

**Fecha: 27 de diciembre de 2016**

<b>Aprobó elaboración o modificación</b>	<b>Revisión Técnica</b>
Firma: 	Firma: 
<b>Nombre:</b> Andrés Castro Franco	<b>Nombre:</b> Biviana Duque Toro
<b>Cargo:</b> Contralor Auxiliar	<b>Cargo:</b> Directora Técnica Planeación

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b>  Versión 6.0	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 2 de 46

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS Y ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
1.1 Objetivo General.....	5
1.2 Objetivos Especificos .....	5
1.3 Alcance.....	5
<b>2. COMPONENTES DEL PLAN .....</b>	<b>5</b>
2.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción .....	6
2.1.1 Marco Conceptual .....	6
2.1.2 Mapa de Riesgo de Corrupción de la Contraloría de Bogotá.....	8
2.1.3 Política de Administración de Riesgos.....	10
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	11
2.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas .....	12
2.3.1 Marco conceptual.....	12
2.3.2 Resultado del diagnóstico por subcomponente.....	15
2.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. ....	18
2.4.1 Marco conceptual .....	18
2.4.2 Resultado del diagnóstico por subcomponente .....	20
2.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para promover la Transparencia y el Acceso a la Información.....	33
2.5.1. Marco conceptual.....	33
2.5.2. Resultado del diagnóstico por subcomponente.....	33
2.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales.....	39
<b>3. Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 - versión 2.0.....</b>	<b>40</b>
<b>Control de Cambios.....</b>	<b>40</b>

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 3 de 46

## PRESENTACIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se realiza en cumplimiento a la normatividad señalada a través del Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde el Gobierno Nacional establece las estrategias para su construcción.

En enero de 2016, se expide el Decreto 124: “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”; así como, de manera conjunta los Departamentos Administrativos de la Presidencia de la República, de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación generaron directrices mediante la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016, estableciendo que anualmente se publicará un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, precisando que para el 2016 la metodología fue objeto de revisión y ajuste; tema que conlleva a la actualización del Diagnóstico con base en el documento: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”. Normatividad a partir de la cual se determina la expedición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2016 para la Contraloría de Bogotá, D.C., donde se establece el desarrollo como mínimo de los siguientes componentes:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.
- La estrategia antitrámites.
- La estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Los mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.

De lo anterior, se determina que el componente relacionado con la estrategia antitrámites, no aplica por la naturaleza de la entidad, sin embargo la Contraloría de Bogotá, enfoca sus esfuerzos en la optimización de procesos y procedimientos como mecanismos para mejorar la gestión institucional.

Igualmente, 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, orientando su gestión en un accionar preventivo, tendiente a evitar el daño al patrimonio público

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE          ATENCIÓN AL CIUDADANO          VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 4 de 46

distrital y requiriendo 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 entidad, donde existen lineamientos para que sus actuaciones se realicen de manera transparente con el concurso de funcionarios probos.

Estas intenciones se establecen expresamente en el Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá, D.C.; 2016-2020, 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”.*

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 su calidad de vida en el 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: respeto, transparencia, objetividad, coherencia, lealtad, imparcialidad, trabajo en equipo y vocación de servicio

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 el establecimiento de actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p align="center"><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 5 de 46

## 1. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 1.1 Objetivo General

Establecer estrategias encaminadas en la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la Contraloría de Bogotá D.C., mediante la definición de actividades concretas que conlleven a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y la Circular Externa No. 100-02-2016.

### 1.2 Objetivos Especificos

- Promover la participación ciudadana en la gestión, esto incluye un ejercicio de Rendición de Cuentas que genere espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos sobre los asuntos públicos
- Hacer visible la gestión de la Contraloría de Bogotá a los grupos de interés
- Formular actividades para conlleven a prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

### 1.3 Alcance

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

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

El Gobierno Nacional reglamenta las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través del Decreto No 2641<sup>1</sup> del 17 de diciembre de 2012, en el mismo sentido, en el mes de enero de 2016, se expidió el Decreto 124 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y de manera conjunta los Departamentos Administrativos de la Presidencia de la República, de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación expiden la Circular Externa No.100-02-2016 el 27 de enero de 2016, en el cual se acuerda

<sup>1</sup> Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 6 de 46

una nueva metodología para la formulación del Plan; a partir de lo cual, la entidad desarrolló los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
- Iniciativas Adicionales

A continuación se presenta por componente un breve marco conceptual, tomado del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.0, 2015, de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se muestra el resultado del diagnóstico realizado por la Contraloría de Bogotá, actividad adelantada de manera participativa en el mes de marzo de 2016 y por último, se relacionan las acciones propuestas y aprobadas en el Comité Directivo adelantado el 10 de marzo de 2016.

## **2. 1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

### **2.1.1 Marco Conceptual**

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 particular<sup>2</sup>.

Como instrumento se formula el Mapa de Riesgos, que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente metodológico para su construcción lo constituye la Guía de la Función Pública; sin embargo, se aparta de dicha guía en algunos de sus elementos, por ejemplo, para determinar el impacto se realiza a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas. Temas que al aplicarse en la entidad fue determinante para la generación de la versión 2.0.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Política de Administración de Riesgos
- ✓ Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción

<sup>2</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 17.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 7 de 46

- ✓ Consulta y Divulgación
- ✓ Monitoreo y Revisión
- ✓ Seguimiento

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

✓ **Primero Subcomponente: Política de Administración de Riesgos:**

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, su implementación en la Contraloría de Bogotá, D.C. se ubica en el nuevo Plan Estratégico. Alineada la Política con la planificación estratégica de la entidad con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados; es decir, dentro del mapa institucional se contemplan los riesgos de corrupción, realizando un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

Así mismo, se tiene establecido un Procedimiento para Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional, que incluye lo correspondiente a riesgos de corrupción.

✓ **Segundo Subcomponente: Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, su ubicación actual en la Intranet es: contenido /planes/Anticorrupción/2016/versión 2.0/riesgos de corrupción 2016.

✓ **Tercer Subcomponente: Consulta y Divulgación:**

Se surtió en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, un ejercicio participativo que involucró a los diferentes procesos de la entidad, iniciando con un diagnóstico que conllevó a la formulación de acciones y establecimiento de responsables en su ejecución, se dio continuidad con un escenario de aprobación de la Alta Dirección, realizado en el seno del Comité Directivo adelantado el 10 de marzo de 2016. Una vez concluidos estos procesos se procede a su divulgación a través de la página web de la entidad.

✓ **Cuarto Subcomponente: Monitoreo y Revisión:**

Se señalan áreas responsables de su ejecución, estos líderes de los procesos en conjunto con sus equipos monitorean y revisan de manera periódica el Mapa de Riesgos Institucional que incluye los riesgos de corrupción y en caso de requerir se

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 8 de 46

determinará debidamente justificado, su ajuste, dando estricto cumplimiento al Procedimiento correspondiente y asegurando hacer públicos los cambios.

Se deja de manifiesto la importancia de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. *“Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar”*<sup>3</sup>.

✓ **Quinto Subcomponente: Seguimiento:**

En la Contraloría de Bogotá, la Oficina de Control Interno, adelantará seguimiento periódico al Mapa de Riesgos Institucional, en este sentido en sus procesos de auditoría interna analizarán las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos Institucional para la totalidad de riesgos.

**2.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción de la Contraloría de Bogotá**

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, acogiéndonos a la estructura del Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contempla la identificación del riesgo, donde se determina el proceso u objetivo al que pertenece, causa, definición del riesgo y las consecuencias, en la valoración del riesgo de corrupción se establece el análisis del riesgo y la valoración del riesgo y por último el monitoreo y revisión, que determina, entre otras: acciones, responsables e indicadores.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, presenta la identificación de nueve riesgos en siete procesos, así:

Proceso	Cantidad de riesgos
Comunicación Estratégica	1
Estudios de Economía y Política Pública	1
Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal –PVCGF	1
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	3
Gestión Jurídica	1
Gestión Contractual	1
Evaluación y Control	1

<sup>3</sup> Ibídem - Página 18.

