

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 - Versión 1.0	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 1 de 14

Fecha: Noviembre 30 de 2015

Aprobó elaboración o modificación	Revisión técnica
Firma:	Firma:
Nombre: Ligia Ines Botero Mejía	Nombre: Biviana Duque Toro
Cargo: Contralora Auxiliar	Cargo: Directora Técnica de Planeación

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004 Código documento: PDE-10 Versión: 1.0 Página 2 de 14
--	--	--

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE	5
1.1 Objetivo	5
1.2 Alcance	5
2. COMPONENTES DEL PLAN	5
2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción	5
2.2. Estrategia Antitrámites	8
2.3. Rendición de Cuentas	9
2.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	11

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004 Código documento: PDE-10 Versión: 1.0 Página 3 de 14
--	--	--

PRESENTACIÓN

La Contraloría de Bogotá en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 actualizó el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual contiene los componentes relacionados con el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de rendición de cuentas y de servicio al ciudadano.

El componente relacionado con la racionalización de trámites no aplica por la naturaleza de la entidad, sin embargo la Contraloría enfoca sus esfuerzos en la optimización de procesos y procedimientos como mecanismos para mejorar la gestión institucional.

Igualmente, por su naturaleza, la Contraloría tiene una doble responsabilidad frente al tema de la lucha contra la corrupción. En un primer plano, como representante de la comunidad en la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes del Distrito, orienta su gestión en un accionar preventivo tendiente a evitar el daño al patrimonio público distrital y demanda de manera permanente transparencia en las actuaciones de la Administración Distrital.

Una segunda responsabilidad la tiene como institución y deviene de su mirada hacia el interior de la misma entidad, donde existen lineamientos para que sus actuaciones se realicen de manera transparente con el concurso de funcionarios probos.

Estas intenciones se conciben expresamente en el Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá 2012-2015 “Por un control fiscal efectivo y transparente”, en donde se parte, entre otros, de los siguientes criterios orientadores:

- *“Los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal”.*
- *“Complementación del ejercicio de la función fiscalizadora con las acciones de control social de los grupos de interés ciudadanos y con el apoyo directo a las actividades de control macro y micro mediante la realización de alianzas estratégicas”.*

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 1.0
		Página 4 de 14

Estos postulados resultan fundamentales en la construcción del “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016*”, en tanto allí se reafirma la relevancia que tiene el ciudadano en el quehacer de la Contraloría de Bogotá, al punto que su misión destaca como núcleo esencial el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital.

Igualmente, el Plan concibe que los funcionarios de la entidad son base esencial en la lucha contra la corrupción y en este sentido, se soporta en el reconocimiento de la necesidad de fortalecer permanentemente los principios éticos y los valores, los cuales están plasmados en el Plan Estratégico: honestidad, lealtad, transparencia, respeto, vocación de servicio y trabajo en equipo.

Todos estos componentes estratégicos son llevados a líneas más puntuales en el plan de acción y en una serie de elementos y herramientas que incluyen la formalización de procedimientos y la formulación de actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano.

OBSOLETO

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 5 de 14

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*” y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano en la Contraloría de Bogotá D.C.

1.2 Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Entidad.

2. COMPONENTES DEL PLAN

A través del Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Gobierno Nacional reglamenta las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a saber:

- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Estrategia Antitrámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular¹.

¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 1.0
		Página 6 de 14

La Contraloría de Bogotá, D.C. desde el Plan Estratégico 2012-2015 *“Por un control fiscal efectivo y transparente”* definió su Política para la Administración del Riesgo, así:

“Los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá, D.C., toman las acciones necesarias para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir los riesgos inherentes a la ejecución de los procesos institucionales, con el fin de cumplir con la misión y visión de la entidad”.

