



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
Año: 2019							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
COMPONENTE I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.							
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1,1	Realizar actividades para fomentar la aplicación de la política y metodología de administración de riesgos	Mapa de riesgos institucional formulado y con seguimiento periódico	Todas las dependencias con apoyo de la Gerencia de Control Interno	Enero - diciembre de 2019	100%	Se realiza el seguimiento de acuerdo a la metodología y los lineamientos de la política.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	Aplicación de la metodología de la administración de riesgos	100% de los riesgos de corrupción identificados dispuestos en la metodología de administración de riesgos de la Alcaldía	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno	Enero de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.
	2,2	Elaboración de la matriz de riesgos de corrupción					Actividad cumplida en el I seguimiento.
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 con requerimientos y publicada	Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Comunicaciones y Oficina de Sistemas	Enero de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.
	3,2	Ajuste a la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con las recomendaciones de los usuarios externos y del monitoreo y revisión que se realice por parte de los procesos		Secretaría Distrital de Planeación	Febrero - diciembre de 2019	NA	No se han presentado solicitudes de ajustes por parte de los responsables de los procesos
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	Todos los procesos	Mayo de 2019 agosto de 2019 enero de 2020	100%	Para el monitoreo están incluidos en las actividades de seguimiento de los riesgos de los procesos. Seguimiento en auditoria donde se verifica la eficacia de los controladores por parte del equipo auditor.
	4,2	Los procesos deben enviar a la Secretaría de Planeación las necesidades de ajuste a la matriz de riesgos de corrupción	100% de requerimientos atendidos para la actualización de la matriz de corrupción	Secretaría Distrital de Planeación	Febrero - diciembre de 2019	NA	No se han presentado solicitudes de ajustes por parte de los responsables de los procesos,
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 estos	3 informes de seguimiento del Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción elaborados y socializados	Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo de 2019 agosto de 2019 enero de 2020	100%	Seguimiento dentro de las auditorias de seguimiento a planes institucionales a corte del IV trimestre



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
Año: 2019							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
Subcomponente 5 Seguimiento	5.2	Elaboración de plan de mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa	100% de las dependencias requeridas por la Gerencia de Control Interno de Gestión con plan de mejoramiento	Todos los procesos y Gerencia de Control Interno de Gestión	Mayo - diciembre de 2019	NA	No se han establecidos hallazgos
Componente 2: Racionalización de Tramites							
Fase: Identificación de Tramites	1,1	Mantener actualizado la información de los trámites y servicios cargados en el SUIT	100% de los trámites y servicios actualizados en el SUIT	Dependencias que manejan trámites	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se encuentran 208 tramites inscritos en el SUIT, lo cuales no se encuentran actualizados en su totalidad. Se requirio a las áreas que manejan trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) revisaran la información de la dependencia a su cargo.
	1,2	Revisión e identificación de los trámites ofrecidos por la entidad y que no se encuentran en el SUIT, para proponerlos ante el DAFP para su inscripción en el SUIT.	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019		En la vigencia 2019 no se inscribieron nuevo tramites en el SUIT.
Fase: Priorización de Tramites	2,1	Continuar con la actualización de la base de datos de los tramites y OPAS a través del seguimiento a los planes de acción	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019	NA	Se cuenta con un informe del estado de los tramites y servicios/OPAS, correspondiente al segundo semestre de 2019.
	2,2	Identificar los trámites potenciales a racionalizar teniendo en cuenta la información suministrada en los formatos de seguimiento y socializarlos con las dependencias en el informe trimestral	3 informes de seguimiento de los trámites y OPAS	Dependencias que manejan trámites y Secretaría de Planeación	Marzo - Diciembre de 2019	100%	Se racionalizaron 28 tramites y servicios, distribuidos así: Secretaria de Hacienda (16), Secretaria de Planeación (7), Secretaria de Tránsito (2), Secretaria de Gobierno (2) y Secretaria de Gestión Social (1).
Fase: Racionalización de Tramites	3,1	Promover la racionalización de los trámites propuestos por la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial.	Racionalizar el 100% de los trámites propuestos que se encuentren inscritos en el SUIT	Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial Secretaría de Planeación	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se racionalizaron dos tramites de esta dependencia.
	4,1	Mantenimiento de la cadenas de trámites con las entidades externas	100% de los trámites articulados con entidades externas en operación	Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre de 2019	100%	En una actividad periodica durante el año. Al momento del seguimiento se evidencio su realización.