ANEXO 3. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Vigencia: 2016 - Versión 4.0													Código formato: PDE-10-003 Código documento: PDE-10 Versión 2.0 Página x de x				
Entidad: CONTRALORIA DE BOGOTA D.C																	
Identificación del riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción												
Procesos	Tipo de Riesgo	Causa	Riesgo	Consecuencias	Análisis del riesgo				Valoración del riesgo								
					Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Acciones Asociadas al Control								
					Probabilidad	Impacto	Zonas de riesgo	Controles	Probabilidad	Impacto	Periodo de ejecución	Acciones		Indicador	Área Responsable	Registro	
							B (Baja) M (moderada) A (Alta) E (extrema)					Fecha Inicio	Fecha Final				
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	B. Corrupción	Uso indebido de la información	Inadecuado manejo de la información relacionada con los resultados de la gestión institucional. (Corrupción).	Afecta la toma de decisiones y el imagen de la entidad.	2	10	Moderada	Procedimientos formales aplicados	1	10	Baja	02/01/2016	31/12/2016	Diligenciar formato de seguimiento y control para la información que será divulgada.	No. De establecimiento de control	Oficina asesora de Comunicaciones	Forma de seguimiento y control de la información
ESTUDIOS DE ECONOMÍA POLÍTICA PÚBLICA	B. Corrupción	Interés particular, institucional o tercerero.	Sesgar intencionalmente el análisis de información en la elaboración de los informes, estudios y pronunciamientos del PEPP, para favorecer a un tercero.	Pérdida de credibilidad y confianza en el organismo de control. Afectación al control político, a la Administración Distrital y a la ciudadanía.	1	20	Moderada	Niveles de autorización	-1	20	Baja	01/01/2016	31/12/2016	Realizar un taller dirigido a los funcionarios de la OEPP, en temas relacionados con el Estado anticorrupción, delitos contra la administración pública, principios y valores éticos para su consolidación, aplicación y aplicación en el seguimiento de las funciones propias de este proceso.	Capacitación realizada * 100 Programada (1) Análisis Presupuestal y Financiero Evaluación de Puntaje Pública	Oficina de Estudios Económicos Fiscales, Estadística y Presupuestal y Evaluación de Puntaje Pública	Listados de asistencia a la capacitación
PROCESO DE VIGILANCIA CONTROL A LA GESTIÓN FISCAL	B. Corrupción	Intereses económicos, políticos o personales, falta de ética profesional.	Omitir información que permita configurar presuntas faltas y no dar traslado a las autoridades competentes, impedir el impulso propio en un proceso sancionatorio.	Pérdida de recursos públicos, por falta de objetividad en la ejecución del proceso auditor. Incumplir en sanciones legales por no aplicación de las normas. Afectación de la imagen de la Contraloría de Bogotá	3	20	Extrema	Normas claras y aplicadas	2	20	Alta	02/01/2016	31/12/2016	Referir a los funcionarios de la dependencia dentro de los órganos de control a la dirección institucional.	No. De funcionarios auditados / Total de funcionarios que realizan auditoría en la dirección sectorial * 100	Direcciones Sectoriales de Fiscalización	Memorandos de designación
RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA	B. Corrupción	Alta carga laboral en relación con el talento humano asignado y rotación constante del talento humano	No lograr determinar y establecer la responsabilidad fiscal (corrupción)	De credibilidad y de confianza	2	10	Moderada	Seguimiento a cronograma	1	10	Baja	02/01/2016	31/12/2016	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 de la secretaría	No. de funcionarios trasladados a la dirección de RFJC * 100 / total de funcionarios de RFJC	Dirección de Responsabilidad Fiscal	Memorando de Mesas de Trabajo
RESPONSABILIDAD FISCAL JURISDICCION COACTIVA	B. Corrupción	Situaciones subjetivas del funcionario que le permitan incumplir los marcos legales y éticos	Decisiones ajustadas a indolente interés particular (corrupción)	De credibilidad y de confianza	2	20	Alta	Seguimiento a cronograma	0	20	Baja	02/01/2016	31/12/2016	Socializar en forma regular los valores y principios del sector público, así como el acatamiento de las normas y jurisprudencia que regulan el proceso de responsabilidad fiscal.	No. De jornadas de sensibilización en aplicación de principios, valores y ética, así como el acatamiento de las normas y jurisprudencia relacionadas con el proceso de Responsabilidad Fiscal * 100 / No. de jornadas programadas	Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Memorando de Mesas de Trabajo
RESPONSABILIDAD FISCAL JURISDICCION COACTIVA	B. Corrupción	Incumplimiento del marco normativo legal y disciplinario y/o intereses particulares	Indebido suministro de la información sobre el estado de los procesos de Código Coactivo (Corrupción)	Sanciones e interrupción del servicio	2	20	Alta	Políticas claras aplicadas	0	20	Baja	02/01/2016	31/12/2016	Realizar jornadas periódicas de sensibilización en temas de aplicación de principios y valores éticos, así como el acatamiento de las normas disciplinarias y perales programadas	No. De jornadas de sensibilización en aplicación de principios y valores realizados * 100 / No. de jornadas de sensibilización en aplicación de principios y valores programadas	Subdirección de Responsabilidad Coactiva	Actas de Mesas de Trabajo
GESTIÓN JURÍDICA	B. Corrupción	Incumplimiento de los términos fijados por la ley al contestar la demanda, acudir a las audiencias, presentar alegatos y recursos.	Procesos Judiciales o medios alternativos de solución de conflictos con decisiones en contra de la Entidad.	Inadecuada gestión de los intereses de la Entidad. Declaración de obligaciones de pagar o de hacer por parte de la Entidad. Detrimiento patrimonial a la Entidad.	5	10	Alta	Contingencias y respaldo	3	10	Alta	01/04/2016	31/12/2016	Ofrecer capacitación a los funcionarios que ejercen la representación judicial. Disponer de una Base de Datos jurídica de consultas. Mantener actualizada la Base de Datos de la Oficina Asesora Jurídica y el SPROJWEB.	No. de Funcionarios Capacitados * 100 / Total Funcionarios que se deben capacitar	Oficina Jurídica Asesora	SPROJWEB
GESTIÓN CONTRACTUAL	B. Corrupción	1. Intereses particulares, económicos o políticos. 2. Pliegos de condiciones, respuestas a las observaciones, solicitudes, actas de seguimiento de adjudicación y evaluaciones, mal elaboradas, irregulares y desconocimiento de las directrices impartidas por el Subdirector de Contratación.	Posible Manipulación de estudio previos, pliegos de condiciones, respuestas, negociaciones, actas de seguimiento de adjudicación y evaluaciones, mal elaboradas, irregulares y desconocimiento de las directrices impartidas por el Subdirector de Contratación.	Investigación Disciplinaria o fiscal Sanción	1	10	Baja	Normas claras y aplicadas	-1	10	Baja	02/01/2016	31/12/2016	1. Aprobar por parte del Comité Evaluador, Junta de Compras y Limitaciones y Dirección Administrativa, según el caso el contenido de los pliegos de condiciones y las observaciones y evaluaciones, para cada proceso contractual. 2. Seguir continúa a través de la Capacitación periódica y acompañamiento a los funcionarios que elaboran estudios previos y adelantar procesos de contratación.	No. estudios previos, pliegos de condiciones, respuestas a las observaciones, actas de seguimiento de adjudicación y evaluaciones (No. De contratos suscritos) * 100%	Subdirección de Contratación	Actas
EVALUACIÓN CONTROL	B. Corrupción	1. Intereses personales, económicos o políticos. 2. Falta de conocimiento en el ejercicio auditor. 3. Falta de ética del auditor	Posible omisión en el reporte de los hallazgos formulados a los procesos de la entidad de manera intencional.	Forma de decisiones con base en información incompleta o incorrecta.	1	10	Baja	Políticas claras aplicadas	-1	10	Baja	02/01/2016	31/12/2016	Fortalecer la aplicación de los puntos de control, establecidos en las actividades relacionadas con la elaboración de los informes pro formulación de hallazgos, definidas en los procedimientos para realizar auditorías, intereses 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.	Informes revisados / Informes comunicados * 100 Se gestionó la capacitación: 100% No 0%	Oficina de Control Interno	Plan de auditoría, Informe preliminar, Informe final Memorando.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 10 de 46

### 2.1.3 Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos establece las directrices para administrar los riesgos, determinando las acciones de control necesarias para contrarrestarlos o mitigarlos.

