



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



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DISTRITAL ENERO – AGOSTO 2015

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



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



INTRODUCCION

El presente informe es el resultado del ejercicio desarrollado por la Secretaría de Planeación Distrital, conforme a lo dispuesto en la Ley 152 de 1994, en el proceso de Evaluación y Control adoptado por el Sistema de Control Interno – MECI y en el Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

Busca garantizar la ejecución de las políticas y directrices establecidas por la entidad y asegurar el cumplimiento de sus propósitos, retroalimentando a cada uno de los niveles administrativos sobre los resultados de sus acciones; estructurar los planes de mejoramiento para corregir las desviaciones presentadas y proponer acciones nuevas encaminadas a aumentar los niveles de economía, eficiencia y eficacia.

¡Barranquilla florece para todos!

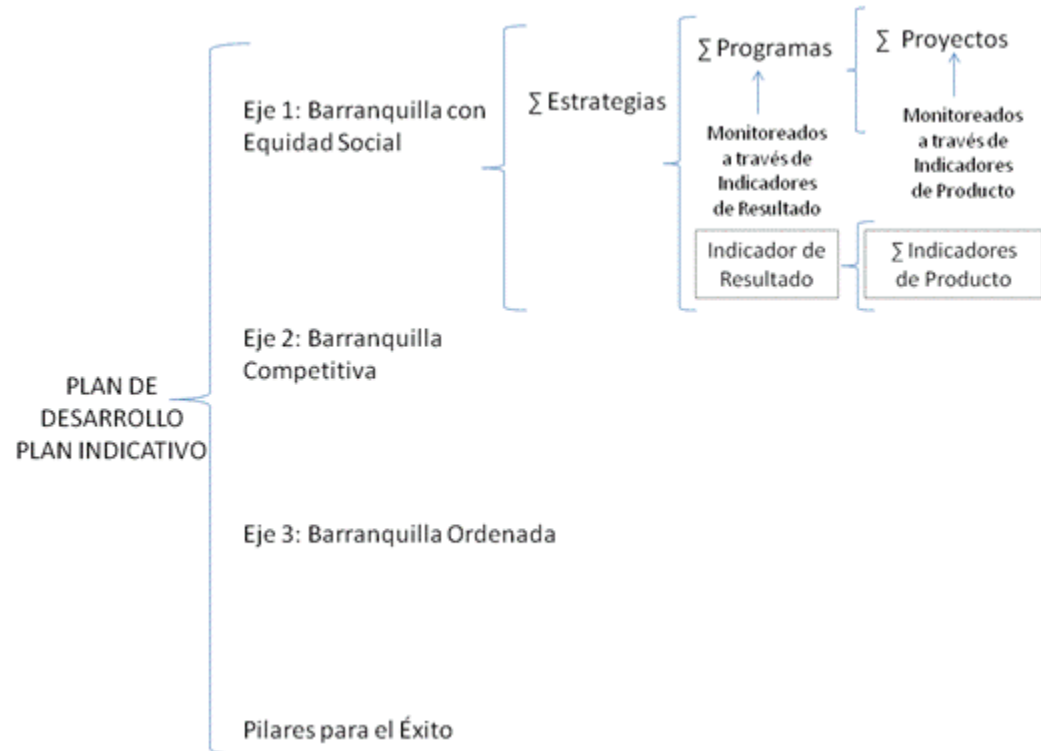
Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



METODOLOGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

Elementos:

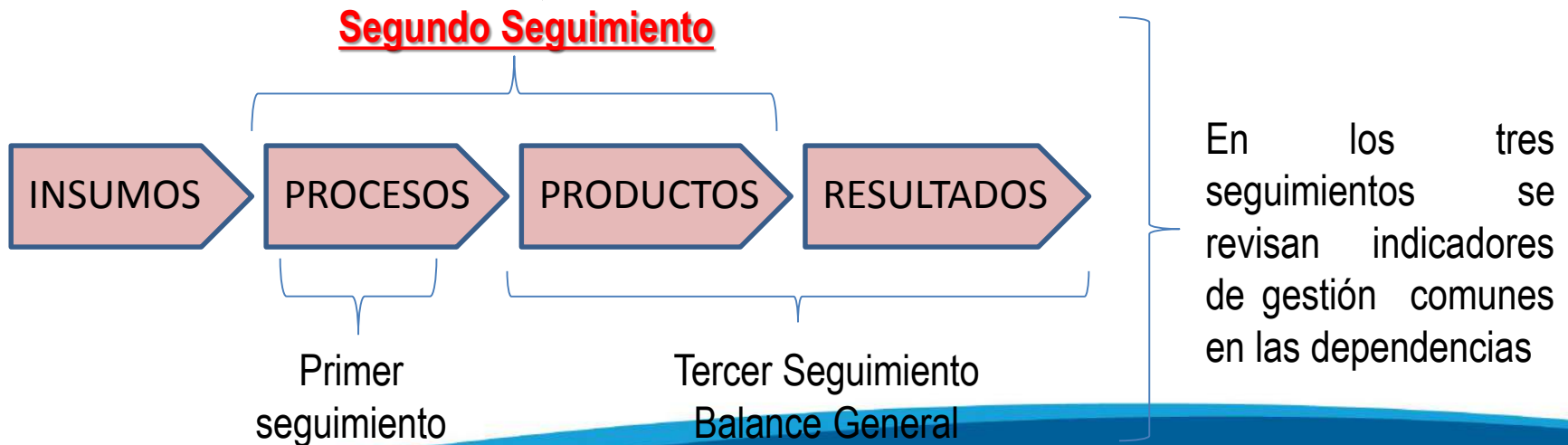
- ✓ Plan de Desarrollo
- ✓ Plan Indicativo
- ✓ Plan Operativo Anual de
- ✓ Inversiones
- ✓ Planes de Acción
- ✓ Ejecución presupuestal
- ✓ Banco de proyectos
- ✓ Tablero de Indicadores
- ✓ Grupo de Sinergia





METODOLOGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ALCALDÍA

A través de la cadena de valor se puede explicar la operación del Sistema de Seguimiento y Evaluación de la Alcaldía, donde cada cuatro meses se verifica si el desarrollo de los procesos se está dando conforme con lo planeado, se realiza la evaluación de los productos y resultados revisando lo alcanzado frente a lo programado para la vigencia según lo establecido en el Plan Indicativo; logrando así establecer al final del año, el avance del Plan de Desarrollo.