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
Año: 2019							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
Fase: Interoperabilidad	4,2 Proceso de contratación para la modernización de la plataforma tecnológica de la entidad, con la cual se busca mejorar entre otros aspectos la interoperabilidad interna y externa de la Alcaldía.	100% de proceso de contratación	Oficina de Sistemas	Mayo - Diciembre 2019	0%	No se contrato este proceso.	
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1 Elaborar y publicar los planes de acción de la vigencia de las Secretarías, Gerencias, Oficinas, Alcaldías Locales y Entidades descentralizadas que conforman la administración distrital, en archivos de Excel descargables teniendo en cuenta los lineamientos de Transparencia por Colombia y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	100% de los planes de acción de las Secretarías, Gerencias, Oficinas, Alcaldías y Entidades descentralizadas elaboradas y publicadas	Todas las dependencias y Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.	
	1,2 Elaborar y publicar en la página web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia 2018 (insumo para la audiencia pública de rendición de cuentas) detallando a que objetivos de desarrollo sostenible aplica y mejorando su comprensión.	Informe publicado	Secretaría Distrital de Planeación	Enero de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.	
	1,3 Actualizar y publicar en la página web la batería de indicadores por sector con los datos 2018	100% de los sectores actualizados	Secretaría Distrital de Planeación	Abril - Junio de 2019	100%	Batería de indicadores actualizada en el link https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/informacion-de-interes/publicacion-de-datos-abiertos	
Subcomponente 1	1,4 Publicar en la web informes de seguimiento al Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado en la vigencia, teniendo en cuenta las fechas de corte de seguimiento	4 Informes de seguimiento publicados	Secretaría Distrital de Planeación	Enero - Diciembre de 2019	100%	Publicados en el link el I seguimiento de 2019 - https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-de-accion-integral en consolidación de la información II Seguimiento del 2019.	





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
Año: 2019							
SubComponente/ Procesos.		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.	
						% de Cumplimiento	Logros
lenguaje comprensible	1,5	Publicar en la web el presupuesto aprobado para la vigencia 2019	1 documento publicado	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Febrero de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.
	1,6	Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia	3 Informes de seguimiento publicados	Secretaría Distrital de Hacienda	Enero - Diciembre de 2019	100%	Estados financieros con corte a noviembre 30 de 2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales de alcalde y Alcaldía para recibir y atender inquietudes que ameriten respuestas.	100% de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales de alcalde y Alcaldía.	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2019	100%	Durante el cuarto trimestre del 2019, se recibieron 8.735 comentarios en las publicaciones del Facebook del alcalde Alejandro Char. Las más comentadas fueron: La iluminación del
	2,2	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Canal virtual habilitado	Secretaría General y Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Abril de 2018	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,3	Convocatoria en las localidades de los eventos de rendición de cuentas, mediante el apoyo de las Alcaldías Locales y la Oficina de Participación	100% de las acciones programadas en el proceso de convocatoria	Alcaldías Locales y Oficina de Participación	Marzo - Abril de 2019	NA	Actividad cumplida en el I seguimiento.
	2,4	Desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas por temática de acuerdo con el Decreto de adopción	100% de las acciones programadas realizadas	Todas las dependencias	Marzo-Mayo de 2019	100%	Se han realizado audiencias públicas sectoriales de acuerdo a cronograma..
	2,5	Realizar encuestas de satisfacción por cada evento de rendición de cuentas		Todas las dependencias	Marzo-Mayo de 2019	100%	Se han consolidado los resultados de la evaluación y sus resultados estan contenidos en las acta.
	2,6	Elaboración y publicación de memorias por cada evento		Todas las dependencias	Marzo-Junio de 2019	100%	
	2,7	Desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas global	100% de las acciones programadas realizadas	Secretaría Distrital de Comunicaciones y Gerencia de Control Interno de Gestión	Abril - Mayo 2019	100%	
	2,8	Realizar encuestas de satisfacción del evento de rendición de cuentas global			Abril - Mayo 2019		
2,9	Elaboración y publicación de memorias	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión		Mayo - Junio 2019	100%		
2,10	Desarrollo de rendición de cuentas general		Secretaría Distrital de Comunicaciones y Gerencia de Gestión	Agosto - Octubre 2019	100%		