Así mismo, se tiene establecido un Procedimiento para Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional, que concluye con la elaboración del mapa de riesgos institucional, del cual se extrae lo correspondiente a riesgos de corrupción. Para ello, se tuvo como punto de partida las siguientes consideraciones claves señaladas en dicha estrategia:

- Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto, toda vez que su materialización es inaceptable e intolerable.
- La probabilidad de materialización únicamente considera dos criterios: (i) casi seguro, que es cuando se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) posible, cuando el evento puede ocurrir en algún momento.

Como parte integral de este Plan, se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, el cual agrupa los riesgos de corrupción identificados por procesos y las acciones preventivas orientadas a prevenirlos o evitarlos y su seguimiento a través del Plan de Mejoramiento de la entidad.

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, bajo la siguiente estructura:

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causas	No	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Controles	Administración del riesgo	Acciones	Dependencia Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Uso indebido de la información	4	Inadecuado manejo de la información relacionada con los resultados de la gestión institucional. (Corrupción).	POSIBLE	UNICO	Operativos: Procedimientos formales aplicados	Evitar el riesgo. Reducir el riesgo	Diligenciar formato de seguimiento y control para la información que será divulgada	Oficina Asesora de Comunicaciones	02/01/2016	31/12/2016
Estudios de Economía y Política Pública	Interés particular, institucional o político.	8	Sesgar intencionalmente el análisis de información en la elaboración de los informes, estudios y pronunciamientos del PEPP, para favorecer a un tercero. (L2 Riesgo de Corrupción)	POSIBLE	UNICO	Niveles de autorización.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Realizar un taller dirigido a los funcionarios de la DEPP, en temas relacionados con: Estatuto anticorrupción, delitos contra la administración pública, principios y valores éticos para su sensibilización, apropiación y aplicación en el desarrollo de las funciones propias de este proceso.	Subdirecciones de: Estudios Económicos y Fiscales; Estadística y Análisis Presupuestal y Financiero y Evaluación de Política Pública	01/02/2016	15/12/2016
VIGILANCIA Y CONTROL A LA GESTIÓN FISCAL	Intereses económicos, políticos o personales, falta de ética profesional.	12	Omitir información que permita configurar presuntos hallazgos y no dar traslado a las autoridades competentes, o impedir el impulso propio en un proceso sancionatorio (Corrupción)	POSIBLE	UNICO	Normas claras y aplicadas Control de términos	Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo	Realizar seguimiento al desarrollo de las actuaciones de control fiscal en cumplimiento de los procedimientos vigentes. Rotar a los funcionarios que realizan labores de auditoría	DIRECCIONES SECTORIALES Y DE REACCIÓN INMEDIATA. OFICINA DE CONTROL INTERNO DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	01/01/2016	31/12/2016
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	Incumplimiento del marco normativo legal y disciplinario y/o intereses particulares	15	Indebido suministro de la información sobre el estado de los procesos de Cobro Coactivo (Corrupción)	POSIBLE	UNICO	Sensibilización en la necesidad de aplicación de principios y valores, y las normas disciplinarias y penales	Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo	Realizar jornadas periódicas de sensibilización en temas de aplicación de principios y valores y conocimiento de normas disciplinarias y penales	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	01/01/2016	31/12/2016
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	Alta carga laboral en relación con el talento humano asignado y rotación constante del talento humano	16	No lograr determinar y establecer responsabilidad fiscal (corrupción)	POSIBLE	UNICO	Mayor frecuencia en la orientación y el seguimiento	Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo	Requerir a la alta dirección el incremento del talento humano competente y formular plan de contingencia para obtener por un tiempo determinado el apoyo de abogados y personal para secretaría	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	01/01/2016	31/12/2016
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCIÓN COACTIVA	Situaciones subjetivas del funcionario que le permitan incumplir las marcos legales y éticos	17	Decisiones ajustadas a indebido interés particular. (corrupción)	POSIBLE	UNICO	Mayor frecuencia en la orientación y el seguimiento	Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo	Requerir a la alta dirección el incremento del talento humano competente y formular plan de contingencia para obtener por un tiempo determinado el apoyo de abogados y personal para secretaría	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	01/01/2016	31/12/2016
GESTIÓN JURÍDICA	Incumplimiento de los términos fijados por la ley al contestar la demanda, acudir a las audiencias, presentar alegatos y recursos.	18	Procesos judiciales o medios alternativos de solución de conflictos con decisiones en contra de la Entidad. (Corrupción)	POSIBLE	UNICO	Seguimiento al cumplimiento de términos.	Evitar el Riesgo Reducir el Riesgo	Ofrecer capacitación a los funcionarios que ejercen la representación judicial. Disponer de una Base de Datos jurídica de consulta. Mantener actualizada la Base de Datos de la Oficina Asesora Jurídica y el SIPROJWEB.	Oficina Asesora Jurídica	01/01/2016	31/12/2016
GESTIÓN CONTRACTUAL	1- Intereses particulares. 2- Pliegos de condiciones, respuestas a las observaciones, adendas, acto administrativo de adjudicación y evaluaciones, mal elaboradas, incompletas o con desconocimiento de las directrices impartidas por el Subdirector de Contratación.	25	Posible Manipulación de estudios previos, pliegos de condiciones, respuestas, observaciones, adendas, evaluaciones y acto administrativo de adjudicación de adjudicación (Corrupción).	POSIBLE	UNICO	1- Normas claras y aplicadas 3- Procedimientos formales aplicados 4- Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones 5- Control de términos 6- Personal Capacitado y programas de inducción y reinducción. 7- Lista de Chequeo de Documentos	Evitar el riesgo. Reducir el riesgo.	Aprobar por parte del Comité Evaluador, Junta de Compras y Licitaciones y Dirección Administrativa, según el caso, el contenido de los pliegos, respuesta a las observaciones y evaluaciones, para cada proceso contractual.	Dirección Administrativa y Financiera Subdirección de Contratación Junta de Compras y Licitaciones Comité Asesor Evaluador	01/01/2016	31/12/2016
								Capacitar periódicamente y efectuar acompañamiento a los funcionarios que elaboran estudios previos y adelantan procesos de contratación.	Dirección Administrativa y Financiera Subdirección de Contratación	01/01/2016	31/12/2016
EVALUACIÓN Y CONTROL	1. Intereses personales, económicos o políticos. 2. Falta de conocimiento en el ejercicio auditor. 3. Falta de ética del auditor	28	Posible omisión en el reporte de los hallazgos formulados a los procesos de la entidad de manera intencional (Corrupción).	POSIBLE	UNICO	Políticas Claras Aplicadas	NA	Fortalecer la aplicación de los puntos de control, establecidos en las actividades relacionadas con la elaboración de los informes y/o formulación de hallazgos, definidas en los procedimientos para realizar auditorías internas como las del Sistema Integrado de Gestión. Gestionar la participación del 100% de los auditores de la Oficina de Control Interno en capacitación referente al ejercicio auditor.	Oficina de Control Interno	01/01/2016	31/12/2016