METODOLOGIA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA ALCALDÍA

De acuerdo con lo anterior en el presente corte se presenta: 1. el nivel de cumplimiento de las dependencias en el desarrollo de las **actividades** establecidas en los proyectos programados en el plan de acción (**proceso** en la cadena de valor) 2. el nivel de cumplimiento de las dependencias en relación con el logro de las **metas** programadas en sus proyectos de inversión (**productos** en la cadena de valor) y 3. el avance de la gestión administrativa evaluando la ejecución presupuestal y contractual, las actividades relacionadas con sus funciones y con el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.



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



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y ACTIVIDADES

Teniendo como insumo la formulación y el seguimiento de los planes de acción presentados por cada una de las dependencias y establecimientos adscritos a la Administración Central, se presenta el **balance del cumplimiento de las actividades y metas programadas en los proyectos definidos en la presente vigencia.**

El resultado es valorado con los siguientes parámetros:

¡Barranquilla florece para todos!






Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario



Nivel de Avance:

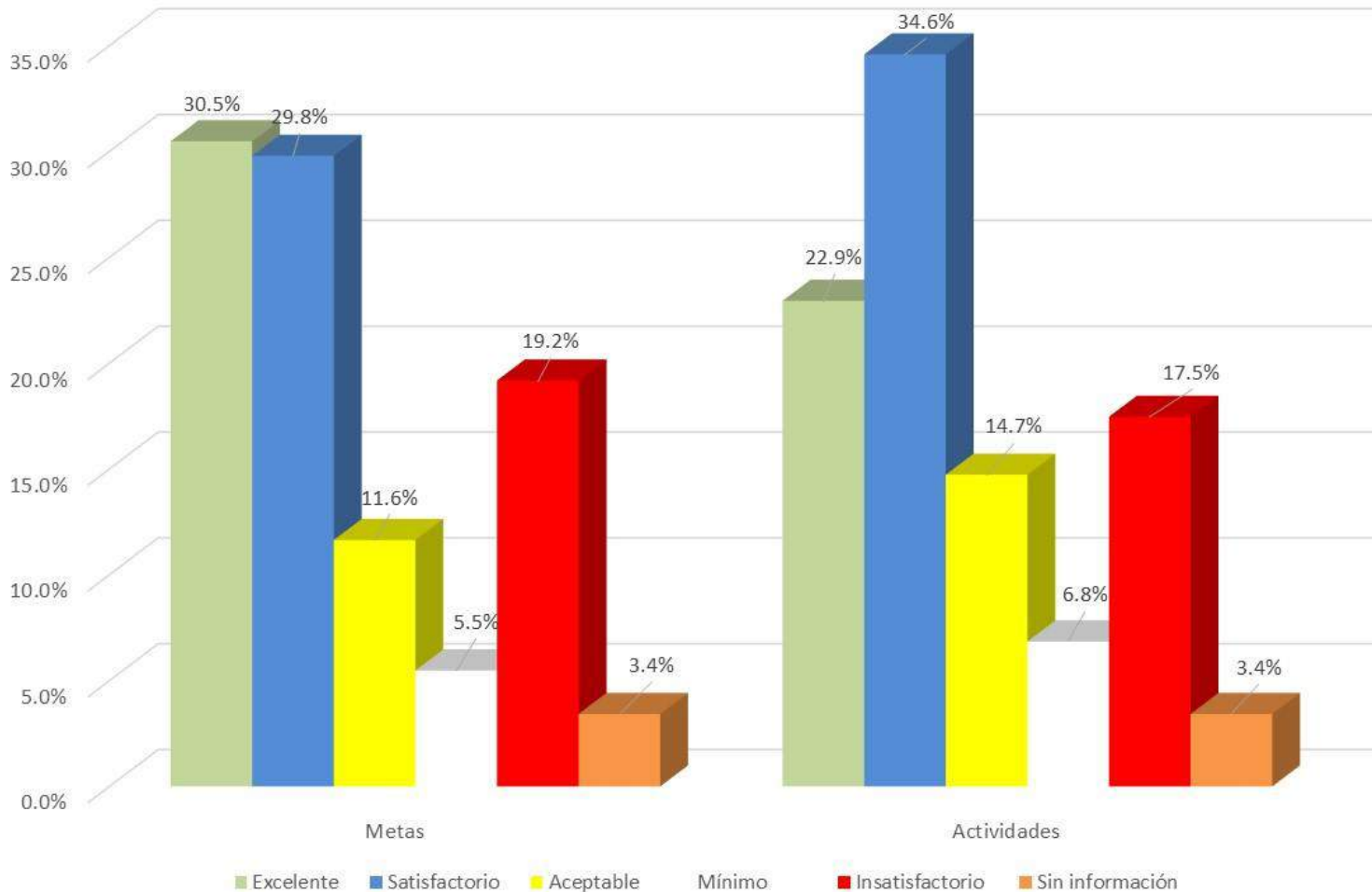
<u>Categoría</u>	<u>% alcanzado</u>	<u>Color</u>
Excelente (E)	81% - 100%	
Satisfactorio (S)	61% - 80%	
Aceptable (A)	41% - 60%	
Mínimo (M)	21% - 40%	
Insatisfactorio (I)	0% - 20%	

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



AVANCE CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE METAS Y ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCION ENERO - AGOSTO 2015





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



Del gráfico anterior se desprende que de las metas programadas para la vigencia 2015, el **60,3%** de los proyectos presentan un nivel de ejecución **Excelente y Satisfactorio**, es decir entre el 60% y 100%, coherente con el cumplimiento de las actividades donde el **57,5%** de los proyectos presenta el mismo nivel de ejecución.