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
Año: 2019							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.11	Realizar encuestas de satisfacción del evento de rendición de cuentas global	100% de las acciones programadas realizadas	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Agosto - Octubre 2019	100%	
	2.12	Elaboración y publicación de memorias			Octubre - Noviembre 2019		
	2.13	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector salud	100% de las acciones programadas realizadas	Secretaría Distrital de Salud	Octubre - Noviembre de 2019	100%	
	2.14	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector salud			Dic. de 2019		
	2.15	Publicación de las memorias y evaluación del evento					
	2.16	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas en el sector educación	100% de las acciones programadas realizadas	Secretaría Distrital de Educación	Septiembre - Noviembre de 2019	100%	Se llevó a cabo la rendición de cuentas el día 28 de Noviembre de 2019
	2.17	Evaluación del evento de rendición de cuentas del sector educación			Octubre - Dic de 2019		
	2.18	Publicación de las memorias y evaluación del evento					
	2.19	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	Secretaría Distrital de Educación	Junio - Diciembre de 2019	55%	En el segundo semestre de 2019 se recibieron 85 rendiciones de cuentas de las 154 instituciones educativas.
2.20	Desarrollo las Ferias Barranquilla Convive	100% del cronograma de ferias	Oficina para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	Enero - Diciembre de 2019	100%	Durante el periodo enero-diciembre se lograron realizar 25 Ferias de Servicios Barranquilla Convive de 25 programadas para la vigencia 2019.	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	100% de los líderes de las organizaciones sociales y comunitarias capacitadas	Oficina de Participación Ciudadana	Enero - Diciembre de 2019	100%	
	3.2	Promoción del control social mediante el portal web de democracia participativa					
	4.1	Realizar encuestas de satisfacción de los procesos de formación en control social	100% de los eventos de formación evaluados	Oficina de Participación Ciudadana	Enero - Diciembre de 2019	100%	se har realizado de acuerdo a la ruta



