

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		Código: GDE-PR003-FO3
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0
			Fecha: 08-ago-2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Nº	Actividades	Publicación	Actividades realizadas		Responsable	Anotaciones
			Fecha	Fecha 31-Ago-2013	Fecha 31-Dic-2013		
1- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	1	Identificación de riesgos de corrupción.	30/abril/2013	Se elaboro el Mapa de Riesgos de Corrupción en el cual se Identificaron 62 riesgos para 15 procesos. Se realizo la publicación de los resultados de seguimiento al PAAC, así como el Mapa de Riesgos y su Valoración en la Pagina Web y la Intranet.		Mesa Directiva Dirección Jurídica Control Interno Secretaría General Comisiones Permanentes Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Dirección Financiera Dirección Administrativa	<b>Cumplimiento Estrategia: 90%</b> Se dio cumplimiento a la estrategia toda vez que se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción de la corporación, en donde se identificaron, analizaron, valoraron los riesgos, así como sus políticas. Esta pendiente la aprobación y socialización de la política de administración de riesgos.
	2	Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.					
	3	Valoración del riesgo de corrupción.					
	4	Definición de la Política de administración de riesgos de corrupción.					
	5	Seguimiento de los riesgos de corrupción.					
	6	Elaborar el Mapa de riesgos de corrupción.					
2- Estrategia Antitrámites	7	Identificación de Trámites	30/abril/2013	Se realizo la identificación de los procesos sujetos a trámites, se establece la matriz con su revisión, análisis normativo, priorización de los tramites, diagnostico de los tramites a intervenir, racionalización de tramites, automatización de tramites, e interoperabilidad de intercambio de información con gobierno en línea, actividad adelantada por la Secretaria General, las Tres comisiones permanentes y la Dirección Jurídica.		Dirección Jurídica Secretaría General Comisiones Permanetes	<b>Cumplimiento Estrategia: 100%</b> Se dio cumplimiento a la realización de la estrategia.  En los procesos misionales se identificarón los siguientes 6 trámites: -Presentación de Iniciativa de los Ciudadanos. -Participación ciudadana en Gestión Normativa y Control Política. -Solicitudes ciudadanos, Entes de Control, Tribunales y Honorables Concejales (Tramite compartido con la Oficina Jurídica y Atención al Ciudadano). -Invitación a funcionarios o particulares. -Solicitud de consulta, prestamo y fotocopia de Archivo de la biblioteca. -Elección de Servidores Públicos.  En la Dirección Jurídica se identificarón los siguientes 2 Tramites: -Respuestas a Derechos de Petición . -Contestacion a las acciones de Tutela, en los eventos en los que se considere que la Subdirección de Defensa judicial y Prevención del daño Antijurídico, no pueda conocer del asunto  Esta pendiente el registro en el Sistema Unico de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.
	8	Revisión de los Procesos					
	9	Análisis Normativo					
	10	Priorización de Tramites a Intervenir					
	11	Diagnostico de los Tramites a Intervenir					
	12	Racionalización de Tramites (Simplificación, Estandarización, Eliminación, Optimización)					
	13	Automatización de los Tramites					
	14	Interoperabilidad (Intercambio de Información, Gobierno en Línea)					
15	Beneficios de la Implementación de la Racionalización de Trámites.						
3- Rendición de Cuentas	16	Definir el procedimiento para la petición de información, dialogo, solicitado por la ciudadanía	30/abril/2013	Elaboración del Procedimiento GDE-PR004 de rendición de cuentas incluida su ruta		Secretaria General Comisiones Permanetes	<b>Cumplimiento Estrategia: 100%</b> Se dio cumplimiento a la realización de la estrategia.  Se verifico el establecimiento del procedimiento para Rendición de Cuentas.  En la ejecución de la ruta de Rendición de Cuentas, en cumplimiento del Decreto CONPES 3654/10, se cuenta con los siguientes componentes: <b>-Información:</b> la Corporación cuenta con los siguientes mecanismos de información: Pagina Web, Intranet, Redes Sociales, Twitter, Facebook, Boletines Externos, correo electrónico y carteleras físicas <b>-Dialogo:</b> El Concejo de Bogotá en cumplimiento al artículo 1 del Acuerdo 151 de 2005 realizó la rendición de cuentas utilizando los siguientes mecanismos: Video que fue presentado en el Canal Capital el día 30 de junio de 2013 y publicación en la página Web de los informes de gestión de los Honorables Concejales y Procesos de la Corporación el 28 de junio de 2013.  Queda pendiente la Evaluación de los eventos.
	17	Definir el procedimiento para la rendición de cuentas, resultados de gestión para presentar a la ciudadanía y grupos de interes					
	18	Elaborar la Ruta de la Rendición de Cuentas [Insumos, Diseño, Ejecución e Implementación, Evaluación y Monitoreo]					