De otra parte, el **19,2%** de los proyectos presentan una ejecución insatisfactoria (inferior al 20%) en el cumplimiento de sus metas. Adicionalmente, se desconoce el grado de avance del **3.4%**, básicamente porque el responsable no reportó su avance con el seguimiento correspondiente.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS ENERO – AGOSTO 2015 SEGÚN EJE ESTRATÉGICO DEL PLAN DE DESARROLLO

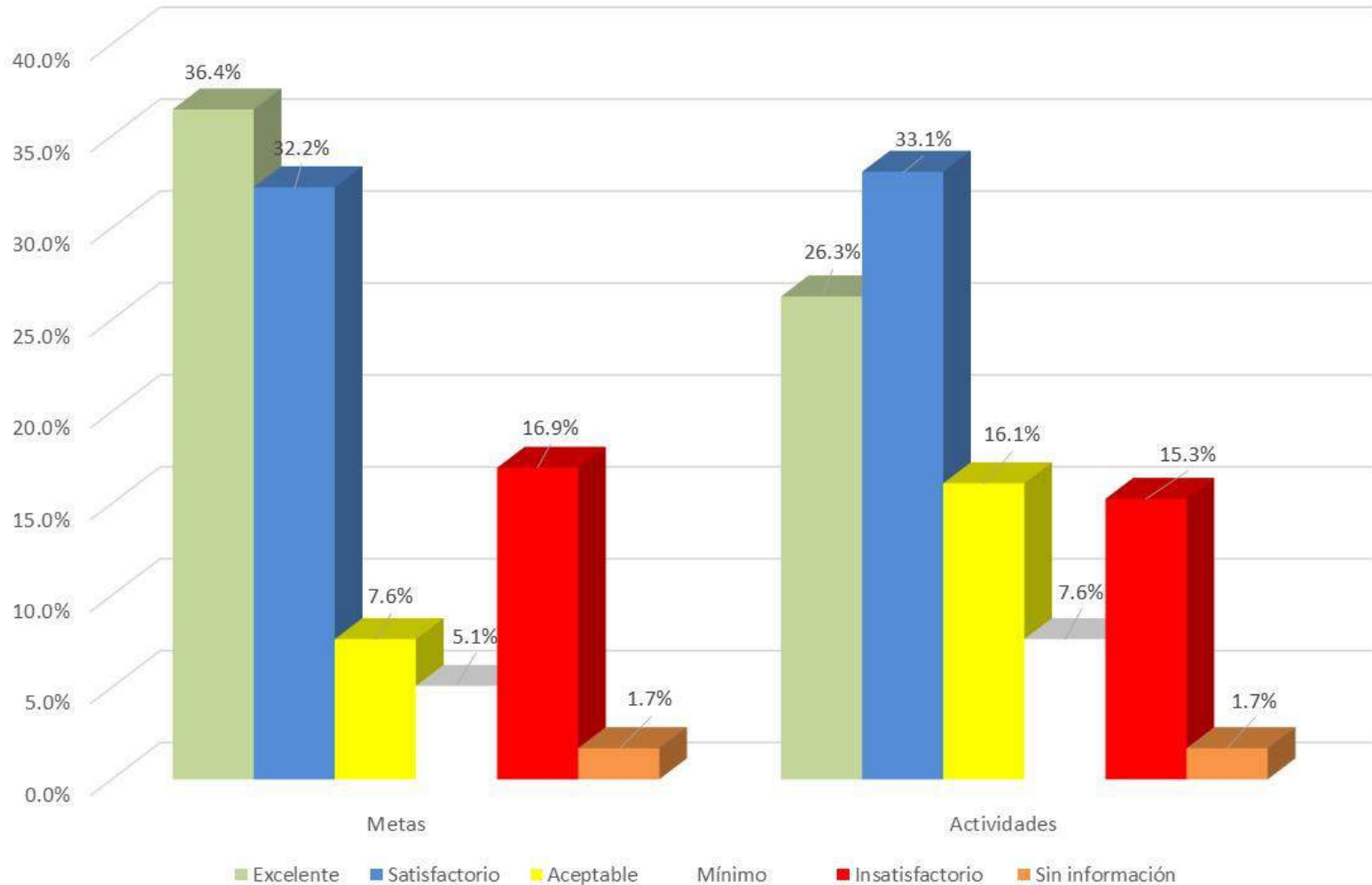
NIVEL DE AVANCE	Eje Barranquilla con Equidad Social		Eje Barranquilla Competitiva		Eje Barranquilla Ordenada		Pilares para el Éxito	
	METAS	ACTIVIDADES	METAS	ACTIVIDADES	METAS	ACTIVIDADES	METAS	ACTIVIDADES
Excelente	36.4%	26.3%	26.0%	15.1%	27.4%	29.0%	27.4%	17.9%
Satisfactorio	32.2%	33.1%	43.8%	49.3%	11.3%	17.7%	11.3%	38.5%
Aceptable	7.6%	16.1%	8.2%	8.2%	21.0%	19.4%	19.4%	15.4%
Mínimo	5.1%	7.6%	2.7%	6.8%	8.1%	8.1%	8.1%	2.6%
Insatisfactorio	16.9%	15.3%	19.2%	20.5%	27.4%	21.0%	27.4%	12.8%
Sin información	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%	4.8%	4.8%	6.5%	12.8%