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA						
Año: 2019						
de Publicación : Enero 10 de 2020						
SubComponente/ Proceso.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.	
					% de Cumplimiento	Logros
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,2	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falencias en las encuestas de satisfacción realizadas				
	4,3	Tabulación y publicación de la evaluación del evento de rendición de cuentas global	100% de las encuestas tabuladas	Secretaría Distrital de Planeación	Mayo - Junio 2019	100%
	4,4	Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidencias falencia en las encuestas de satisfacción realizadas en el evento de rendición de cuentas global	Plan de mejoramiento realizado	Secretaría Distrital de Planeación y Gerencia de Control Interno de Gestión	Julio - Agosto 2019	NA
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Velar por el cumplimiento en cada una de las sedes en los referente a la imagen institucional y protocolo de atención al ciudadano.	Aplicación del procedimiento estipulado en el 100% de las sedes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Febrero - Diciembre de 2019	100%	Con el objetivo de homogenizar el modelo de atención garantizando el cumplimiento de cada una de las sedes en lo referente a la imagen institucional y protocolo de atención al ciudadano, los funcionarios de todas las oficinas.
	Realizar el inventario de las sedes y de los trámites y servicios que se ofrecen en cada una.	Inventario realizado	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Junio - Diciembre de 2019	100%	El inventario de tramites y servicios por sedes se puede consultar en el link: https://www.barranquilla.gov.co/portafolio-de-tramites-y-servicios/tramites-por-sedes
	Realizar informes cada 3 meses a la alta dirección para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	4 informes a la alta dirección	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Enero - Diciembre de 2019	100%	Cuatrimensualmente se presentaron al Secretario General el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos en la dependencia.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar un plan de mejoramiento con base en el autodiagnóstico de espacios físicos en los puntos de atención principales para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC6047, priorizando recursos y necesidades	Documento con el plan de mejoramiento con base en el autodiagnostico completo de todas las sedes	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental.	Febrero a Junio de 2019	100%	Se levanto un documento de autodiagnóstico de espacios físicos en los puntos de atención principales para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC6047, priorizando recursos y necesidades, el cual se ejecutó de manera gradual en la vigencia.
	Ampliar los tramites y servicios ofrecidos en relación con el proceso de Tránsito y Seguridad Vial, en el punto de atención ubicado en la localidad Norte Centro Histórico y Riomar	2 sedes con nuevos trámites y servicios ofrecidos del proceso de Tránsito y Seguridad Vial	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental y Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial	Febrero a Diciembre 2019	100%	En los puntos de atención ubicados en la localidad Norte Centro Histórico y Riomar se ampliaron los tramites y servicios ofrecidos en relación con el proceso de Tránsito y Seguridad Vial.
Subcomponente 2	Gestionar ante la Oficina de Logística el mantenimiento de todos los puntos de atención al Ciudadano.	Cumplir con el 100% con los requerimientos de mantenimiento de las sedes.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Logística	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se prestaron por parte de la Oficina de Logística los requerimientos de mantenimiento programados en los puntos de atención al ciudadano.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA						
de Publicación : Enero 10 de 2020						
Año: 2019						
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.	
					% de Cumplimiento	Logros
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer el canal telefónico mediante la implementación de tecnología IP, para usar el canal de redes que opera actualmente en la Alcaldía de Barranquilla	Implementación del 100% de la herramienta tecnológica para fortalecer el canal telefónico.	Secretaría General	Junio - Diciembre de 2018	100%	Se encuentran instalados los equipos en las dependencias. Se tiene programado en el primer trimestre del año 2020 la capacitación a los funcionarios en las dependencias, para iniciar con la utilización de los mismos.
Subcomponente 3 Talento Humano	Diseñar un nuevo PAE orientado a fortalecer los canales de atención virtual, telefónico y presencial aplicándolo al 100% de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales.	Capacitar al 100% de las secretarías, oficinas, gerencias y alcaldías locales en el PAE diseñado.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental Secretaría Distrital de Gestión Humana	Marzo - Diciembre de 2019	100%	Se han realizado actividades de formación a los funcionarios que atienden a los ciudadanos, con el objetivo de reforzar sus conocimientos en los trámites y servicios de la Entidad y en el Manual de Atención al Ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario. Los temas que se desarrollaron fueron: Comunicación Efectiva, Servicio al Cliente desde el PNL, Relaciones Interpersonales, Trabajo en Equipo, Protocolos de Atención, Protocolo de Atención Prioritaria, Presentación Personal, Comunicación Verbal y No Verbal, Comunicación para el Liderazgo, Automaquillaje, Liderazgo Ético, Tratamiento de Datos Personales, Trámites y Servicios de Cada una de las secretarías.
	Realizar capacitaciones a los funcionarios que atienden público, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los trámites y servicios de la Entidad y en el Manual de Atención al Ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario.	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden Público.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Sistemas.	Febrero - Diciembre de 2019	100%	Todos los funcionarios que atienden público fueron vinculados al PAE desarrollado en la vigencia.
	Realizar una actividad de bienestar al año para los funcionarios que atienden público, con el objetivo de estimular su actividad y desempeño	Una actividad de bienestar al año	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Febrero - Diciembre de 2019	100%	Se desarrollo la actividad de bienestar el 27 de diciembre del 2019.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios., mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB	12 informes de PQRSD por dependencia.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Enero- Diciembre de 2019	100%	Se envían los informes mensualmente a todas las dependencias.
	Elaborar semestralmente un informe consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias para publicarlo en la página web	2 informes anuales	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Enero- Diciembre de 2019	100%	Se elaboraron 2 informes en el año con el consolidado de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias. En el link: https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA						
Año: 2019						
de Publicación : Enero 10 de 2020						
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.	
					% de Cumplimiento	Logros
	Actualizar el manual de atención al ciudadano teniendo en cuenta las nuevas sedes incorporadas con sus servicios y las normas vigentes	Documento con el manual de atención al ciudadano actualizado con las nuevas sedes incorporadas con sus servicios y las normas vigentes	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Junio- Diciembre de 2019	100%	A la fecha del seguimiento el manual de atención al ciudadano se encuentra actualizado, teniendo en cuenta el listado de los puntos de atención al ciudadano. Se están haciendo los cambio de marca para publicarlo en la página web de la entidad.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno actualizada y publicada.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Junio - Diciembre de 2019	100%	A la fecha del seguimiento se encuentra actualizado en los canales de atención la carta de trato digno. Se están haciendo los cambio de marca para publicarlo en la página web de la entidad.
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	Conocer las estadísticas de los tramites y servicios solicitados en las sedes de Atención al Ciudadano.	4 Informes anuales.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se elaboraron 4 informes con las estadísticas de los tramites y servicios solicitados en las sedes de Atención al Ciudadano.
	Emitir informes semestrales con base en el sistema de calificación de la atención en cada ventanilla, mediante la herramienta Digiturno 5.	2 informes anuales	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Junio- Diciembre de 2019	66%	La evaluación no se pudieron realizar, debido a los problemas con el sistema de calificación y la compatibilidad con el sistema.
	Realizar las mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional, y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Abril - Diciembre de 2019	100%	Se recibieron 2462 encuestas para determinar el nivel de percepción del cliente en los puntos de atención al ciudadano. El consolidado general de los aspectos evaluados en la encuesta para la vigencia 2019 fue de 4.3. Los resultados disponibles en el link: https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/normatividad-e-informacion-
	Realizar dentro de la medición de percepción de los ciudadanos la evaluación de los tramites y servicios ofrecidos por la Alcaldía a fin de mejorar la atención en los procesos evidenciados	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Abril - Diciembre de 2019	100%	Se valoraron los tramites y servicios ofrecidos por la entidad. Los resultados disponibles en el link: https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/normatividad-e-informacion-institucional
	Realizar dentro de la medición de percepción de los ciudadanos la caracterización de los usuarios incluidos en la muestra	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Abril - Diciembre de 2019	100%	Se caracterizaron los usuarios de los servicios ofrecidos por la entidad. Los resultados disponibles en el link: https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-
	Conocer el tipo de información que los usuarios demandan de la Alcaldía mediante la medición de percepción de los ciudadanos	Informe de Medición de Percepción y Plan de Mejora.	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Abril - Diciembre de 2019	100%	Se preguntaron a los encuestados sobre la información que les interesaría conocer. Los resultados disponibles en el link: https://www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano/normatividad-e-informacion-
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
Año: 2019							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Promover las acciones necesarias para lograr tener los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web	1 campaña interna de sensibilización.	Secretaría de Comunicaciones	Enero - Marzo de 2019	100%	campana 'Nuestra Huella Digital', como consta en los soportes del plan de medios.
	1.2	Promocionar el acceso al sitio web rediseñado.	1 campaña externa de socialización.	Secretaría de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2019	100%	Campana 'Nuestra Huella Digital', como consta en los soportes del plan de medios.
	1.3	Seguimiento aleatorio a la actualización de sitio web.	4 informes de seguimiento.	Secretaría de Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se realizó el seguimiento aleatorio a la oportunidad de la información publicada y fue pasado informe a la Gerencia de Control Interno de Gestión. A la fecha llevamos 4 informes realizados.
	1.4	Jornadas de actualización con los enlaces web.	1 jornada de actualización y socialización.	Secretaría de Comunicaciones	Enero- Marzo de 2019	100%	14 enlaces han asistido a jornadas de capacitación en el mes de febrero. Se
	1.5	Realizar inventario de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la Alcaldía para divulgar información de interés, con la periodicidad de su actualización y el tipo de información a publicar.	1 inventario	Secretaría de Comunicaciones	Mayo - Diciembre de 2019	100%	Inventario de medios institucionales relaizado.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar informe mensual de PQRSD recibidas con tiempos de respuestas de cada solicitud	12 informes de PQRSD por dependencia.	Secretaría General del Distrito	Enero - Diciembre de 2019		Se envían los informes mensualmente a todas las dependencias.
	2.2	Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones					
Subcomponente 3	3.1	Mantener actualizado los instrumentos de gestión de la información: registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada	Registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada actualizada en un 100%	Todas las dependencias de la entidad - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Mayo - Agosto de 2019	100%	Se consolidó la información de las dependencias faltantes por elaborar y actualizar los instrumentos de información pública, Índice de Información Clasificada y Reservada y el Registro de Activos de Información de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. Sin embargo a pesar de haber reiterando la solicitud, aun a la fecha, algunas dependencias no han enviado la información.
	3.2	Consolidar los instrumentos de registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada reportados por las dependencias		Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Septiembre - Diciembre 2019	100%	No se ha actualizado por cuanto faltan dependencias por entregar la información