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 8 de 14

2.2. Estrategia Antitrámites

La Contraloría de Bogotá D.C., dirige sus esfuerzos a generar productos de calidad y oportunidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, en tanto que ella otorga el poder para ejercer el control fiscal y recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal, entonces, el ciudadano en la Contraloría no es un usuario que accede a realizar algún trámite para ejercer derechos o cumplir con obligaciones previstas o autorizadas por la ley.

Sin embargo, la entidad en cumplimiento de los mandatos legales ha implementado el Sistema Integrado de Gestión -SIG, como una herramienta de gestión sistemática conformado por varios subsistemas, para ello, la Contraloría de Bogotá D.C., desarrolla su misión y objetivos a través de catorce (14) procesos, clasificados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; los cuales permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos institucionales, así:



En esta perspectiva la Contraloría de Bogotá D.C., no desarrolla una estrategia antitrámites pero sí realiza una labor importante en la revisión y actualización periódica de sus procedimientos para fortalecer su sistema integrado de gestión y poder así entregar productos de calidad a sus clientes.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 9 de 14

2. 3. Rendición de Cuentas

En el Documento CONPES 3654 de 2010, se define la rendición de cuentas como “*el conjunto de **estructuras** (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), **prácticas** (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y **resultados** (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios*”.