COMPORTAMIENTO POR EJES



AVANCE DE METAS Y ACTIVIDADES EN EL EJE BARRANQUILLA CON EQUIDAD SOCIAL

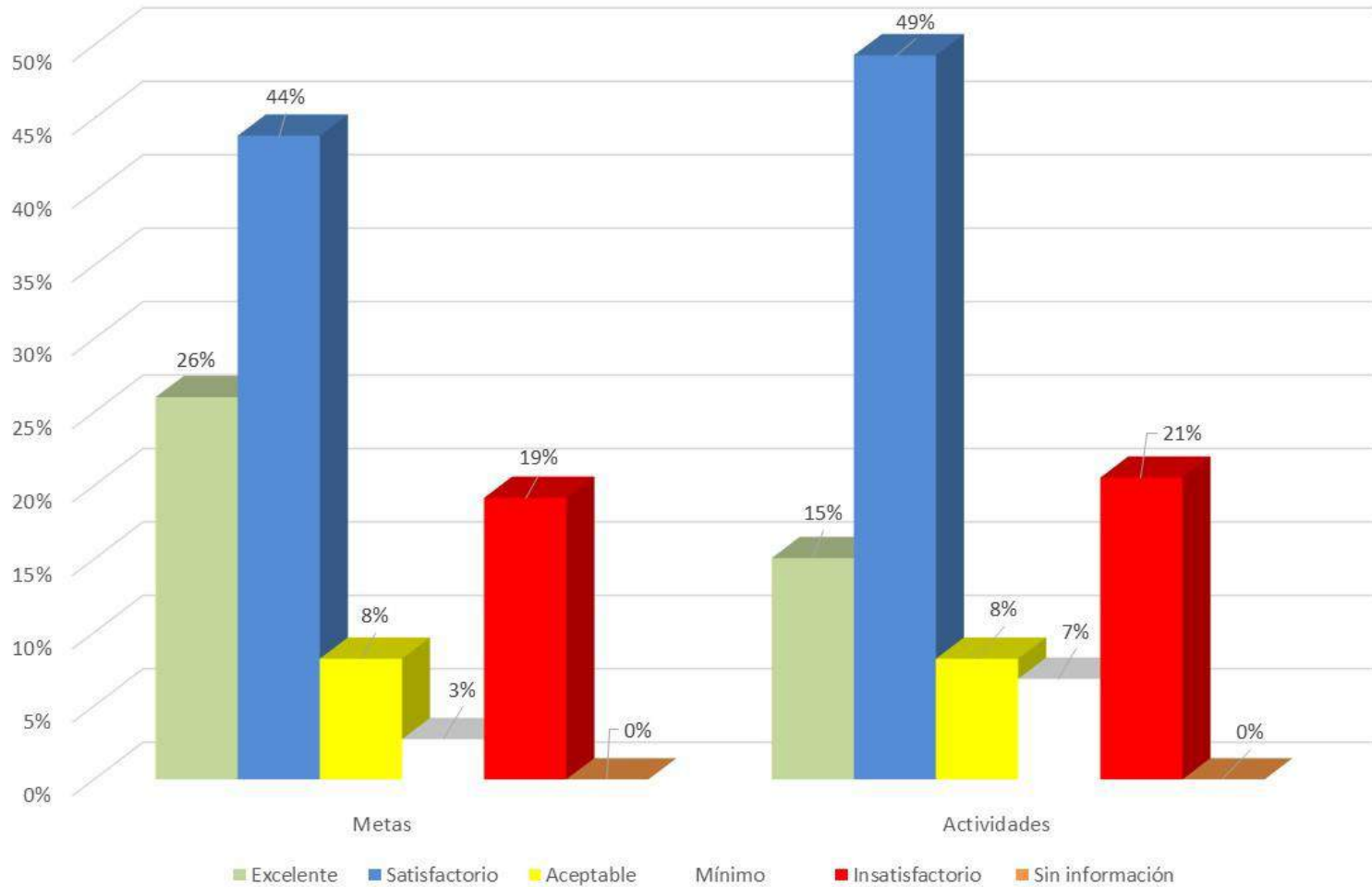




COMPORTAMIENTO POR EJES



AVANCE DE METAS Y ACTIVIDADES EN EL EJE BARRANQUILLA COMPETITIVA

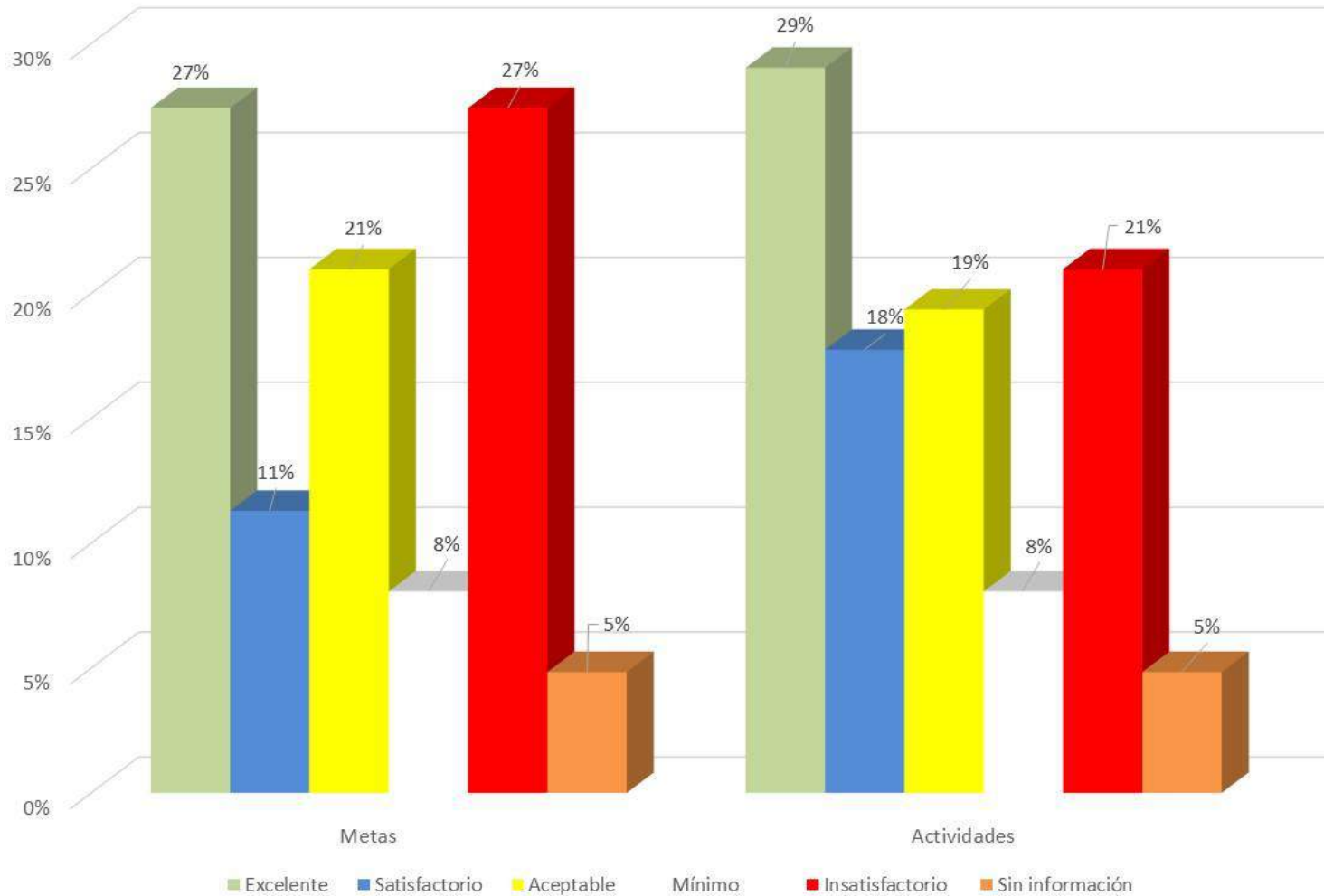




COMPORTAMIENTO POR EJES



AVANCE DE METAS Y ACTIVIDADES EN EL EJE BARRANQUILLA ORDENADA

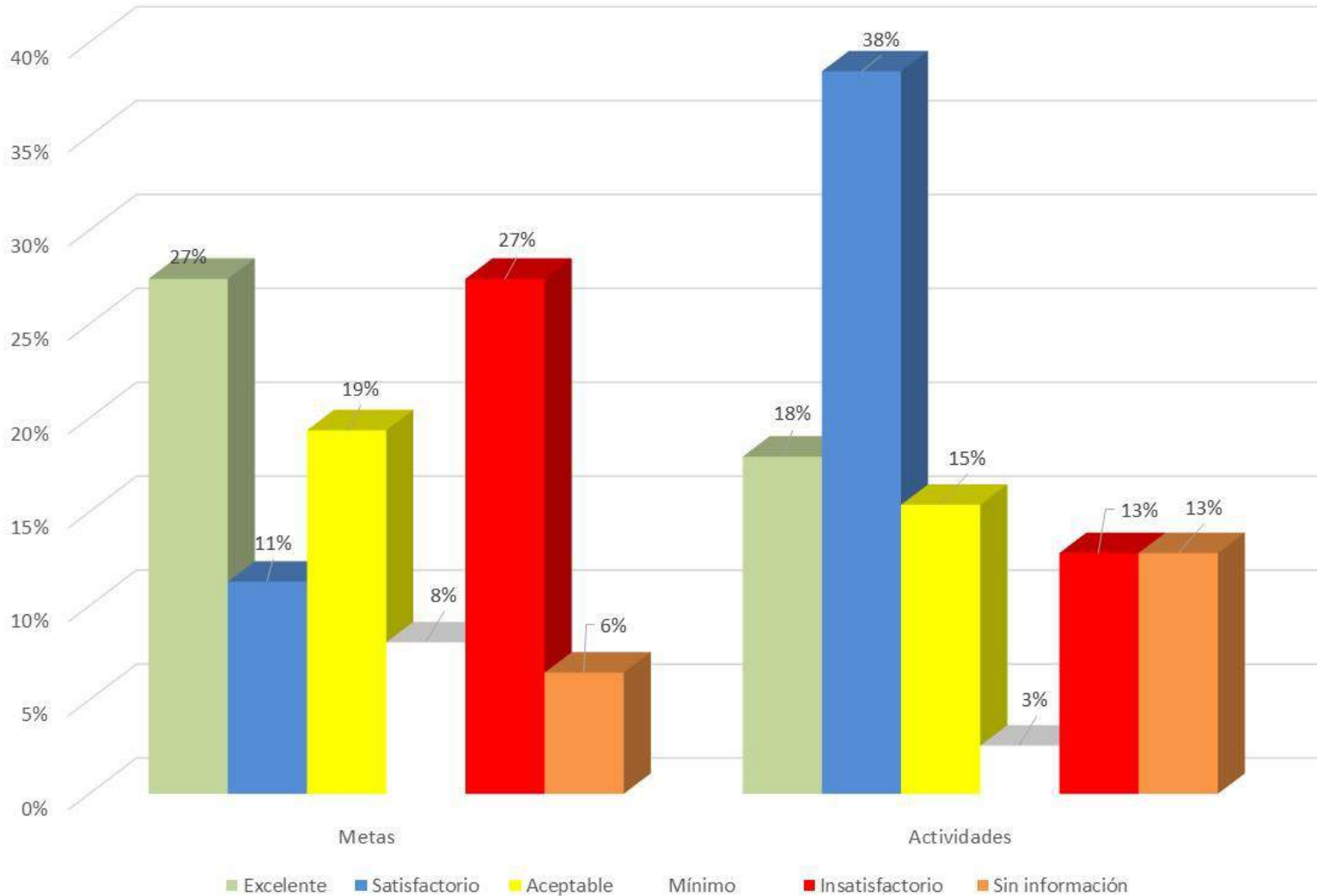




COMPORTAMIENTO POR EJES



AVANCE DE METAS Y ACTIVIDADES EN PILARES PARA EL ÉXITO





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



En el análisis del cumplimiento de las metas se evidencia que los ejes de Barranquilla con Equidad Social y Pilares para el Éxito presentaron el **69%** de sus proyectos un nivel de avance entre Excelente y Satisfactorio, es decir superior al **60%**.

