	100% de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Porcentaje de las organizaciones convocadas asistentes al evento de audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría de Educación	Septiembre - Noviembre de 2016
	2.8	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación	Publicación de las memorias y evaluación del evento			Noviembre - Diciembre de 2016
	2.9					
	2.10	Audiencia de rendición de cuentas de las instituciones educativas a su comunidad	100% de las instituciones educativas oficiales realizaron rendición de cuentas a su comunidad	Porcentaje de instituciones educativas oficiales que realizaron rendición de cuentas a su comunidad	Secretaría de Educación	Junio 2016 - Diciembre de 2016

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	100% de los líderes de las organizaciones sociales y comunitarias capacitados	Porcentaje de líderes capacitados	Oficina de Participación	Enero - Diciembre de 2016
	3.2	Promoción del control social mediante el portal web de democracia participativa				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuestas de satisfacción de los procesos de formación en control social	100% de los eventos de formación evaluados	Porcentaje de los eventos evaluados	Oficina de Participación	Enero - Diciembre de 2016
	4.2	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falencias en las encuestas de satisfacción realizadas				

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

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

La Alcaldía de Barranquilla 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 Cra 43 No. 35 - 38 Centro Comercial los Ángeles - pisos 2 y 3 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.

Como parte de las acciones adelantadas 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 enviaron sus trámites actualizados y se está consolidado bajo el modelo de portafolio. Las áreas de

Sistemas de Información, Comunicaciones y Atención al Ciudadano se han reunido para establecer el diseño de difusión a través de la página web (un nuevo esquema de vínculos y consolidación de información).

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 se espera 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 de la pasada vigencia 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.

4.1. Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

En 2015, se inició con el diseño del Proceso de Atención al Ciudadano (Caracterización y el normograma elaborados), para ser parte del Sistema de Gestión de Calidad del Distrito de Barranquilla.

El Manual de atención al Ciudadano se encuentra publicado en el Link de Atención al Ciudadano (<http://www.barranquilla.gov.co/atencion-ciudadano/6038>); y se hicieron tres jornadas de sensibilización los funcionarios que atienden público.

Para la presente vigencia se tiene proyectado remitir ante la alta dirección la Institucionalización de un Grupo funcional que lidere el Proceso del servicio al ciudadano y los canales de comunicación con la misma, así mismo incluir proyectos en el nuevo Plan de Desarrollo que está en construcción, a fin de y gestionar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.

4.2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención

Durante la pasada vigencia, se levantó la información del estado de la señalización de cada punto de atención para establecer las necesidades. Se envió a

Comunicaciones el inventario para el cálculo de presupuesto. Se decidió implementar la señalización para el 2016, por el cambio de administración y por ende de la nueva Imagen institucional.

Se optimizaron los reportes del Digiturno actual desarrollado Inhouse, el cual ya se encuentra en funcionamiento. Se está elaborando un análisis de una solución que nos permita centralizar los turnos y masificarlo a los puntos de Alcaldía sede principal, local contiguo, Fedecafe y centros de atención a los ciudadanos nuevos.

Se analizó según las estadísticas de cada Dependencia un modelo ideal de las ventanillas que deben atender en cada Punto de atención y un modelo real para cada una de las localidades que se van a construir. Se realizará una reunión de socialización con las dependencias que atienden público para coordinar los servicios que se desconcentrarán.

Se logró el fortalecer el link de atención al Ciudadano en la página actual donde se socializarán los documentos de Atención al Ciudadano. Estamos en la fase exploratoria del Chat Virtual.

Para la presente vigencia se proyecta realizar en conjunto con la Oficina de Servicios Administrativos y Logísticos el autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.

Adicionalmente, diseñar la estrategia para Unificar el Digiturno en el 1er piso Calle 34 No 43-31 y evaluar la efectividad de los requisitos solicitados en los trámites y servicios más críticos del Distrito, así como identificar los trámites y procesos susceptibles de desconcentrar en localidades.