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: GDE-PR003-FO3

Versión: 0

Fecha: 08-ago-2013

4- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	19	Definir y Difundir los servicios prestados al ciudadano.	<p>a) Se elaboró plegable que contiene la información sobre cómo se tramitan las peticiones, quejas y reclamos en el Concejo de Bogotá, el cual tiene definiciones y canales por medio de los cuales se pueden tramitar, las normas, direcciones, teléfonos, correos electrónicos, responsables, página Web.</p> <p>b) El Área de Atención al Ciudadano, cuenta con: uno de los medios de difusión de los servicios prestados al ciudadano, la utilización del correo institucional de la Corporación, con el fin de informar a los funcionarios de los servicios prestados por el área</p> <p>c) Se diseñó la cartilla de Protocolos de Atención al Ciudadano, la cual contiene: Formas de trato, Protocolos, Normatividad, Atributos del Servidor Público.</p> <p>d) Así mismo propuso la identificación de los funcionarios asignados al área de Atención al Ciudadano por medio de un chaleco, el cual contiene la identificación del Área con el fin de hacer más visible la actividad ante los ciudadanos.</p> <p>e) Se ubicaron en lugares estratégicos de la Corporación los buzones de sugerencias.</p>	30/abril/2013	Dirección Jurídica Área de Atención al Ciudadano Área de Defensor del Ciudadano Correspondencia	<p><b>Cumplimiento Estrategia: 64% en razón a que:</b></p> <p>Se obtuvo un cumplimiento del 100% de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se cuenta con los procedimientos y formatos de la Dirección Jurídica aprobados.</li> <li>-Se cuenta con mecanismos de información al Ciudadano.</li> <li>-Se adecuaron los espacios físicos en materia de señalización y accesibilidad.</li> <li>-Se verificó el establecimiento de 6 canales de atención que permiten la participación ciudadana.</li> </ul> <p>Se obtuvo un cumplimiento del 80% de las 3 actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A través del Área de Atención al Ciudadano se verificó la definición y difusión de los servicios prestados al ciudadano, quedando pendiente la adquisición de los chalecos que permita al identificación de los funcionarios del Proceso.</li> <li>-Se cuenta con un formato de encuesta para medir la satisfacción del ciudadano personalizado, así mismo se esta elaborando una encuesta unificada para todos los procesos y queda pendiente la aprobación e implementación del formato.</li> <li>-Se cuenta con una cartilla de protocolos de Atención al Ciudadano, pero falta la impresión y divulgación de dicha cartilla.</li> </ul> <p>No se evidencio la ejecución de las 3 actividades siguientes, por tanto se obtiene un cumplimiento del 0%:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adecuación de los espacios físicos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.</li> <li>-Desarrollo de las competencias a los servidores publicos para el servicio al ciudadano.</li> <li>-Implementación del sistema de turnos que permita la atención ordenada al ciudadano.</li> </ul>	
	20	Optimizar los procedimientos del Proceso Atención al Ciudadano, garantizando la consistencia y homogeneidad de la información	<p>a) Se aprobaron en el Comité del Sistema Integrado de Gestión los procedimientos y los formatos de la Dirección Jurídica, en los que esta incluido atención al ciudadano</p>				
	21	Implementar los mecanismos para medir la satisfacción del ciudadano	<p>El Área de Atención al Ciudadano, elaboró un formato para la medición de satisfacción del ciudadano, el cual se denominó, Atención Personalizada, y fue remitido a la oficina Asesora de Planeación, mediante Memorando IE 11072 del 6 de septiembre de 2013, para su aprobación.</p> <p>a) Se propuso un formato de encuesta para medir la satisfacción del ciudadano para todos los procesos de la Corporación, el cual se está revisando en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, el cual podrá ser utilizado por las áreas que manejan atención al usuario.</p>				
	22	Crear Mecanismos de Información al Ciudadano, sobre Derechos, Trámites, Tiempos de Respuesta, Horarios, Directorio de los Servidores encargados de estas labores.	<p>Se solicitó la línea 01-8000 y 195, a fin de atender las solicitudes de los ciudadanos de manera más eficiente, remitida la solicitud a la Dirección Administrativa mediante correo electrónico del 23 de abril de 2013.</p>				
	23	Diseñar y/o ajustar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños (as), mujeres gestantes y adultos mayores.					Dirección Financiera Dirección Administrativa
	24	Desarrollar las competencias a los servidores publicos para el servicio al ciudadano					Dirección Administrativa Talento Humano