Sin embargo, los ejes de Barranquilla Competitiva y Barranquilla Ordenada presentan el **27%** de sus proyectos con un cumplimiento de sus metas por debajo del **20%**. Así mismo, en estos ejes se presenta el mayor porcentaje de proyecto que se desconoce su nivel de avance.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



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



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El instructivo No. 6 de Seguimiento del Plan Anticorrupción de Transparencia por Colombia que establece los siguientes rangos de avance:

AVANCE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO DE LA ACTIVIDAD (PORCENTAJE)	DESCRIPCIÓN
No ejecutada	0%	Actividad planeada para el periodo evaluado, que no ha iniciado su desarrollo, o que inicio actividades accesorias, pero que no está siendo ejecutada formalmente.
En ejecución	75%	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual ya se dio inicio y que actualmente está siendo implementada pero aún no ha sido finalizada.
Ejecutada	100%	Actividad planeada para el periodo evaluado, a la cual se dio inicio, se implementó según los tiempos estipulados en el cronograma y fue finalizada.
No aplica	NA	Actividad que no fue planeada para el periodo evaluado y no entra dentro del seguimiento al Plan.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Promediando los avances de las actividades se establece el siguiente nivel de avance del Plan según el Instructivo No. 6

AVANCE	PORCENTAJE DEL PLAN
DEFICIENTE	Menos del 75% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
SATISFACTORIO	Entre el 76% y 90% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.
SOBRESALIENTE	Entre el 91% y el 100% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.



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



PLAN ANTICORRUPCIÓN

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

- El 95% de las dependencias que reportaron el seguimiento a su plan de acción registran estar realizando el monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción.
- El 100% de las acciones de control han sido iniciadas por los responsables respectivos.
- El 80% de las dependencias manifiestan tener avances en la formulación e implementación del plan mejoramiento con base en el diagnóstico de percepción ética.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

PLAN ANTICORRUPCIÓN

AVANCE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



Riesgo	Acciones	Responsables	Nivel de avance	Avance Promedio
De Información	<ol style="list-style-type: none"> Realizar reinducción a los funcionarios que tengan acceso directo y manejo de información física y digital y custodia de la documentación en los archivos de gestión y archivo central. Socializar política de seguridad en la información en áreas críticas. 	Gerencia de Gestión Humana Gerencia de Sistemas Líder Gestión Documental y funcionarios Alcaldía Distrital de Barranquilla	<ol style="list-style-type: none"> 100%. Elaborado y ejecutado el cronograma de reinducción a los funcionarios que tengan acceso directo y manejo de información física y digital y custodia de la documentación en los archivos de gestión y archivo central. 100%. Elaborada la programación de jornadas de socialización de la política de seguridad en la información en áreas críticas por parte de la Gerencia de Sistemas. Han participado 767 empleados en las jornadas de Reinducción, socializada la política de seguridad en la información en áreas críticas por parte de la Gerencia de Sistemas. 	100%
De Recursos Financieros	Verificar por medio de controles de la Alta Dirección los soportes, para realizar los ajustes y emitir el correspondiente Acto Administrativo	Gerente de Gestión de Ingresos, Asesores del Despacho - Recaudo, Cobro, Fiscalización, Discusión Tributaria e integrantes de las áreas respectivas	<ol style="list-style-type: none"> 75%. Se realiza medición de los indicadores establecidos para el riesgo de recursos financieros, posterior análisis y toma de decisiones 	75%
De Contratación	<ol style="list-style-type: none"> Capacitar a las dependencias que elaboran los Estudios previos para que se incluyan aspectos técnicos, jurídicos y financieros, acorde con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir. Fortalecer la elaboración de estudios de mercado a través de la pluralidad de Proveedores que participen en el mismo, de acuerdo con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir. Fortalecer el registro de proveedores a través de la divulgación y convocatorias que realice el Distrito a través de la Secretaría General, con el fin de lograr la pluralidad en el registro. 	Secretaría General	<ol style="list-style-type: none"> 75% A pesar que se definió que será un taller práctico la capacitación a las dependencias que elaboran los estudios previos, por motivos de falta de facultades para contratar y de esto dependían los recursos de salones, capacitador y refrigerios, además por la cercanía del cambio de administración se decidió dejar incluido en el Plan de capacitación a Gestión Humana el PAE para que se realizara en el 2016 en el primer cuatrimestre. 2 y 3. 75% Se está revisando las herramientas creadas para el registro de proveedores, para verificar su funcionamiento. El 25 de Agosto de 2015 se llevó a cabo una jornada empresarial para capacitar a los proveedores en los temas de Contratación y así motivarlos a participar en los procesos del Distrito. 	75%
Trámites y/o Servicios	<ol style="list-style-type: none"> Implementar plan de mejoramiento con base en el diagnóstico de percepción ética Continuidad de la Estrategia pedagógica y comunicativa desde el enfoque de la comunicación pública y comunicación organizacional. Seguimiento y análisis de quejas y denuncias por actos de corrupción 	Dueños de los procesos Promotores éticos, Gerencia de Gestión Humana Oficina de Comunicación, Control Disciplinario Interno	<ol style="list-style-type: none"> 75%. El 80% de las dependencias manifestaron tener avances en la formulación e implementación del plan mejoramiento de la percepción ética. 100%. Durante el periodo mayo-agosto se socializó con el cliente interno la campaña 'Como se debe' que pretendía fortalecer los valores y principios institucionales. Se utilizaron para esta socialización todos los medios internos. 75%. Se realiza el debido proceso a las denuncias en los tiempo establecidos por lo que se controla los terminos los funcionarios que tienen procesos a su cargo. 	83%
De Investigación y Sanción	<ol style="list-style-type: none"> Realizar depuraciones de fechas de prescripción de términos. Determinar a partir del seguimiento de vencimiento de términos los procesos y/o funcionarios que dejan vencer términos y comparar con las estadísticas de denuncias de actos de corrupción. 	Responsables de los procesos que realizan investigación y sanción - Oficina de Control Disciplinario Interno -	<ol style="list-style-type: none"> 75% se controla mensualmente los terminos a los funcionarios que tienen procesos a su cargo a traves de una base de datos, la cual se va a actualizar en el sentido de aumentar la información. 75%. A la fecha no se ha presentado prescripción de términos de ningún expediente 	75%