4.3. Subcomponente Talento Humano

Se elaboró con la Gerencia de Talento Humano el proyecto de aprendizaje en equipo - PAE, el cual se está ajustando a las nuevas necesidades de capacitación. Se realizó el día 3 de Diciembre de 2015 un taller titulado "Pasión por Servir" para socializar el Manual de Atención al Ciudadano; el cual tuvo un 54% de asistencia de los funcionarios convocados.

Se está trabajando en el diseño del Plan de Incentivos con la Gerencia de talento Humano.

Este año, se espera implementar el proyecto de aprendizaje en equipo mencionado de Atención al Ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito mediante campañas comunicacionales para resaltar la importancia de la atención telefónica al ciudadano.

Así mismo, se proyecta implementar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

20

4.4. Subcomponente Normativo y Procedimental

La entidad cuenta con la caracterización y el normograma del proceso de Atención al Ciudadano, así mismo tiene publicados en su página web el Manual de Atención al Ciudadano y el Manual de Trámites y Servicios.

Se tiene programado identificar y documentar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, creando los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.

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

4.5. Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano

Se aplicó la encuesta de Satisfacción del 30 de Octubre al 11 de Noviembre de 2015 obteniendo una calificación de 3,55 de Índice de percepción, los resultados obtenidos se tendrán en cuenta para elaborar el Plan de Mejoramiento de 2016.

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

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección o estratégico	Remitir ante la alta dirección la Institucionalización de un Grupo funcional que lidere el Proceso del servicio al ciudadano y los canales de comunicación con la misma.	Estructurar y poner en funcionamiento el Grupo de atención al Ciudadano con las necesidades de atención al Ciudadano, que lidere el cumplimiento de las políticas y protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano	Porcentaje de implementación de la estructura orgánica	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana Oficina de Jurídica Control Interno de Gestión	Marzo - Diciembre de 2016	
	Incluir proyectos en el Plan de Desarrollo y gestionar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Proyecto Sistema Integral de Atención al Ciudadano Incorporado en el Plan de Desarrollo y en el Presupuesto	Cantidad de recursos aprobados	Secretaría General Secretaría de Planeación Secretaría de Hacienda	Enero - Mayo de 2016	
	Integrar a las áreas que manejan Atención al Ciudadano para generar desde las buenas prácticas, planes de mejoramiento que nos ayuden a unificar la política y los protocolos de Atención al Ciudadano en todos los puntos de atención.	Inventario de Buenas prácticas y aplicar por lo menos 1 buena práctica como acción de mejora a los puntos de Atención al Ciudadano	Porcentaje de implementación del plan de mejora	Secretaría General Todas las dependencias involucradas Oficina de Comunicaciones	Mayo - Diciembre de 2016	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Presencial	Realizar en conjunto con la Oficina de Servicios Administrativos y Logísticos el Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047	Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos en los Puntos de Atención Principales, para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047	Porcentaje de espacios físicos con autodiagnóstico	Secretaría General - Oficina de Logística	Abril - Junio de 2016
		Gestionar ante la Oficina de Logística la dotación y el Mejoramiento de los puntos de atención al Ciudadano.	Adecuar el Punto de atención Edificio Central (1er piso Calle 34 No 43-31), SISBEN ubicado en FEDECAFE, y hacer la Gestión para la dotación de los Centros de Atención al Ciudadano Suroriental y Metropolitana de mobiliarios y equipos	Porcentaje de avance de cumplimiento de cronograma	Secretaría General Comunicaciones Sistemas de Información	Enero - Diciembre de 2016
		Diseñar la estrategia para Unificar el Digiturno en el 1er piso Calle 34 No 43-31	Estrategia diseñada para unificar el Digiturno del Punto principal de atención al Ciudadano (1er piso Calle 34 No 43-31) con el fin de centralizar las estadísticas y la toma de decisión	Estrategia diseñada	Secretaría General Sistemas de Información Todas las dependencias involucradas	Abril - Diciembre de 2016
		Evaluar la efectividad de los requisitos solicitados en los trámites y servicios más críticos del Distrito	Trámites y servicios identificados para los que están en el portafolio que podrían ser objeto de mejorar	Porcentaje de trámites y servicios de la Alcaldía evaluados	Secretaría General Gerencia de Sistemas de Información Todas las dependencias	Mayo - Diciembre de 2016
		Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades	Revisar y seleccionar de los 209 trámites y servicios que están en el portafolio que serán desconcentrados en las alcaldías locales	Porcentaje de trámites y servicios de la Alcaldía evaluados para definir susceptibilidad de desconcentración en las localidades	Secretaría General Todas las dependencias	Mayo - Diciembre de 2016
		Telefónico:	Implementación del Centro de Atención Telefónico	Centro de Atención Telefónico de las líneas actuales 3399888, 3399889 y 3399890	Porcentaje de implementación del centro de Atención Telefónico	Secretaría General Gerencia de Sistemas
	Virtual:	Solicitar a la Gerencia de Sistemas de Información el diseño de la herramienta de comunicación chat virtual.	Chat virtual diseñado	Porcentaje de avance en el diseño del chat	Secretaría General Gerencia de Sistemas Comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2016