En este sentido la política establecida para la Contraloría de Bogotá, es:

*“La Contraloría de Bogotá D.C., asume la Administración del Riesgo como parte integral del Direccionamiento Estratégico, lo que implica un compromiso institucional con la identificación, análisis y valoración de los riesgos que pueden afectar la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, con miras a controlar sus efectos sobre el cumplimiento de la misión, a través de las acciones implementadas”.*

#### Objetivos de la Política de Administración del Riesgo

- Hacer partícipes a los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D.C; en las actividades de Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos y la consecuente realización de acciones de control para asumir, reducir, evitar, compartir, transferir o eliminar el riesgo.
- Fortalecer y afianzar la cultura de la Administración del Riesgos en la Contraloría de Bogotá D.C; en atención a las leyes, normas y regulaciones vigentes.

#### Estrategias para desarrollar la Política de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo, será desarrollada a través de estrategias de identificación, monitoreo, revisión, actualización, seguimiento y evaluación de los riesgos institucionales, así:

Estrategias	Responsabilidad	Fecha
Identificar y efectuar análisis y valoración a los riesgos asociados al objetivo y actividades claves de los procesos del SIG.	Responsables de procesos del SIG.	A más tardar en el mes de enero de cada vigencia.
Identificar y documentar los riesgos asociados a los proyectos de inversión.	Responsables de metas de los proyectos de inversión.	Una vez que se formulen proyectos de inversión.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ. D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 11 de 46

<b>Estrategias</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Fecha</b>
Monitorear y revisar los riesgos identificados en cada uno de los procesos del SIG, con el propósito de determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener los factores de riesgo.	Responsables de Procesos del SIG.	Cuatrimestralmente.
Efectuar seguimiento y verificación al Mapa de Riesgo Institucional, determinando la efectividad de sus controles.	Oficina de Control Interno.	Cuatrimestralmente.
Efectuar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la Política de Administración del Riesgo.	Oficina de Control Interno.	Anual.

La Entidad contará con un Mapa de Riesgos Institucional, el cual será elaborado siguiendo los parámetros establecidos en el *“Procedimiento para Elaborar, Monitorear y realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional”* y regulaciones vigentes.

A partir de la definición de la política, objetivos y estrategias de riesgos, los responsables de procesos identificarán, analizarán y valorarán los riesgos de las dependencias que integran y garantizarán que los controles sean eficaces y eficientes, tanto en diseño como en la operación y tomarán las acciones respectivas para asumir, reducir, evitar, compartir, transferir o eliminar el riesgo.

## **2.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites**

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 ésta otorga el poder para ejercer el control fiscal y recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal, en este orden de ideas, 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.

No obstante, lo anterior, 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

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 12 de 46

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.

## 2. 3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

### 2.3.1 Marco conceptual

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es:

*“un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*”

*La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”*

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).

Elementos de la Rendición de Cuentas. La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Ibídem, página 28 - 29.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 14 de 46

Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estos **diálogos** pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”<sup>5</sup>.

Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)”.

<sup>5</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 29.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 15 de 46

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Información de calidad y en lenguaje comprensible
- ✓ Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- ✓ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- ✓ Evaluación y seguimiento a la gestión institucional

### 2.3.2 Resultado del diagnóstico por subcomponente

- ✓ **Primer Subcomponente: Información de calidad y en lenguaje comprensible:**

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se encuentra establecido la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, a los cuales se realizará la rendición de cuentas, y donde se encuentra formalizados.	La entidad cuenta con las Resoluciones 39 de 2013 y 12 de 2015 "Procedimientos para el Control Social en la cual se identifican los clientes Ciudadanía y Concejo"; no obstante, no se especifica puntualmente a quien en concreto va dirigida la Rendición de Cuenta en la población de ciudadanos y concejales.	Caracterizar la población objetivo (clientes) clasificando los ciudadanos y grupos de interés a quienes va dirigida la rendición de cuentas y demás productos y servicios que brinda la Contraloría
Se tiene identificada la información que sirve de insumo para la Redinción de Cuentas.	La entidad cuenta con la Resolución 12 de 2015 (Procedimiento para el control social) en la que se establece que en la rendición de cuentas se entregan los resultados de gestión de la vigencia, sin embargo se debe detallar la información requerida en el Manual de Rendición de cuentas.	Incluir en el Procedimiento de control social la información que sirve de insumo para la rendición de cuentas.
Existen mecanismos para controlar la calidad de esta información (atributos de calidad en lenguaje sencillo).	Está establecido en el Manual de Identidad de la entidad. Resolución 58 de 2015 V 2.0	
Se controla la disponibilidad y oportunidad de esta información, producto de la gestión de la entidad.	Se encuentra en proceso de formalización la estrategia de Gobierno en Línea (GEL) liderada por MINTIC. En esta etapa ya se tramitó la solicitud de inclusión del Link de la rendición de cuentas en el nuevo portal de la Contraloría. La información de la Rendición de cuentas de la vigencia 2015, se encuentra consolidada, para su publicación y difusión	Crear el link de Rendición de cuentas en el portal WEB de la entidad
	La entidad difunde la información a través de: Redes sociales: Facebook, Twitter, página Web, medios de comunicación, aspectos que estan estructurados en el Plan Estrategico de Comunicaciones de acuerdo con en el Manual de Identidad y el Procedimiento para la Divulgación de la información institucional , Resolución 036 de 2013 y a través de las Gerencias Locales	
	Plan Anticorrupción - Versión 1,0	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:

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 16 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de Auditoría</li> <li>● Informes Obligatorios</li> <li>● Informes Estructurales</li> <li>● Informes Sectoriales</li> <li>● Pronunciamientos</li> <li>● Advertencias Fiscales</li> <li>● Beneficios de Control Fiscal.</li> </ul>

✓ **Segundo Subcomponente: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:**

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<p>Se cuenta con mecanismos para interactuar con la ciudadanía y sus organizaciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar los puntos de vista ciudadanos.</li> <li>• Responder las preguntas.</li> <li>• Brindar explicaciones sobre decisiones.</li> <li>• Justificar las acciones.</li> <li>• Presentar diagnósticos e interpretaciones.</li> </ul>	<p>Se cuenta con las Resolución 39 de 2013 y 12 de 2015 "Procedimientos para el Control Social en la cual se identifican los clientes Ciudadanía y Concejo", no obstante no se especifica puntualmente la ruta de la rendición de cuentas detallada para interactuar con la ciudadanía y sus organizaciones.</p>	<p>Incluir en el Procedimiento de control social la ruta de interacción con los ciudadanos a través de la Rendición de cuentas que incluya crear en el link de Rendición de cuentas un instructivo que oriente al usuario sobre la información de la Contraloría requerida en el Manual</p>
<p>A través de que mecanismos se motiva y se convoca la participación ciudadana y organizaciones sociales en la rendición de cuentas</p>	<p>La entidad tiene definidos los mecanismos en el Acuerdo 519 de 2012, en la Resolución 39 de 2013 y Resolución 12 de 2015 y en el Procedimiento para la Divulgación de la información institucional, Resolución 036 de 2013</p> <p>Redes sociales Medios de Comunicación Gerencias Locales</p>	

✓ **Tercer Subcomponente: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.**

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<p>Cómo se motiva y refuerza el comportamiento de los servidores públicos para mejorar la cultura de rendición de cuentas.</p>	<p>La entidad motiva y refuerza el comportamiento de los servidores públicos mediante el Taller a funcionarios que realizan atención a la ciudadanía a través del proyecto 770 y del Plan de Capacitación</p>	
<p>Se tienen establecidos incentivos internos (concursos, ranking, etc) para los funcionarios encargados de la rendición de cuentas.</p>	<p>Se cuenta con las Resolución 39 de 2013 y 12 de 2015 "Procedimientos para el Control Social en la cual se identifican los clientes Ciudadanía y Concejo", no obstante no se especifica puntualmente la ruta de la rendición de cuentas detallada para interactuar con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación cursos, talleres, diplomados y/o especializaciones orientados a la auditoría social con el acompañamiento de el Proceso de Participación Ciudadana</p>