 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		Código: GDE-PR003-FO3
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0
			Fecha: 08-ago-2013

	25 Establecer y/o ajustar los canales de atención que permitan la participación ciudadana 26 Implementar protocolos de atención al ciudadano 27 Implementar un sistema de turnos que permita una atención ordenada al ciudadano 28 Adecuar los espacios físicos en materia de señalización y accesibilidad.		El área de Atención al Ciudadano, estableció 6 canales, los cuales describo de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Correo Institucional de la Corporación</li> <li>• Buzones de Sugerencias</li> <li>• Atención Personalizada</li> <li>• Encuesta de medición a través de la WEB</li> </ul> a) Se diseñó una cartilla de Atención al Ciudadano, la cual contiene: Formas de trato, Protocolos, Normatividad, Atributos del Servidor Público.	Dirección Jurídica Área de Atención al Ciudadano Área de Defensor del Ciudadano Correspondencia  Dirección Financiera Dirección Administrativa  Dirección Financiera Dirección Administrativa	
5. Comunicación, Información y Divulgación de campañas institucionales de prevención de la corrupción	29 Diseñar Protectores de pantalla que permitan difundir las estrategias de divulgación de las luchas contra la corrupción, incluidos los mensajes animados dirigidos a las buenas prácticas en la gestión pública y la transparencia. 30 Diseñar Mensajes institucionales de correo electrónico, como medio de apoyo para la divulgación y socialización de todas las estrategias del Plan. 31 Diseñar Divulgaciones Mensuales sobre temas centrados en la Ética Humana, Principios y Valores que nos hagan mejores funcionarios públicos y los derechos del ciudadano.	30/abril/2013	Mensajes y Protectores de Pantalla: Estrategias para combatir la corrupción (antitramites, rendición de cuentas, mejorar la atención al ciudadano)  Divulgación y socialización por correo electrónico del PAAC-2013 Res 0287-2013  Solidaridad como valor ético: Atención prioritaria a los ciudadanos Reconocer y ayudar a los demás  Colaborar y brindar apoyo a las personas que lo necesiten.	Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Administrativa Sistemas y seguridad de la Información	<b>Cumplimiento Estrategia: 100%</b>  -A través de los protectores de pantalla, carteleras y correo electrónico se verifico la divulgación de las estrategias de Plan Anticorrupción, así mismo se socializaron los principios y valores éticos de la Corporación.  - La oficina de Control Interno dio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011, toda vez que se publicaron los Informes Pormenorizados el 9 de Marzo y el 5 de Julio de 2013. -Se realizo seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano 5 de Agosto de 2013.
	32 Publicar los Informes de la Oficina de control interno conforme a lo establecido en el artículo 9 y 76 de la ley 1474 de 2011	sep/2013	Publicación de los Informes de la Oficina de control interno conforme a lo establecido en el artículo 9 y 76 de la ley 1474 de 2011	Oficina de Control Interno	
Consolidación del documento.	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Nombre: Eliecer Hurtado Ochoa Firma: (Original Firmado)				
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno: Nombre: María del Consuelo Arias Prieto Firma: (Original Firmado)				