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar el Proyecto de aprendizaje en equipo (PAE) de Atención al Ciudadano a través del Plan Institucional de Capacitación	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden Público de acuerdo al PAE diseñado, a través de las Inducciones y re-inducciones	Porcentaje de funcionarios que atienden público capacitados	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana	Mayo - Diciembre de 2016
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Distrito mediante Campañas comunicacionales en todos la importancia de la atención telefónica al Ciudadano	Sensibilizar a los funcionarios del Edificio Principal del Distrito de Barranquilla en la importancia de contestar el teléfono	Porcentaje de funcionarios del edificio central sensibilizados	Secretaría General Gerencia de Sistemas Oficina de Comunicaciones	Junio - Diciembre de 2016
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Evaluación de desempeño calificadas	Porcentaje de funcionarios del grupo de atención al ciudadano con evaluación de desempeño	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana	Enero - Diciembre de 2016
	Implementar el sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Implementar el Plan de incentivo individual y grupal para los Funcionarios que atienden público en los Puntos de atención	Porcentaje de implementación del plan de incentivo	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana	Abril - Diciembre de 2016
		Uniformar al personal que atiende Ventanillas y público de los puntos del Punto principal Calle 34 No 43-31 y local contiguo.	Porcentaje de funcionarios que atienden público uniformados	Secretaría General	Febrero - Diciembre de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Diseñar el proceso de Atención al Ciudadano con la NTCGP1000:2009	Diseñar el proceso de Atención al Ciudadano	Porcentaje de avance en el diseño del proceso de Atención al Ciudadano	Secretaría General Oficina de Control Interno Agentes de cambio	Mayo - Diciembre de 2016
	Identificar y documentar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, creando los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental	Manual de atención al Ciudadano modificado con los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental	Manual de atención al ciudadano actualizado y publicado	Secretaría General Oficina Jurídica	Junio - Diciembre de 2016
	Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios., mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB	80% de Aumento en el indicador de oportunidad	Porcentaje de aumento del indicador de oportunidad	Secretaría General	Abril - Diciembre de 2016
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta Trato Digno publicada en el link de Atención al Ciudadano	Carta Trato Digno publicada	Secretaría General	Marzo - Diciembre de 2016
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Procedimiento recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en el Formulario web de PQRS	Porcentaje de avance en el desarrollo del procedimiento de recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Secretaría General	Abril - Diciembre de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar anualmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	Informe de medición de percepción publicado	Secretaría General	Julio - Diciembre de 2016

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

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

23

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

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

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

5.1. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Activa

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

En la presente vigencia se continuará impulsado la página web de la entidad, mediante el diseño, implementación y socialización del protocolo web y el fortalecimiento de las redes sociales institucionales.

5.2. Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva

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

Adicionalmente, la Alcaldía a través de la Oficina Jurídica ha expedido decretos y circulares estableciendo los lineamientos de oportunidad en las respuestas a los diferentes tipos de solicitudes que realicen la ciudadanía en general; sin embargo, es necesario la actualización de dichas directrices teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015.

24

5.3. Subcomponente Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

Este subcomponente se trabajará por fases, debido a la complejidad de los instrumentos de gestión de la información, el tamaño de la entidad y la disponibilidad de recursos.