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITE

- Se adopto manual de trámites versión 5.0, el cual se encuentra en proceso de homologación con los trámites del SUIT. Se envió un modelo de resolución para la modificación de los trámites en el manual, a las dependencias responsables.
- Las dependencias han avanzado en la subida de sus trámites al SUIT, de modo que hasta el mes de Agosto se encuentran inscritos el 55% de los trámites.
- Se han homologado el 80% de los trámites con los propuestos por el DAFF.
- Entre la Gerencia de Sistemas y la Oficina de Comunicaciones se analizó la pertinencia de presentar un cambio en el diseño y se decidió postergar esta acción para el 2016 y fortalecer el sitio actual aplicando los requerimientos y recomendaciones de Gobierno en Línea y la implementación de la ley de transparencia. Igualmente, se ha adelantado la documentación del protocolo de actualización de la pagina web, el cual debe ser aprobado por el comité GELT.
- Se incluyo en la sección de atención al ciudadano la opción Portafolio de Trámites y Servicios para la consulta de información de trámites y servicios.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



PLAN ANTICORRUPCIÓN



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

- Avance de las dependencias en la subida de sus trámites al SUIT

Dependencia	Total Tramites DAFP	Propuestos DAFP sin definir por dependencias	Creados en el SUIT	Inscritos en el SUIT
SECRETARIA DE GESTION SOCIAL	5	0	20%	80%
SECRETARIA DE PLANEACION	21	14	0%	29%
SEC. DE CONTROL URBANO Y ESPACIO PUBLICO	13	1	0%	85%
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES	3	1	0%	67%
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	0	100%	0%
SECRETARIA DE HACIENDA PUBLICA	28	6	25%	14%
SECRETARIA DE SALUD	11	0	55%	45%
SECRETARIA CULTURA PATRIMONIO Y TURISMO	2	0	100%	0%
SECRETARIA DE EDUCACION	31	0	0%	100%
OF. DE SISBEN	5	0	0%	100%
OF. DE PREV. ATENCION-EMERG.Y DESASTRES	2	0	50%	50%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	9	0	22%	78%
SECRETARIA DE GOBIERNO	21	8	19%	38%
Total	152	30	16%	55%



PLAN ANTICORRUPCIÓN

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
Segundo Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Identificación de Trámites	Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites	Se adopto manual de tramites version 5.0, se encuentra en proceso de homologacion los tramites del SUIT vs manual 5. Se envia un modelo de resolución para la modificación de los tramites en el manual a las dependencias responsables.	75%
		Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT	Se han realizado reuniones con las dependencias para revisar los avances en el cargue de los tramites en el SUIT, se definieron compromisos	75%
	Racionalización y Priorización de Trámites	Homologar los trámites propuestos por el DAFP con los trámites registrados en el manual.	Homologación del 80% de los trámites con el inventario del DAFP	75%
		Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.	Entre la Gerencia de Sistemas y la Oficina de Comunicaciones se analizó la pertinencia de presentar un cambio en el diseño y se decidió postergar esta acción para el 2016 y fortalecer el sitio actual aplicando los requerimientos y recomendaciones de Gobierno en Línea y la implementación de la ley de transparencia. Igualmente, se ha adelantado la documentación del protocolo de actualización de la pagina web, el cual debe ser aprobado por el comité GELT.	75%
		Contar con un módulo de consulta de información de trámites y servicios en la página web Distrital	Se incluyo en la seccion de atencion al ciudadano la opción Portafolio de Trámites y Servicios	100%



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

- Se ha emitido 21 programas institucionales La Esquina.
- Se actualizó la información estadística vigencia 2014 y se publicó en la pagina web.
- Publicación del tercer seguimiento cuatrimestral vigencia 2014 y primer seguimiento del año 2015 con el estado de avance del Plan de Desarrollo.
- Encuesta modificada con una pregunta adicional para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la ejecución del plan de desarrollo.
- La oficina de participación ciudadana ha realizado capacitaciones dirigidas a los ediles sobre temas: Manejo de herramientas tecnológicas TIC y uso del portal Barranquilla Participativa.
- Estuvo activo el canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas.
- Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2014 realizada el 25 de febrero de 2015.
- Publicación de las memorias y evaluación de dicho evento en la web.
- Desarrollo de 8 ferias BIBA.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 · (57 5) 351 0221 · barranquilla.gov.co · Barranquilla - Colombia



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos	Realización de programas institucionales de televisión	•Se han emitido 21 programas institucionales La Esquina.	75%
		Publicación de boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo	• Se publicó en la web el informe disponible a la fecha de corte correspondiente al seguimiento del tercer corte de la vigencia 2014 y al primer corte del año 2015.	75%
		Colocar base de datos de indicadores sectoriales	•Se actualizaron los indicadores a 2014 y estan publicados en la web.	100%
	Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas	Modificar formato de encuesta a aplicar durante la audiencia pública para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la ejecución del Plan de	•Encuesta modificada con una pregunta adicional para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la ejecución del plan de desarrollo.	100%
		Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública	•Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2014 realizada el 25 de febrero de 2014.	100%
		Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos	•A corte de Agosto se han realizado ocho ferias BIBA, llevando atención y servicios a los barrios vulnerables de la ciudad.	75%
		Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Estuvieron activados durante la temporada	100%
	Generar incentivos para la rendición de cuentas	Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social	Se capacitaron 1.632 lideres en el manejo del portal web democracia participativa..	100%
		Elaboración y publicación de memorias	•Publicación de las memorias y evaluación de dicho evento en la web	100%
		Evaluación individual de las acciones de Rendición		100%

¡Barranquilla florece para todos!