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 17 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Existen mecanismos para formar ciudadanos en la petición de cuentas.	La entidad tiene establecidos los mecanismos en la Resolución 12 de 2015 -Procedimiento de control social y son: Pedagogía social formativa e ilustrativa, mecanismos de participación y mecanismos de interacción.	
Las memorias de eventos de rendición de cuentas son documentadas y publicadas.	La entidad tiene establecido en Resolución Reglamentaria No. 12 de 2015 - Procedimiento de control social la realización de acta, informe técnico y difusión en redes sociales.	Publicar en el Link de Rendición de Cuentas los documentos de las memorias que soportan la rendición de cuentas de la entidad.
Existe un procedimiento que formalice las actividades de rendición de cuentas.	La entidad tiene establecido en la Resolución Reglamentaria No. 12 de 2015- Procedimiento para el control social las actividades para la Rendición de cuentas de manera general	Establecer en el Procedimiento de control social la formalización de las actividades de rendición de cuentas para toda la entidad de manera unificada.

✓ **Cuarto Subcomponente: Evaluación y seguimiento a la gestión institucional:**

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se elabora informe con resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas.	La entidad elabora informe técnico, Informe de Gestión, acta, mide la percepción de los ciudadanos en las rendiciones de cuentas y analiza los resultados en el Informe de supervisión. Se comunican los resultados a Control Interno y TIC con copia a los responsables del proceso y a Planeación	Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas y proponer acciones de mejora en el evento de ser necesario.
Se implementan planes de mejoramiento producto de la rendición de cuentas.	A la fecha no se han presentado dificultades que impliquen planes de mejoramiento	

Se concluye como resultado del diagnóstico, que producto del análisis se encontró que la Contraloría de Bogotá está adelantando con calidad y oportunidad el ejercicio de Rendición de Cuentas, no obstante, es necesario clasificar a los ciudadanos en la caracterización de los respectivos grupos de interés a quienes se dirigirá la rendición de cuentas e incluir en el procedimiento de control social a la Gestión pública los detalles:

- La información que sirve de insumo para la rendición de cuentas.
- La ruta de interacción con los ciudadanos a través de la Rendición de cuentas que incluya crear en el link de Rendición de cuentas un instructivo que oriente al usuario sobre la información de la Contraloría requerida en el Manual.
- Establecer la formalización de las actividades de rendición de cuentas para toda la entidad, de manera unificada.
- Elaborar el informe de resultados, logros y dificultades de la rendición de cuentas y proponer acciones de mejora en el evento de ser necesario.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 18 de 46

## 2.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

### 2.4.1. Marco Conceptual<sup>6</sup>.

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



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano  
Fuente: Conpes 3785

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades;

<sup>6</sup> Ibidem, página 32 - 34

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 19 de 46

(ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual<sup>7</sup>

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.<sup>8</sup>

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su

<sup>7</sup> El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseñó una Metodología para el Mejoramiento de los Sistemas de Servicio al Ciudadano que orienta el ejercicio de diagnóstico y posterior formulación del Plan. Esta metodología puede consultarse en la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>8</sup> El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano tiene a disposición de las entidades de la Administración Pública un repositorio jurídico que reúne todos los requerimientos normativos en materia de servicio al ciudadano. Puede consultarse a través de la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en la sección de herramientas para el servicio.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 20 de 46

población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención
- ✓ Talento Humano
- ✓ Normatividad y Procedimental
- ✓ Relacionamiento con el Ciudadano

#### 2.4.2 Resultado del diagnóstico por subcomponente

- ✓ **Primer Subcomponente: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:**

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.<sup>9</sup>

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Esta Institucionalizada una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.	Se cuenta con el Centro de Atención al Ciudadano –CAC, con un funcionario dedicado, fue actualizada su organización mediante la RR N° 051/2015. Sin embargo, las instalaciones del CAC requieren adecuaciones.	
Se incorporan recursos en el	La Dirección de Apoyo al Despacho pasó	Actualizar un documento técnico de

<sup>9</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 34.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 21 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	propuesta de modernización la cual no fue aprobada por Administrativa.	diagnóstico de espacios físicos para atención al ciudadano atendiendo la normatividad aplicable al tema y plantear la necesidad a la Dirección Administrativa para incorporar recursos en el presupuesto.
Se tienen establecidos mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección, para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	El CAC es una dependencia que está adscrita a la Dirección de Apoyo al Despacho, que corresponde a una dependencia de la Alta Dirección. RR N° 71/2015 - PROCEDIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO - ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA CÓDIGO PEC-02 RR N° 55/2015 - Plan de Acción e Informes de Gestión. Buzón de sugerencias, correo institucional: controlciudadano@contraloriabogota.gov.co, vía telefónica, formato para atender peticiones telefónicas, página web-link quejas y reclamos-derechos de petición.	

✓ **Segundo Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención**

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención<sup>10</sup>. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.

<sup>10</sup> Lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - página web del DNP, sección herramientas para el servicio. Directorio para la inclusión social, soluciones para un servicio accesible e incluyente.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 22 de 46

- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.<sup>11</sup>

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<p>Se han realizado ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.</p> <p>Se ha aplicado un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.</p>	<p>Se han detectado debilidades en los espacios físicos en el CAC los cuales fueron dados a conocer por la Dirección de Apoyo al Despacho a la Administración.</p>	<p>Actualizar un documento técnico de diagnóstico de espacios físicos para atención al ciudadano atendiendo la normatividad aplicable al tema y plantear la necesidad a la Dirección Administrativa para incorporar recursos en el presupuesto.</p>
<p>Se tienen implementado instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).</p>	<p>Existe la plataforma Yo Soy Bogotá, sin embargo, esta carece de herramientas tecnológicas que permitan la accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <p>Está próxima a salir la resolución para actualizar la página web, que implementará herramientas como la Agenda Institucional, Preguntas Frecuentes, Foro de Discusión y Chat para fortalecer la atención al ciudadano.</p>	<p>Implementar los instrumentos y herramientas que permitan la accesibilidad de la página que contribuyan al cumplimiento de la normatividad.</p>
<p>Se tienen implementados convenios con el Centro de Relevó y cualificados a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.</p>	<p>No existen convenios</p>	<p>Realizar convenios con las instituciones especializadas en la discapacidad auditiva.</p>
<p>Se tienen implementados sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>RR. N° 039/2013 Procedimiento establecido para la recepción y trámite de los derechos de petición. Aplicativo SIGESPRO PQR Seguimiento, control y monitoreo.</p>	
<p>Se tienen implementados nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.</p>	<p>Ventanilla virtual, redes sociales</p>	
<p>Se tienen implementados mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</p>	<p>Clasificación de información y trámite correspondiente.</p> <p>Punto de control en el procedimiento para recepción y trámite del derecho de petición.</p>	
<p>Se tiene asignados responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.</p>	<p>Acuerdo 519 de 2012. RR 051 de 2015. RR 039 de 2013.</p> <p>Funcionarios del CAC- Oficina Asesora de Comunicaciones -Twitter, facebook, whatsapp.</p> <p>Manual de funciones</p>	

<sup>11</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, 2015. Página 34.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 23 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se tiene establecidos indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Plan de Acción - Encuesta de Percepción - Formato de Encuesta de Atención. Informes de Gestión.	
Se tienen implementados protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de Atención al Ciudadano en página web. Capacitación Pedagogía social al ciudadano en Dirección de Participación Ciudadana	Socialización del Protocolo interno y externo. Actualización mediante acto administrativo de las políticas de uso y privacidad de la información.