En la presente vigencia a través de la Oficina de Gestión Documental se realizará el borrador Programa de Gestión Documental (PGD), como instrumento archivístico para establecer las estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos y la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental; dicho documento debe ser revisado y aprobado por el Comité de Archivo de la entidad.

5.4. Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad

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

5.5. Subcomponente Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Desde la vigencia pasada se ha venido trabajando en el proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental SIGOB (Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad), capacitando a los servidores sobre su funcionalidad y aplicación. Este sistema permite tener un mayor control y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad, así mismo mediante este aplicativo se puede generar las respuestas, de modo que los ciudadanos pueden hacer seguimiento de su solicitud y consultar la respuesta a su comunicación desde internet.

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Promover las acciones necesarias para lograr tener los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	80% de los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	Porcentaje de contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Abril - Diciembre de 2016
	1.2	Fortalecer la pagina web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia	Página web de la Alcaldía reorganizada y rediseñada para facilitar el acceso a la información	Número de visitas realizadas en los tres espacios más visitados	Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas	Abril - Diciembre de 2016
	1.3	Ajustar e implementar el procedimiento para actualización de la pagina web	100% de las dependencias competentes capacitadas en el procedimiento de actualización de la página web	Porcentaje de las dependencias competentes capacitadas en el procedimiento de actualización de la página web	Oficina de Comunicaciones	Abril - Diciembre de 2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar y ajustar los lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía de acuerdo con la Ley 1755 de 2015	100% de las dependencias conocen los nuevos lineamientos de respuesta a las solicitudes	Porcentaje de dependencias que conocen los nuevos lineamientos de respuesta a las solicitudes	Oficina Jurídica	Abril de 2016
	2.2	Socializar con las dependencias los lineamientos definidos				Mayo - Junio de 2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar borrador del Programa de Gestión Documental	Borrador de Programa de Gestión Documental para aprobación del Comité de Archivo	Porcentaje de avance en la elaboración del borrador del Programa de Gestión Documental	Secretaría General	Marzo - Abril de 2016
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Tener disponible la información de la pagina web en idiomas diferentes al español como: inglés, francés y alemán	Página disponible en 3 idiomas	Número de idiomas disponibles en los que se puede consultar la pagina web	Oficina de comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2016
	4.2	Tener actualizados los audios que se pueden descargar a través de la pagina web con la información que se publica en los boletines de prensa	100% de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la web	Porcentaje de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la web	Oficina de comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2016
	4.3	Tener actualizados los videos que se pueden descargar a través de la pagina web con la información que se publica en los boletines de prensa	100% de los videos de los boletines de prensa accesibles desde la web	Porcentaje de los videos de los boletines de prensa accesibles desde la web	Oficina de comunicaciones	Marzo - Diciembre de 2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud	100% de las PQRSD respondidas oportunamente	Porcentaje de las PQRSD respondidas oportunamente	Secretaría General	Abril - Diciembre de 2016
	5.2	Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones				

6. **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

La Alcaldía Distrital de Barranquilla elaboró el Código de Buen Gobierno que rige para la misma, adoptado mediante Decreto N° 1036 del 11 de diciembre de 2013, adicionalmente se construyó de manera participativa el Código de Ética, adoptado mediante Decreto 1068 de noviembre 16 de 2012.

Desde entonces, la entidad realiza de manera permanente actividades tendientes a la interiorización de los principios y valores éticos de la entidad como estrategia de minimización de riesgos frente a actos proclives de corrupción, en armonía con las acciones trazadas durante cada vigencia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Anualmente se realiza un Diagnóstico de Percepción Ética, aplicado a funcionarios de todos los niveles y a contratistas, con el fin de determinar de manera interna la forma como se percibe a la Entidad en materia de gestión ética; a partir de los resultados obtenidos se implementa un plan de mejoramiento en cada proceso.

El resultado del Diagnóstico de Percepción Ética realizado en noviembre de 2015 ubica a la entidad en un rango de Valoración Cromática EXCELENTE con un indicador de 87% y factor de opacidad de 20.