Es por esto que la rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La Contraloría de Bogotá, D.C. ha implementado el ejercicio de la rendición de cuentas desde diferentes perspectivas que incluyen acciones de divulgación, información y capacitación sobre la gestión, tales como presentación de informes de gestión ante el Concejo y la Ciudadanía; audiencias públicas; divulgación de los resultados de auditoría en medios de comunicación; presencia institucional en las localidades; divulgación de información en medios virtuales; acceso a documentación en canales físicos y virtuales; entre otros.

De manera particular se tienen planteadas las siguientes actividades para el período:

Rendición de Cuentas

Elemento	Actividades	Fecha	Responsables	Meta	Indicador
Información	Mantener actualizada la Página WEB de la Entidad con los productos generados por los procesos misionales, como medio para que los ciudadanos conozcan sus productos: • Informes de Auditoría. • Informes Obligatorios. • Informes Estructurales.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	No. De informes publicados * 100 / Total de Informes remitidos para publicación

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 10 de 14

Elemento	Actividades	Fecha	Responsables	Meta	Indicador
	• Informes Sectoriales. • Pronunciamientos. • Advertencias Fiscales. • Beneficios de control fiscal.				
Dialogo	Realizar rendición de cuentas a la ciudadanía y Concejo de Bogotá D.-C.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local Dirección de Apoyo al Despacho	100%	N° de rendiciones de cuentas del Contralor ejecutadas / N° de rendiciones de cuentas del Contralor programadas *100
	Dar a conocer a la opinión pública la gestión de la entidad, a través de la emisión de boletín de prensa, edición de cartilla y socialización a través de redes sociales.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	No. De actividades de divulgación realizadas*100/ No. De actividades de divulgación programadas
Incentivos o sanciones.	Ejecutar el programa de Bienestar Social, el cual incluye actividades recreativas, deportivas, socio-culturales y acciones de fortalecimiento de la calidad de vida laboral. Reconocimiento para los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá, D. C.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Subdirección de Bienestar Social	100%	No. De actividades ejecutadas del Programa de BS * 100 / No. De actividades del Programa de BS programadas
	Emitir un boletín trimestral en materia de políticas del régimen disciplinario que orienten a los funcionarios de la Contraloría, a fin de generar conciencia y prevenir acciones disciplinables.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Oficina de Asuntos Disciplinarios	4	No. De Boletines emitidos * 100 / No. De Boletines programados

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 1.0
		Página 11 de 14

2.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011 y con el fin de facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la entidad a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2016 que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la entidad.

En este sentido, la Contraloría de Bogotá, parte del criterio orientador del Plan Estratégico que los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal.

Varios elementos confluyen en la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad: la promoción de la participación ciudadana mediante actividades de pedagogía, la implementación de espacios para que los ciudadanos ejerzan el control social y el desarrollo de instrumentos institucionales para dar a conocer los servicios, la gestión y los resultados de la entidad, aprovechando herramientas tecnológicas y fortaleciendo los procedimientos internos.

Así mismo, en la página WEB se indica a los ciudadanos la forma de solicitar información o presentar una queja, reclamo o sugerencia. El ciudadano cuenta con los siguientes medios para realizar su solicitud, queja o reclamación:

1. Dirigirse personalmente a uno de los siguientes puntos de atención:
 - Sede Administrativa de la Contraloría de Bogotá.
 - Centro de Atención al Ciudadano - Contraloría de Bogotá.
 - Gerencias de Localidades de la Contraloría de Bogotá.
2. Radicar un oficio dirigido a la Contraloría de Bogotá, describiendo claramente la queja, reclamo o petición, anexando documentos probatorios, en caso de tenerlos.