### ✓ Tercer Subcomponente: Talento Humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 24 de 46

- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.<sup>12</sup>

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se han fortalecido las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Plan de Capacitación (PQR. Servicio al Cliente. Ética de lo Público).	
Se han promovido espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Convenios con la Alcaldía Mayor.	Ampliar la cobertura del Plan de Capacitación a todos los niveles jerárquicos, en lo relacionado al fortalecimiento de las competencias de servicio cliente.
Se tienen fortalecidos los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Plan de Capacitación. PQR. Servicio al Cliente. Ética de lo Público. Convenios con la Alcaldía Mayor.	
Se cuenta con una evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Comisión Nacional del Servicio Civil. Evaluación de prueba de personalidad para directivos. Búsqueda de otros canales para capacitación	
Se tienen incluidas en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Manual de Funciones y Competencias. Valoración de la competencia de Atención al Ciudadano.	
Se ha establecido un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	RR 029 de 2014, Procedimiento para Evaluación de competencias, vinculación y evaluación del desempeño. Sistema Tipo de Evaluación de Desempeño, a través del formato de Compromisos Comportamentales	

<sup>12</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 35.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 25 de 46

✓ **Cuarto Subcomponente: Normativo y procedimental**

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.<sup>13</sup>

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se tiene establecido un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Resolución 039 de 2013 Procedimiento establecido para la recepción y trámite de los derechos de petición.	
Se ha incorporado en el reglamento interno mecanismos para dar prioridad a las peticiones	No se encuentra previsto	Ajustar el procedimiento "Para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición". En lo correspondiente al tema de adulto mayor, con personas

<sup>13</sup> Ibídem, página 36.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 26 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.		en situación de discapacidad y menores de edad. De acuerdo con los criterios y requisitos que establece la norma.
Se elaboran periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de gestión del proceso Semestral y Anual. Reportes semanales de derechos de petición a vencerse.	
Se tiene identificado, documentado y optimizado los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Resolución 039 de 2013 Procedimiento establecido para la recepción y trámite de los derechos de petición	
Se tiene identificado, documentado y optimizado los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Procedimiento Sistema de Gestión Documental RR 053 de 2013; 067 de 2015 y RR 046 de 2014. Acta del Comité de Archivo No. 002 de diciembre 01 de 2014 y 054 de 2015 para el manejo de solicitud de copias.	
Se tiene implementado un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Mediante el aplicativo SIGESPRO - PQR se genera un número consecutivo para cada derecho de petición incorporado.	
Se realizan campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	RR 012 de 2015 Piezas Pedagógicas. RR 036 de 2013. Procesos de comunicación. Se realizan campañas de socialización e incentivar al ciudadano para que hagan parte del control social y control fiscal. Plan Estratégico de Comunicaciones 2012-2015	
Se tiene cualificado el personal encargado de recibir las peticiones.	RR 051 de 2015. Sin embargo actualmente no aplica en cuanto al coordinador del CAC. Hoy se cuenta con personal idóneo para la atención al ciudadano	
Se ha construido e implementado una política de protección de datos personales.	Aplicación de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.	
Se han definido mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Resolución Reglamentaria No. 051 de 2015 sobre actualización del Centro de Atención al Ciudadano. Y está incluida actualización a los funcionarios del CAC en el Plan de Capacitación del 2016.	
Se han elaborado y publicado en los canales de atención la carta de trato digno.	Existe el protocolo de atención publicado en el Link de Transparencia y Acceso a la información	Revisar y unificar la carta de trato digno vs. Protocolo

✓ **Quinto Subcomponente: Relacionamiento con el ciudadano**

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 27 de 46

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente 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.<sup>14</sup>

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se han caracterizado a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisado la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	En la RR 012 de 2015 se tienen establecidos los tipos de usuarios, sin embargo, se requiere detallar cada perfil	Ajustar el Procedimiento de Control Social a la gestión pública, que incluya la caracterización de los ciudadanos.
Se realizan periódicamente 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.	RR 012 de 2015 Encuestas de Percepción. Plan de Acción. Informes de Gestión del Proceso.	

### Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias<sup>15</sup>

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

#### 1. Definiciones

- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>16</sup>.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> Ibídem, página 36.

<sup>15</sup> Ibídem, páginas 37-41

<sup>16</sup> Ley 1755 de 2015. Artículo 13.

<sup>17</sup> Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 28 de 46

- c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>18</sup>.
- d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*
- e) *Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*
- f) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- g) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

### **Análisis de la estructura organizacional**

Para la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de las entidades de la Administración Pública Nacional, es indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel directivo y asesor, desde donde se impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano.

Es así como, la ley dispone que en todas las entidades se debe contar por lo menos con una dependencia *“encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*<sup>19</sup>.

### **Servidores públicos**

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente. Debe examinarse desde dos perspectivas:

**a) En atención al ciudadano:** Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano<sup>20</sup>. Son aquellos servidores que

<sup>18</sup> Ver Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.

<sup>19</sup> Ley 1474 de 2011. Artículo 76.

<sup>20</sup> Ley 1437 de 2011. Artículo 9º.

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 29 de 46

tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

**b) Áreas misionales y de apoyo:** Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

**Canales de atención.** Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes<sup>21</sup>:

- **Personalmente**, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- **Vía telefónica** al número destinado para la atención de la solicitud.
- **Correo físico o postal** en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- **Correo electrónico institucional** destinado para el recibo de la solicitud.
- **Formulario electrónico** establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

<sup>21</sup> Decreto 103 de 2015. Artículo 16.

 <b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 30 de 46

En esta materia, la ley se ha ocupado de expedir varias normas transversales<sup>22</sup> que regulan las condiciones que se deben seguir para la formulación de políticas incluyentes y la materialización de los derechos fundamentales de todas las personas independientemente de sus condiciones físicas o culturales.

### **Presentación de las peticiones**

Como se mencionó en párrafos anteriores, los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano<sup>23</sup>.

La norma determina que en la entidad se disponga de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión<sup>24</sup>.
- Contar con la política de protección de datos personales<sup>25</sup>.

<sup>22</sup> Revisar el Repositorio Jurídico y el Directorio para la Inclusión Social del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

<sup>23</sup> Consultar los protocolos de atención al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

<sup>24</sup> Consultar los formatos creados por el del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 31 de 46

## Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

## Respuesta a las peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida<sup>26</sup>.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión<sup>27</sup>.

## Controles

**Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos<sup>28</sup>.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

**Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

**Veedurías ciudadanas:** Se debe:

- a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

<sup>25</sup> Consultar las herramientas de protección de datos personales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

<sup>26</sup> Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.3.14.

<sup>27</sup> Consultar la Guía de Lenguaje Claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

<sup>28</sup> Ley 734 de 2002. Artículo 76.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 32 de 46

b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas<sup>29</sup>.

c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal<sup>30</sup>.

## Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

### Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

### Lineamientos especiales

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	

<sup>29</sup> Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a) Concordancia con la Ley 850 de 2003.

<sup>30</sup> Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal b)

 <p>CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 33 de 46

## 2.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para Promover la Transparencia y el Acceso a la Información

### 2.5.1 Marco conceptual

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

La información pública se debe entender como todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Lineamientos de Transparencia Activa
- ✓ Lineamientos de Transparencia Pasiva
- ✓ Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información
- ✓ Criterio diferencial de accesibilidad
- ✓ Criterio diferencial de monitoreo de acceso a la información pública

### 2.5.2 Resultado del Diagnóstico por Subcomponente

- ✓ **Primer Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Activa**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 34 de 46

acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea. Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección ‘Transparencia y acceso a la información pública’.<sup>31</sup>

De otra parte, es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos. También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.<sup>32</sup>

Con fundamento en el diagnóstico realizado para este subcomponente, se tiene lo siguiente:

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
<p>Se cuenta con la publicación de información mínima en la página WEB (Ley 1712/14 y Estrategia de Gobierno en Línea), en link Transparencia y acceso a la información, de los siguientes temas:</p> <p>*Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura</p> <p>*Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</p> <p>*Publicación de información sobre contratación pública.</p> <p>*Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>Se publica información adicional útil para los ciudadanos.</p>	<p>Existe el link en la página web denominado "Transparencia y acceso a la información", en el cual se está publicando información institucional, relacionada con la estructura, procedimientos, servicios y funcionamiento, contratación, entre otras.</p> <p>Adicionalmente se está publicando información útil para los ciudadanos, entre otra: Informes resultado de las auditorías desarrolladas en cumplimiento de nuestra misión, así como los estudios, revistas elaborados por el Proceso de Estudios de Economía y Política Pública; boletines, entre otra información</p> <p>Sin embargo, el 31 de diciembre de 2015 el Min Tic publicó la Resolución 3564 en la cual establece los estándares para publicación y divulgación de información, determinando las diferentes categorías de información a ser publicadas en la página web.</p>	<p>Ajustar en el link "Transparencia y acceso a la información" de la página web actual las categorías de información de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de Diciembre 31 de 2015; con el fin de dar estricto cumplimiento a los estándares para publicación y divulgación establecidos por el Min Tic.</p> <p>Actualizar el "Procedimiento para la divulgación de información institucional" adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 036 de 2013 y el procedimiento de control social a la gestión RR 012 de 2015 y caracterizaciones de procesos de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en relación con la actualización de la información en el portal web, que garanticen la actualización permanente de dicha información.</p>
Divulgación de datos abiertos	No se encuentra implementado el modelo de datos abiertos en la entidad.	Realizar la implementación del Modelo de Datos Abiertos en la C.B. conforme a lo definido en la Estrategia GEL del Min TIC

<sup>31</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Páginas 41 – 42.