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se elaboró la caracterización y el normograma del Proceso ATC, esta pendiente elaborar la Matriz de Riesgos e indicadores. Por elaborar el decreto de creación del Comité ATC y definición de los integrantes.
- El Manual de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la web y se hizo una sensibilización a los funcionarios de Movilidad.
- Se aplicó la Herramienta de autoevaluación del PNSC, a fin de elaborar el Plan de Mejoramiento.
- Con la Gerencia de Talento Humano se diseñó el PAE para socializar el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo se trabajó en el Plan de Incentivos.
- Se levantó la Información del estado de la señalización de cada punto para establecer las necesidades. Se está calculando el presupuesto para asignar los recursos.
- Se optimizaron los reportes del Digiturno actual desarrollado Inhouse, se está elaborando un análisis de una solución que permita centralizar los turnos y masificarlo a los puntos de Alcaldía.

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia



PLAN ANTICORRUPCIÓN



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se levantó la información de los formatos descargables y vínculos transaccionales de las dependencias de Control Urbano, Educación, Gestión Social, Gobierno y Hacienda.
- 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 investigó con la Secretaría de Movilidad la implementación de su call center y se estableció el presupuesto para implementarlo en la alcaldía. En espera de la viabilidad presupuestal.
- 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. Se está en la fase exploratoria del Chat Virtual.
- Con la implementación del nuevo software de Gestión Documental, se espera poder tener el control total de las PQRS de todas las dependencias.
- Se dio inicio al contrato para la construcción de 4 Alcaldías Locales, donde 2 presentan un avance promedio del 42% con la obra y las otras 2 están por iniciar



PLAN ANTICORRUPCIÓN



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente	Actividad	Acciones	Avance	Nivel de Avance
Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	Incluir la ATC como proceso misional dentro del Sistema de Gestión Calidad	Se elaboró la caracterización y el normograma, esta pendiente elaborar la Matriz de Riesgos e indicadores del Proceso ATC.	75%
		Diseñar una estructura funcional que tenga liderazgo y emita directrices	Está pendiente el decreto de creación del Comité ATC y definición de los integrantes. El Manual de Atención al Ciudadano se elaboró y encuentra publicado en la web, adicionalmente se hizo una sensibilización a los funcionarios de Movilidad.	75%
		Aplicar el formato de autoevaluación del PNS al ciudadano e integrar algún indicador adicional	Se aplicó la Herramienta de autoevaluación del PNSC, los resultados se tendrán en cuenta para elaborar el Plan de Mejoramiento.	75%
	Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Plan de capacitación transversal	Se elaboró con la Gerencia de Talento Humano el PAE para socializar el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo se trabajó conjuntamente en el diseño del Plan de Incentivos.	75%
		Diseño del plan de incentivos a los servidores públicos		75%
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Diseñar un plan para mejorar adecuaciones, iluminación, señalización y accesibilidad de los punto de atención	Se levantó la Información del estado de la señalización de cada punto para establecer las necesidades. Se está calculando el presupuesto para asignar los recursos para iniciar con el proceso de contratación.	75%
		Optimizar digiturno actual	Se optimizaron los reportes del Digiturno actual desarrollado Inhouse, se está elaborando un análisis de una solución que permita centralizar los turnos y masificarlo a los puntos de Alcaldía.	75%
		Identificar trámites y servicios que se puedan mejorar a nivel de formatos descargable o en línea	Se levantó la información de los formatos descargables y vinculos transaccionales de las dependencias de Control Urbano, educación, Gestión Social, Gobierno y Hacienda. En el ultimo periodo del año se trabajará con la Secretaría de Planeación para tengan formatos descargables o vinculos esten actualizados en el Portafolio de Tramites y Servicios.	75%
		Identificar tramites y procesos que sean susceptibles de desconcentrar en localidades	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.	75%
		Implementación Call Center	Se investigó con la secretaría de Movilidad la implementación del call center de ellos y se estableció el presupuesto para implementarlo en la alcaldía. Se está a la espera de la viabilidad presupuestal.	75%
		Lograr el blog Atención al Ciudadano e incluir un espacio para un chat virtual	Se logró fortalecer el link de atención al Ciudadano en la página actual donde se han adicionado nuevos documentos como el portafolio de tramites y servicios y se proyecta socializar los documentos de Atención al Ciudadano. Se está en la fase exploratoria del Chat Virtual.	75%
		Avanzar en el sistema de integración vía sistemas para recepción de trámites y respuestas PQRS	Con la implementación del nuevo software de Gestión Documental, se espera poder tener el control total de las PQRS de todas las dependencias.	75%
	Adecuar y dotar al menos 2 centros de atención al Ciudadano en los espacios físicos que se destinaran para las alcaldías locales con el fin de descentralizar los servicios que están en el edificio central	Ejecución del Proyecto y entrega del bien.	El contrato de obra N° 0124-2014-000032, se le adjudico a la Constructora FG S.A. El contrato de interventoría fue adjudicado a Edubar S.A. El Contrato comprende la Construcción de 4 Alcaldías Locales en 4 localidades su avance es: Inicio por la Alcaldía local Sur Oriente ubicada en el Barrio Simón Bolívar, la que presenta un avance ejecutado de obras del 45%. Alcaldía Local Metropolitana ubicada al lado de los edificios de las cayenas sobre la circunvalar, presenta un avance de obras del 40%. Alcaldía Local Sur Occidente y Alcaldía Local Norte Centro Historico por iniciar obras.	75%



PLAN ANTICORRUPCIÓN



AVANCE PROMEDIO POR COMPONENTE

COMPONENTE	AVANCE PROMEDIO
I. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	82%
II. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	79%
III. RENDICIÓN DE CUENTAS	92%
IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	75%
TOTAL AVANCE PROMEDIO DEL PLAN	82%
SATISFACTORIO	Entre el 76% y 90% de las actividades programadas en el Plan fueron iniciadas, implementadas y finalizadas de forma exitosa.



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



GRACIAS

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31 - (57 5) 351 0221 - barranquilla.gov.co - Barranquilla - Colombia