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
Año: 2019							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3,3	Actualizar el esquema de publicación y publicarlo en la pagina web.	1 esquema actualizado y publicado.	Secretaría de Comunicaciones	Junio - Diciembre 2019	100%	Esquema actualizado y publicado. Según lo establece el Protocolo Web se hacen revisiones periódicas aleatorias cada 3 meses. Se hizo la última revisión en septiembre y fueron enviados los reportes a Control Interno de Gestión.
	3,4	Continuar con la implementación del Programa de Gestión Documental	Ejecución del 100% de las actividades programadas en la vigencia para la implementación del Programa de Gestión Documental	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	Marzo - Diciembre 2019	100%	Se tiene proyectado realizar seguimiento en la próxima vigencia, de acuerdo a las Tablas de Retención Documental que se encuentran para convalidación en el Archivo General de la Nación. La descripción de series documentales no se ha realizado en su totalidad, por tener algunos inconvenientes con los escaner, con la herramienta ATOM y la ausencia del personal capacitado para ello.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1	Tener disponible la información en el sitio web en idiomas diferentes al español.	Mantener la información en 3 idiomas diferentes al español.	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019	100%	El sitio web da la opción de consultarla en español, inglés, francés y portugués.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,3	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	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019	100%	Los boletines de prensa son publicados con enlaces de fotografías, audio y video.
	4,4	Determinar la necesidad de que la información de la Alcaldía esté en dialectos de las comunidades indígenas asentadas en la ciudad.	Necesidad identificada.	Oficina de Participación Ciudadana y Secretaría de Comunicaciones.	Febrero - Diciembre de 2019	0%	
	4,5	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	Secretaría Distrital de Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2019	100%	Los boletines de prensa son publicados con enlaces de fotografías, audio y video.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública		Elaborar semestralmente un informe consolidado de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias para publicarlo en la pagina web	2 informes anuales	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestion Documental.	Enero - Diciembre de 2019	100%	Se elaboraron 2 informes en el año con el consolidado de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias. En el link: https://www.barranquilla.gov.co/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/
	5,3	Capacitación en el uso correcto del SIGOB	100% de las dependencias capacitadas	Secretaría General del Distrito	Mayo - Diciembre de 2019	100%	A corte 31 de diciembre de 2019 se han realizado actividades de capacitación e instalación de la herramienta SIGOB a los funcionarios y/o dependencias que así lo requieran: Instalaciones de la herramienta: 46 Capacitaciones individuales: 109 funcionarios