<sup>32</sup> *Ibidem*, página 43

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 35 de 46

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
		(Decreto 1078-2015).
Se cuenta con actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información). Articulando sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.	Estos aspectos se están contemplando para la puesta en marcha del nuevo portal web que se espera poner en producción para la vigencia 2017.  Teniendo en cuenta que no se tiene un mecanismo para medir la satisfacción de los usuarios de la información de la página web, se considera necesario incorporar este tipo de mecanismos.	Incluir encuesta en la página web que permita medir la satisfacción del ciudadano respecto al portal.

✓ **Segundo Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Pasiva**

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, se debe tener en cuenta las siguientes directrices:

- ✓ Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.
- ✓ Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, entre otros aspectos: el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante, ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados, ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015, debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Ibídem, páginas 43-44.

 <p><b>CONTRALORÍA</b> DE BOGOTÁ. D.C.</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2016</b></p> <p><b>Versión 6.0</b></p>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 36 de 46

Con fundamento en el diagnóstico realizado para este subcomponente, se evidenció lo siguiente:

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se aplica el principio de gratuidad y en consecuencia, no se cobran los costos adicionales a los de reproducción de la información, en caso de cobro se motiva mediante Acto administrativo.	Se cuenta con la Resolución Reglamentaria No. 054 de Septiembre 8 de 2015, " <i>Por la cual se establece el costo de reproducción, fotocopia y duplicado de documentos que se expidan a personas interesadas</i> ", sin embargo, la misma no regula aspectos como otros mecanismos para entrega de la información (CD, entre otros).	Revisar la Resolución Reglamentaria No. 054 de 2015, para considerar la viabilidad de colocar costos y formatos disponibles para reproducción de información diferente a la fotocopia y duplicado si el usuario lo solicita.
El acto de respuesta a las solicitudes de acceso a información pública se realiza por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.	Se cuenta con el "Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición" adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 039 de 2013, así como con el aplicativo de PQR, en el cual se contempla el derecho de petición de información.  Sin embargo, se considera necesario ajustar las plantillas del aplicativo y la revisión y ajuste en aspectos como: elaboración y estructura del informe específico para este tipo de solicitudes, así como la periodicidad de su elaboración.	Ajustar las plantillas del derecho de petición en el aplicativo PQR.  Actualizar el "Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición" adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 039 de 2013 en aspectos como: elaboración y estructura del informe específico para este tipo de derechos de petición, así como la periodicidad de elaboración, entre otros.
El acto de respuesta es objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y está disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados		
El acto de respuesta es oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.		
El acto de respuesta informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.		

✓ **Tercer Subcomponente: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

El Decreto 103 de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*" en el artículo 35 determinó como instrumentos para la gestión de la información pública, los siguientes:

- (1) Registro o inventario de activos de Información.
- (2) Índice de Información Clasificada y Reservada.
- (3) Esquema de publicación de información.
- (4) Programa de Gestión Documental

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 37 de 46

Así mismo, se determina que se deben articular dichos instrumentos mediante el uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y garantizar su actualización y divulgación.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.<sup>34</sup>

Con fundamento en el diagnóstico realizado para este subcomponente, se evidenció lo siguiente:

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se tienen establecidos los instrumentos de gestión de información: registro o inventario de activos de Información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.	<p>No se cuenta con los instrumentos de gestión de la información debidamente formalizados en la entidad; por consiguiente, no se encuentran publicados.</p> <p>No existe acto administrativo que incorpore los mecanismos de adopción y actualización de los instrumentos de gestión de la información.</p>	<p>Conformar equipo de trabajo para elaborar y ejecutar plan de trabajo que permita garantizar la elaboración de los instrumentos de gestión de la información.</p> <p>Elaborar y ejecutar plan de trabajo encaminado a diseñar, aprobar y publicar los instrumentos de gestión de la información (Inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada), incluido el procedimiento para la formalización de los mismos.</p>
Existe un procedimiento que determine la implementación, adopción y actualización de estos instrumentos.		
Se encuentran publicados en formato de hoja de cálculo en el <b>sitio web</b> oficial de la entidad los instrumentos de gestión de la información.		
Se encuentran publicados en formato de hoja de cálculo en el <b>portal de datos abiertos</b> del Estado Colombiano los instrumentos de gestión de la información.		
Existe articulación de los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.	Se cuenta con la versión 1.0 del Programa de Gestión Documental, aprobada por el Comité interno del archivo y se encuentra publicado en la página web. Sin embargo, se requiere revisar la articulación de los instrumentos de gestión de la información en el mismo.	Revisar y actualizar el Programa de Gestión Documental con el fin de articular los instrumentos de gestión de la información.

✓ **Subcomponente: Criterio diferencial de accesibilidad**

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*” se determina que: “Con el objeto de facilitar

<sup>34</sup> Ibídem, página 44.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 38 de 46

que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad”.

Con fundamento en el diagnóstico realizado para este subcomponente, se evidenció lo siguiente:

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se divulga información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	No se divulga información en formatos alternativos comprensibles que permitan su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. Estos aspectos se están teniendo en cuenta para la puesta en producción del nuevo portal web.	Elaborar plan de trabajo que incorpore actividades relacionadas con: la Estructuración, diseño e implementación del nuevo portal web de la Contraloría de Bogotá. Modernización del estilo web, incorporación de administrador de contenidos, criterios de usabilidad y accesibilidad, noticias y módulos de redes sociales. Diseño que se adapta a los diferentes formatos de pantalla, tableta y dispositivos móviles.
Se encuentran adecuados los <b>medios electrónicos</b> para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	No se encuentran adecuados los medios electrónicos para accesibilidad a población en situación de discapacidad.	
Existen lineamientos de accesibilidad a <b>espacios físicos</b> para población en situación de discapacidad.	No existen lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Elaborar diagnóstico sobre los requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano contemplados en la Norma Técnica NTC 6047 y el nivel de cumplimiento en la entidad.
Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	En la página web no se divulga información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país, se requiere un traductor oficial, que no se tiene contemplado en el presupuesto de la vigencia 2016.	

✓ **Subcomponente: Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016</b>  <b>Versión 6.0</b>	Código del formato: PDE-10-004
		Código documento: PDE-10 Versión: 6.0
		Página 39 de 46

- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <sup>35</sup>

Con fundamento en el diagnóstico realizado para este subcomponente, se evidenció lo siguiente:

PRODUCTOS MÍNIMOS	EVIDENCIA ENCONTRADA	ACCIONES
Se genera el informe de solicitudes de acceso a información incorporando: Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Se elaboró y publicó el informe de solicitudes de acceso a información en el link Transparencia y acceso a la información pública, pero no existe periodicidad para su elaboración, ni se encuentra documentado.	Incorporar en el "Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición" adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 039 de 2013, la actividad de elaboración del informe de solicitudes de acceso a la información, así como la periodicidad de elaboración.