Por otro lado, se ha conformado un equipo de promotores éticos que representan a cada proceso, el cual es coordinado por una asesora del despacho del Alcalde, quien los orienta en la implementación de las estrategias pedagógicas y comunicativas para el fortalecimiento de la gestión ética. Adicionalmente, se elaboró un documento que contempla los requisitos y funciones para los Promotores Éticos y Agentes de Cambio a fin de potencializar la administración de la gestión ética en la entidad.

En la presente vigencia se proyecta reformular los códigos de buen gobierno y ética incorporando los nuevos elementos del plan de desarrollo 2016-2019, así como los lineamientos para dirimir los conflictos de Interés.

Adicionalmente, se tiene proyectado realizar los planes de mejoramiento a la gestión ética teniendo en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- Eje 1: Las acciones de mejoramiento que se derivan de las debilidades resultantes del Diagnóstico de Percepción

- Eje 2: Las acciones que se requieren para adelantar la socialización e Interiorización de la Cultura de la Legalidad e Integridad para Colombia CLIC
- Eje 3: Las acciones de mejoramiento que tienen que ver con el Índice de Gobierno Abierto IGA
- Eje 4: Las acciones formuladas para mitigar riesgos de corrupción.

Por último entre las iniciativas adicionales propuestas para este año está el monitoreo de los indicadores calculados por entidades externas como el Departamento Nacional de Planeación, la Procuraduría General para la Nación, Barranquilla Como vamos, entre otros; que reflejen de alguna manera los avances que vayan teniendo la entidad en la lucha de la corrupción y la promoción de la transparencia de sus acciones.

28

A continuación se presenta los indicadores a monitorear y el histórico disponible de los mismos

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

Fuente: Departamento Nacional de Planeación –DNP

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

Fuente: Procuraduría General de la Nación

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

Fuente: Barranquilla Como Vamos

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

Fuente: Barranquilla Como Vamos

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Elaborar borrador de Código de Ética	100% de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Ética	Porcentaje de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Ética	Gestora ética promotores éticos servidores públicos	Abril - Junio de 2016
	1.2	Elaborar borrador Código de Buen Gobierno	100% de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Buen Gobierno	Porcentaje de cumplimiento del cronograma establecido para elaborar el nuevo Código de Ética	Gestora ética - Jefe Oficina de Control Interno de Gestión - promotores éticos	Mayo - Noviembre de 2016
	1.3	Revisión y adopción del Código de Ética y del Código de Buen Gobierno	2 Códigos adoptados por acto administrativo	Numero de Códigos adoptados por acto administrativo	Oficina Jurídica y Alta Dirección	Junio - Diciembre de 2016
	1.4	Implementación de Plan de Mejoramiento a la Gestión Ética en los procesos cuya percepción arrojó valores inferiores al 87%	100% de los procesos cuya percepción arrojó valores inferiores al 87% con plan de mejoramiento a la gestión ética	Porcentaje de los procesos cuya percepción arrojó valores inferiores al 87% con plan de mejoramiento a la gestión ética	Promotores éticos	Abril - Noviembre de 2016
	1.5	Implementación de estrategias pedagógicas y comunicativas para fomentar la cultura de la legalidad e integridad en Colombia - CLIC - Programa liderado por la Procuraduría General de la Nación	100% de cumplimiento en actividades acordadas con la Procuraduría General de la Nación.	Porcentaje de cumplimiento en actividades acordadas con la Procuraduría General de la Nación.	Promotores éticos - Gestora ética - invitados de cada área: internos o externos (Procuraduría)	Mayo - Noviembre 2016
	1.6	Implementación de acciones de mejoramiento en los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 70% para subsanar las debilidades encontradas en la medición de IGA	100% de los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 70% con plan de mejoramiento a la medición IGA	Porcentaje de los procesos cuyos resultados fueron igual o inferiores al 70% con plan de mejoramiento a la medición IGA	Promotores éticos - agentes de cambio - Lider de calidad	Mayo - Noviembre 2016
	1.7	Monitorear anualmente los indicadores calculados por entidades externas para conocer el grado de avance que ha tenido la entidad en la lucha de la corrupción	100% de los indicadores definidos a monitorear con el último registro disponible	Porcentaje de los indicadores definidos a monitorear con el último registro disponible	Secretaría de Planeación	Noviembre - Diciembre de 2016