También puede ingresar a la página WEB de la Contraloría de Bogotá y radicar su petición.

Además se refiere el horario de atención y se establece la posibilidad de comunicación de manera virtual.

De cada dependencia se presentan sus funciones, dirección, teléfono y funcionarios del nivel directivo.

De manera particular se tienen planteadas las siguientes actividades para el período:

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 12 de 14

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Elemento	Actividades	Fecha	Responsables	Meta	indicador
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.	Mantener actualizado en la página Web de la entidad el Link que oriente al ciudadano sobre la forma de solicitar información o presentar una queja, reclamo o sugerencia.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	Link de la página WEB actualizado: Sí = 100% No = 0%
	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Concejo) que brinda la Contraloría de Bogotá.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Apoyo al Despacho	90%	No. de Concejales encuestados con percepción positiva sobre el servicio al cliente prestado por la Contraloría de Bogotá * 100 / Total de Concejales encuestados.
	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la Contraloría de Bogotá.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	90%	No. de ciudadanos encuestados con percepción positiva sobre el servicio al cliente prestado por la Contraloría de Bogotá * 100 / Total de ciudadanos encuestados.
	Medir la percepción de los periodistas sobre la imagen y resultados de la Contraloría de Bogotá.	Inicio: 1/12/2016 Final: 31/12/2016	Oficina Asesora de Comunicaciones	80%	No. de periodistas encuestados que tienen percepción positiva (mayor a 3 sobre 5) sobre la gestión de la entidad*100 total de periodistas encuestados
	Desarrollar el plan de optimización de los sistemas de información que contribuyan a unificar los flujos de información entre las dependencias.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	No. de Sistemas de Información optimizados *100 / No de Sistemas de Información priorizados
	Desarrollar un plan formación de Cultura en	Inicio: 02/01/2016	Dirección de Tecnologías de	2	No campañas ejecutadas *100% /

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 13 de 14

Elemento	Actividades	Fecha	Responsables	Meta	Indicador
	TICS para fortalecer el buen uso de recursos tecnológicos en los funcionarios de la Contraloría.	Final: 31/12/2016	la Información y las Comunicaciones		No campañas programadas
Afianzar una cultura de servicio al ciudadano	Desarrollar Capacitaciones para los nuevos servidores, vinculados mediante Concurso de Méritos de la CNSC, en el tema del Servicio al Ciudadano.	30/08/2016	Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica	100%	Número de funcionarios capacitados / Número de funcionarios vinculados mediante el Concurso de Méritos de la CNSC
Fortalecimiento de los canales de atención.	Brindar atención oportuna a las inquietudes presentadas por los ciudadanos en el Distrito Capital.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Apoyo al Despacho	70%	Nº de inquietudes atendidas oportunamente *100/ número total de inquietudes presentadas.
	Realizar acciones ciudadanas especiales con los ciudadanos como instrumentos y mecanismos de control social.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local	100%	Nº de acciones ciudadanas realizadas *100/ Nº de acciones ciudadanas programadas
	Disponer en el primer piso del edificio sede principal y en las demás sedes que se requieran, de cartelera para la publicación y notificación de avisos (derechos de petición)	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Apoyo al Despacho	100%	Cartelera (s) Instalada (s). Sí: 100% No: 0%
	Garantizar el funcionamiento del aplicativo para el trámite, seguimiento y control a los derechos de petición, con el fin de que el centro de Atención al Ciudadano pueda efectuar seguimiento oportunamente a los DPC radicados en la entidad.	Inicio: 02/01/2016 Final: 31/12/2016	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	Aplicativo de PQR en funcionamiento: Sí=100% No = 0%

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 - Versión 1.0	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10
		Versión: 1.0
		Página 14 de 14

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
1.0	Acta Comité Directivo No. 04 de noviembre 30 de 2015.	

OBSOLETE