## 2.4 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

La guía tomada para la elaboración de éste documento, corresponde a "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción", donde se establece que las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, adicionalmente determina que se incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Dentro de las sugerencias presentan básicamente el Código de Ética: donde establecen que es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para implantar parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Determinan necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

La Contraloría de Bogotá, si bien es cierto no plasmó expresamente en el Plan Anticorrupción de la presente vigencia, acciones frente al componente de Iniciativas Adicionales, se considera pertinente dejar plasmado en ésta versión del documento, las actividades de Transparencia y Lucha Anticorrupción adelantadas durante el 2016, que corresponden a:

<sup>35</sup> Ibídem, página 45.

- Campaña de socialización y sensibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; realizado en el periodo de junio a agosto de 2016.
- Foro Fortalecimiento del Control Fiscal: "La Transparencia en la Gestión Pública, adelantado el 28 de noviembre de 2016.
- Campaña interna de socialización de valores institucionales: choca esos cinco. Octubre - diciembre de 2016

### 3. FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2016 - versión 4.0

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2016 en versión 6.0, se relaciona en formato Excel anexo.

#### 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.	Se genera versión 2.0 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a partir del diagnóstico adelantado en la entidad en el mes de marzo de 2016, verificando el cumplimiento de los productos determinados en el documento: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Lo anterior en cumplimiento a la normatividad establecida a través del Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, donde se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde el Gobierno Nacional reglamenta las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; la Circular externa No. 100-02-2016 del 27-01-2016. En atención a estas directrices, se ajusta la Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad, generandose la versión 2.0. Con nueve riesgos.

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
2.0	Acta de Comité Directivo – Revisión por la Dirección No. 02 del 10 de marzo de 2016.	<p>Se genera la versión 3.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <p>Se ajusta el Objetivo General, definiendolo con mayor concreción y se incluye el título de Objetivos Especificos, donde se especifica para cada componente que aplica a la entidad.</p> <p>Del Subcomponente <i>Política de Administración del Riesgo</i> se retira la definición de la Política, referenciando el documento donde se ubica.</p> <p>Se elimina el título anexo 1 y el cuadro de Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte integrante del capítulo correspondiente.</p> <p>Se ajusta la formula del indicador Plan de formación para fortalecer el uso de los recursos tecnológicos, tal como se establece en el memorando 3-2016-12888 del 24-05-2016, quedando: N° Total de capacitaciones realizadas en el fortalecimiento del uso de los recursos tecnológicos * 100 / N° de capacitaciones programadas (2) en el fortalecimiento del uso de los recursos tecnológicos.</p> <p>Se modifica las fechas de las actividades del Subcomponente 3 <i>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</i>, atendiendo lo establecido en la solicitud de modificación, tramitada con el memorando 3-2016-13018 del 26-05-2016. Quedando para las tres actividades las siguientes fechas de ejecución: Elaboración, aprobación y publicación de los instrumentos de gestión de la información. 30-06-2016; elaboración del procedimiento para la formulación de los instrumentos de gestión de la información 31-07-2016 y actualización del Programa de Gestión Documental con el fin de articular los tres instrumentos 15-09-2016.</p> <p>En la actividad 2.7 del Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención relacionada con: 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. Se incluye como responsable al Comité SIGEL.</p> <p>Se elimina el título anexo 1 y el cuadro de Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte integrante del capítulo correspondiente.</p> <p>Para uniformar el manejo de documentos en la página Web e Intranet, se divide el Plan en dos archivos: 1. Documento PAAC (Word) y, 2. Plan Anticorrupción y AC (en Excel), éste último contiene el detalle de actividades formuladas. Tema que se sustrae del documento en Word, referenciándolo en el título 3. Formato Plan Anticorrupcion y De Atencion Al Ciudadano 2016 - versión 3.0, adicionalmente, se incluye en el cuadro, el nombre del Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva, por no presentarse en la versión 2.0.</p> <p>Así mismo, se renumeran las actividades, utilizando como primer digito el número del componente y el segundo el numero consecutivo de las actividades dentro de cada componente, con el fin de no duplicar numeración.</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
3.0	<p>Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de Fecha: 20/06/2016 25/07/2016</p>	<p>Se genera la versión 4.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <p>Se incluye el acápite <b>2.1.3 Política de Administración de Riesgos</b>, en el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción, donde se establece los Objetivos de la Política y las Estrategias para su desarrollo. En cumplimiento a lo previsto en Comité Directivo del 25 de agosto de 2016.</p> <p>Mediante solicitud de modificación del 25-07-2016, tramitada con memorando 3-2016-19328 del 28-07-2016 por la Dirección de Apoyo al Despacho, con la cual se establece ajustar la fecha de la Actividad 4.5. Definida como: <i>"Disponer en el primer piso del edificio sede principal y en las demás sedes que se requieran, de carteleras para la publicación y notificación de avisos (derechos de petición)", del Componente 4: Atención al Ciudadano, Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</i>, requiriendo fecha de ejecución para el <b>15 de diciembre de 2016</b>.</p> <p>Mediante solicitud de modificación del 25-07-2016, tramitada con memorando 3-2016-19326 del 28-07-2016 por la Dirección de Apoyo al Despacho se tramita del Componente 4: Atención al Ciudadano, Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, Actividad 4.1. definida como: <i>"Elaborar diagnóstico y determinar el nivel de cumplimiento en la actividad, de los requisitos generales de accesibilidad y señalización requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano contemplados en la Norma Técnica NTC6047. Una vez realizado el diagnóstico plantear la necesidad a la Dirección Administrativa para incorporar recursos en el presupuesto"</i>, modificar:</p>