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA							
Año: 2019							
de Publicación : Enero 10 de 2020							
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.		
					% de Cumplimiento	Logros	
5,4	Estudiar la posibilidad de automatizar al menos 1 trámite mediante el SIGOB diferente a los ya estudiados previamente	Definición de posibilidad de automatización de nuevo trámite mediante SIGOB	Secretaría General del Distrito - todas las dependencias	Abril - Diciembre de 2019	100%	Se automatizaron los tramites del Cuerpo de Bomberos a través del SIGOB.	
Componente 6: Iniciativas Adicionales							
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1,1	Conferencia de corte Etico obligatoria por sedes ubicadas fuera de la sede principal	1 conferencia por sede	Promotores éticos de las sedes - Gestora Ética	Febrero - Junio 2019	100%	
	1,2	Conferencia de corte Etico obligatoria por Dependencias ubicada en la sede principal	1 conferencia por dependencias ubicadas en la sede principal	Promotores éticos de las dependencias de la sede central - Gestora Ética	Julio - Diciembre 2019	100%	
	1,2	Realizar una PAUSA ETICA por dependencia de acuerdo con las orientaciones de la gestora ética	1 PAUSA ETICA	Todos los Promotores éticos - Gestora Ética	Julio - Diciembre 2019	100%	
	1,3	Realizar jornadas pedagógicas con mensajes alusivos a nuestro AMBIENTE ETICO, con el apoyo de la Secretaría de Comunicaciones	10 mensajes al año enviados a través de los medios de comunicación de la Alcaldía	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019	100%	
6. INICIATIVAS ADICIONALES	1,4	Celebración del DIA DE LA ETICA	1 celebración	Todos los Promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019	100%	
	1,5	Realización de la jornada FUN TRAINING, actividad con mensaje ético a través de la lúdica	4 sesiones en una jornada 2019	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Marzo - Diciembre de 2019	100%	
	1,6	Desarrollo de reuniones mensuales con los promotes éticos	12 reuniones en el año	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Enero - Diciembre 2019	100%	
	1,7	Desarrollo de la encuesta de Percepción Ética	1 Informe con el diagnostico de la percepción ética	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Febrero - Junio 2019	100%	

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad: ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANQUILLA						
de Publicación : Enero 10 de 2020						
Año: 2019						
SubComponente/ Procesos.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Observaciones Control Interno.	
					% de Cumplimiento	Logros
1,8	Realizar informes de avance de las acciones éticas realizadas durante la vigencia por parte de los promotores éticos de la entidad .	3 informes de avance	Todos los promotores éticos - Gestora Ética	Febrero - Diciembre de 2019	100%	
1,9	Monitorear anualmente los indicadores calculados por entidades externas para conocer el grado de avance que ha tenido la entidad en la lucha de la corrupción.	100% de los indicadores definidos a monitorear con el último registro disponible.	Secretaría Distrital de Planeación	Noviembre - Diciembre de 2019	100%	
Consolidación del documento	Cargo: Asesor Control Interno Nombre: Belka María Gutiérrez Arrieta					
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: ROBERTO SOLANO NAVARRA					

Aprobación: 16/11/18

Versión: 1.0