OBSOLETE

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
3.0	Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fecha 20/06/2016	<p>La fecha de la Meta: “Diagnóstico realizado contemplando la Norma Técnica NTC6047”, para el <b>30 de noviembre de 2016</b>.</p> <p>La Meta o Producto: “Acciones a implementar a partir del diagnóstico” por <b>Tramitar ante la Dirección Administrativa y Financiera las necesidades establecidas en el diagnóstico, para solicitar incorporar recursos en el presupuesto 2017</b>. Y Modificar su correspondiente indicador, que estaba como: “No. total de Acciones implementadas/No. total de acciones establecidas en el diagnóstico*100”. Por: <b>Trámite de solicitud de necesidades adelantado: SI 100% - NO 0%</b>.</p> <p>Mediante solicitud de modificación del 29-07-2016 tramitada con memorando 3-2016-19477 del 29-07-2016 por la Dirección Administrativa y Financiera se tramita ajuste de fecha de la Actividad 5.6 <i>Conformar equipo de trabajo para elaborar y ejecutar plan de trabajo encaminado a diseñar, aprobar y publicar los instrumentos de gestión de la información (Inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada), incluido el procedimiento para la formalización de los mismos</i>. Para la meta o Producto “Procedimiento que formalice los tres (3) instrumentos de gestión de la información” Con fecha programada del <b>16 de agosto de 2016</b></p> <p>Mediante solicitud de modificación del 30-08-2016 tramitada con memorando sin radicado de fecha 31-08-2016 por la Dirección Administrativa y Financiera se solicita ajuste de fecha de la Actividad 5.7 relacionada con la actualización del Programa de Gestión Documental para el <b>31 de octubre de 2016</b>, relacionada en el componente 5, Transparencia y Acceso a la Información, actividad 5.7, con el fin de articular los tres (3) instrumentos de gestión de la información, en cumplimiento de la Resolución Reglamentaria No. 024 de agosto 4 de 2016. “Por la cual se adopta el Procedimiento para la actualización de los Instrumentos de Gestión de Información Pública en la Contraloría de Bogotá D.C.</p>
4.0	Solicitudes de modificación aprobadas por el Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico de Fechas 25 y 29 de julio de 2016	<p>Se genera la versión 5.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <p>La Dirección de TIC`s, con memorando con radicado No. 3-2016-26298 del 07-10-2016, tramita solicitud de modificación, estableciendo lo siguiente:</p> <p><b>ACTIVIDAD 4.3 - COMPONENTE 4 - SUBCOMPONENTE 2</b></p> <p><b>Actividad:</b> Desarrollar el plan de optimización de los sistemas de información que contribuyan a unificar los flujos de información entre las dependencias.</p> <p><b>Meta Inicial:</b> Plan de optimización de los sistemas de información desarrollado que contribuyan a unificar los flujos de información entre las dependencias.</p> <p><b>Indicador Inicial:</b> (Número total de sistemas de información optimizados / Número total de sistemas de información definidos en el Plan de optimización)*100</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
4.0	<p>Solicitudes de modificación aprobadas por el Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico de Fechas 25 y 29 de julio de 2016</p>	<p><b><u>Cambiar por:</u></b></p> <p><b>Meta:</b> Ejecución del Plan de optimización de los sistemas de información que contribuya a unificar los flujos de información entre las dependencias.</p> <p><b>Indicador:</b> (Número total de actividades del Plan de Optimización de los sistemas de información desarrolladas / Número total de actividades definidas en el Plan de Optimización de los sistemas de información) * 100.</p> <p><b>ACTIVIDAD 4.4 - COMPONENTE 4 - SUBCOMPONENTE 2</b></p> <p><b>Actividad Inicial:</b> Desarrollar un Plan de Formación de Cultura en TIC`S para fortalecer el buen uso de los recursos tecnológicos en los funcionarios de la Contraloría.</p> <p><b>Meta Inicial:</b> Plan de formación para fortalecer el uso de los recursos tecnológicos</p> <p><b>Indicador Inicial:</b> (Número Total de capacitaciones en el fortalecimiento del uso de los recursos tecnológicos programadas / Número Total de capacitaciones (2) en el fortalecimiento del uso de los recursos tecnológicos realizadas)*100</p> <p><b>Fecha Final:</b> 31/10/2016</p> <p><b><u>Cambiar por:</u></b></p> <p><b>Actividad:</b> Desarrollar las actividades del Plan de Formación en el uso de recursos tecnológicos en la Contraloría de Bogotá definido por la Dirección de TIC.</p> <p><b>Meta:</b> Ejecutar el Plan de formación en el uso de recursos tecnológicos en la Contraloría de Bogotá, definido por la Dirección de TIC.</p> <p><b>Indicador:</b> (Número de capacitaciones realizadas y programadas en el Plan de Formación de recursos tecnológicos en la Contraloría de Bogotá definido por la Dirección de TIC / Número total de capacitaciones programadas en el Plan de Formación de recursos tecnológicos en la Contraloría de Bogotá definido por la Dirección de TIC) * 100.</p> <p><b>Fecha Final:</b> 30/12/2016</p> <p><b>ACTIVIDAD 4.6 - COMPONENTE 4 – SUBCOMPONENTE 2</b></p> <p><b>Actividad.</b> 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 y ajustar las plantillas del derecho de petición.</p> <p><b>Meta Inicial:</b> Funcionalidad del 100% del aplicativo de Derechos de Petición incluyendo las plantillas correspondientes.</p> <p><b>Indicador Inicial:</b> (Número total de funcionalidades del aplicativo de derechos de petición actualizadas/ Número Total de funcionalidades del aplicativo de derechos de petición definidas) * 100</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
4.0	<p>Solicitudes de modificación aprobadas por el Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico de Fechas 25 y 29 de julio de 2016</p>	<p><b>Cambiar por:</b></p> <p><b>Meta:</b> Implementar en su totalidad los requerimientos de la Oficina de Centro de Atención al Ciudadano contenidos en las cincuenta y un (51) plantillas definidas para mejorar el aplicativo de derechos de petición.</p> <p><b>Indicador:</b> (Número de plantillas implementadas y requeridas por la Oficina de Atención al Ciudadano para el aplicativo de Derechos de Petición / Número total de plantillas requeridas por la Oficina de Atención al Ciudadano para el aplicativo de Derechos de Petición) * 100</p> <p><b>ACTIVIDAD 4.7 - COMPONENTE 4 – SUBCOMPONENTE 2</b></p> <p><b>Actividad:</b> Elaborar y ejecutar el plan de trabajo que incorpore actividades relacionadas con: la Estructuración, diseño e implementación del nuevo portal web de la Contraloría de Bogotá. Modernización del estilo web, incorporación de administrador de contenidos, criterios de usabilidad y accesibilidad, noticias y módulos de redes sociales. Diseño que se adapta a los diferentes formatos de pantalla, tableta y dispositivos móviles.</p> <p><b>Meta Inicial:</b> Ejecutar la totalidad de las actividades definidas y aprobadas en el Plan de trabajo.</p> <p><b>Indicador Inicial:</b> Plan de Trabajo definido, aprobado y ejecutado. SI = 100% NO= 0%</p> <p><b>Fecha Final:</b> 30 de noviembre de 2016</p> <p><b>Cambiar por:</b></p> <p><b>Meta:</b> Ejecutar la totalidad de las actividades de la primera fase del plan de trabajo del nuevo portal web de la Contraloría de Bogotá.</p> <p><b>Indicador:</b> (Numero de actividades de la primera fase del plan de trabajo del nuevo portal web de la Contraloría de Bogotá ejecutadas / Número total de actividades de la primera fase del Plan de Trabajo del nuevo portal web de la Contraloría de Bogotá definidas) * 100.</p> <p><b>Fecha Final:</b> 30 de diciembre de 2016.</p> <p>Solicitud aprobada por el Contralor Auxiliar atendiendo lo establecido en el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC. Versión 1.0 adoptado mediante Resolución Reglamentaria 027 de 2016.</p>

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
5.0	Solicitud de modificación aprobadas por el Contralor Auxiliar (Representante de la Alta Dirección) de Fecha 07 de octubre de 2016	<p>Se genera la versión 6.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <p>Se incluye la solicitud de Modificación aprobada de las TIC`s; tramitada con memorando 3-2016-32968 del 15-12-2016; relacionada con:</p> <p>ACTIVIDAD 4.6 - COMPONENTE 4 - SUBCOMPONENTE 2</p> <p><b>Meta Anterior:</b> Implementar en su totalidad los requerimientos de la Oficina de Centro de Atención al Ciudadano contenidos en las cincuenta y un (51) plantillas definidas para mejorar el aplicativo de derechos de petición.</p> <p><b>Indicador Anterior:</b> ( Número de plantillas implementadas y requeridas por la Oficina de Atención al Ciudadano para el aplicativo de Derechos de Petición I Número total de plantillas requeridas por la Oficina de Atención al Ciudadano para el aplicativo de Derechos de Petición) * 100</p> <p><b>Fecha:</b> 31 de diciembre de 2016.</p> <p><b>Meta Propuesta:</b> Realizar revisión y pruebas de funcionalidad al 100% de las plantillas contenidas en el requerimiento de la Oficina de Centro de Atención al Ciudadano, con el fin de optimizar el Sistema de Información SIGESPRO, en el módulo de DPC y AZ.</p> <p><b>Indicador Propuesto:</b> (Número de plantillas requeridas revisadas y probadas I Número total de plantillas requeridas por la Oficina de Atención al Ciudadano) • 100</p> <p><b>Fecha:</b> 31 de diciembre de 2016</p> <p>De otra parte, dentro del cuerpo del documento, se incluye el componente de INICIATIVAS ADICIONALES, transcribiendo lo que define el documento guía. Esto en la medida que se adelantaron actividades en el 2016 por parte de la entidad y no fueron plasmadas. Se señalan las siguientes: Foro de Transparencia en la Gestión Pública, Campañas de socialización y sensibilización del Plan Anticorrupción y de valores institucionales.</p> <p>Esto se realiza a partir de la participación en el taller de capacitación a interlocutores del Índice de Transparencia de Bogotá, D.C. vigencia 2016-2017, del 02 de diciembre de 2016, realizado por la Veeduría Distrital, donde se precisa que uno de los criterios calificados corresponde al componente de iniciativas adicionales; no obstante haberse sugerido como "opcional" en la metodología y no reflejarse en la Contraloría de Bogotá, se considera incorporar, para asegurar en la próxima vigencia del PAAC su inclusión.</p>
6.0	Solicitud de modificación aprobadas por el Contralor Auxiliar (Representante de la Alta Dirección) de Fecha 15 de diciembre de 2016	