



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
METODOLOGÍA UTILIZADA.....	3
COMPONENTES DEL PLAN.....	4
1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	4
1.1 SUBCOMPONENTE POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.....	4
1.2. SUBCOMPONENTE CONSTRUCCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
1.3. SUBCOMPONENTE CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	5
1.4. SUBCOMPONENTE MONITOREO Y REVISIÓN.....	5
1.5. SUBCOMPONENTE SEGUIMIENTO.....	5
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	6
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
3.1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
4.1. SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	7
4.2. SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	8
4.3. SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO.....	8
4.4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL.....	9
4.5. SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.....	9
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10
5.1. SUBCOMPONENTE LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA.....	10
5.2. SUBCOMPONENTE LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA.....	10
5.3. SUBCOMPONENTE ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	11



5.4. SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD 11

5.5. SUBCOMPONENTE MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA..... 11

INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011¹, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por otra parte el Decreto Nacional 2482 de 2012, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación y actualiza las políticas de desarrollo administrativo, incluye en su política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dando cumplimiento a estas normas la **AGENCIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA - ADI** - elaboró su Plan Anticorrupción 2017, el cual incluye las acciones que debe mantener y las nuevas acciones que espera implementar, para el propósito de controlar prevenir la corrupción durante la presente vigencia.

Este documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que en cada una de ellas, desarrollará e implementará la - **ADI** -, para prevenir y controlar la corrupción.

OBJETIVO Y ALCANCE

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra la - ADI -.

METODOLOGÍA UTILIZADA

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, incorporando en cada

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

componente la situación que la - **ADI** - presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

COMPONENTES DEL PLAN

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

La - **ADI** - elabora en cada vigencia el mapa de riesgos de corrupción y de riesgos para todos sus procesos teniendo en cuenta la metodología para la Administración de los riesgos propuesta por la DAFP. El sostenimiento del Sistema Integrado de gestión ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

En el mapa de procesos de la Entidad se visualizan los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

Teniendo en cuenta las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción y la revisión de los mapas de riesgos de los procesos se priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2017.

1.1 SUBCOMPONENTE POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas y²

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”³

²Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.13.

³Ibidem Pág.14.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

1.2. SUBCOMPONENTE CONSTRUCCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con base en la metodología propuesta por el DAFP se ha realizado la identificación, valoración, análisis y definición de acciones de control para los riesgos de corrupción de la entidad, en el formato diseñado por la entidad para este fin.

1.3. SUBCOMPONENTE CONSULTA Y DIVULGACIÓN

El mapa de riesgos de corrupción fue construido con base en los mapas de riesgos de los procesos de la entidad diligenciado y monitoreado por los equipos de mejoramiento continuo de los mismos. La matriz de riesgos de corrupción será divulgada en la página web para su consulta por parte de la ciudadanía en general y es susceptible a ser ajustado de acuerdo con los requerimientos y necesidades expuestas por los usuarios internos y externos.

1.4. SUBCOMPONENTE MONITOREO Y REVISIÓN

Durante el seguimiento que se realiza cada 4 meses a los planes de acción de las dependencias, los líderes de los procesos en conjunto con los equipos de mejoramiento deben monitorear y revisar el desarrollo y eficacia de los controles a los riesgos de corrupción a su cargo, Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso con base en la cultura del autocontrol, por medio de las publicaciones que se realizan en la página web.

1.5. SUBCOMPONENTE SEGUIMIENTO

EL SIG Sistema Integrado de gestión de la entidad en sus procesos de auditoría interna realizará cada cuatro meses el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, verificando el cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos. Como producto de esta evaluación, estará disponible un informe cuatrimestral consolidado del avance del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual será socializado con los procesos para realizar los ajustes pertinentes a los riesgos y a los controles establecidos por cada proceso, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa.

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La - **ADI** - no contempla este componente dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que dentro de las labores y procesos de la entidad no se tienen identificados trámites.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Distrito ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas como la audiencia pública de presentación de resultados de la vigencia inmediatamente anterior teniendo en cuenta los esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP. Así mismo, periódicamente se actualiza en la página web la información relacionada con el nivel de avance de los programas y proyectos del Plan de Desarrollo de acuerdo con lo programado para el año, así como la ejecución financiera de la entidad.

Por otra parte, la - **ADI** - utiliza las redes sociales actuales como Twitter, Facebook, Instagram, para atender las solicitudes, sugerencias de la ciudadanía las partes interesadas y todos los clientes externos.

Otra rendición de cuentas, de tipo horizontal que el Distrito ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al Departamento Nacional de Planeación (DNP), a los Ministerios adscritos, al Departamento, a los organismos de control, en los sistemas de información creados con este fin como: SICEP Sistema de información para la captura de la ejecución presupuestal, SUI Sistema único de información de servicios públicos, SECOP Sistema Electrónico de Contratación Pública, SUIT Sistema Único de Información de Trámites, FUT Formulario único territorial, entre otros. A esta rendición se suma, el reporte sobre la utilización de los recursos provenientes del Sistema General de Regalías – SGR, creado luego de la liquidación del Fondo de Regalías.

Al utilizar la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, se logrará llegar al punto en el que la ciudadanía y los demás entes interesados en la gestión que adelantan las entidades que hacen parte del Distrito, entreguen la información necesaria y en los medios adecuados, la - **ADI** - es incluido en las diferentes rendiciones de cuentas que realiza el Distrito, ya que tiene la responsabilidad de la preservación, conservación, protección, mejoramiento y recuperación ambiental de los recursos hídricos, parques, espacio público y jardines del Distrito de Barranquilla.

3.1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Permanentemente la - **ADI** - se encuentra realizando el ejercicio de rendir cuentas a la comunidad, esto se debe al tipo de servicio que presta la entidad ya que sin tener en cuenta las necesidades de la comunidad, el trabajo desarrollado por la - **ADI** - no tendría razón de ser.

Lo anterior se toma como referencia para explicar de qué manera la - **ADI** - actúa sobre los elementos de la rendición de cuentas, ya que permanentemente se realizan publicaciones en la página web de la entidad mostrando los avances y el desarrollo de las obras que se vienen realizando, así como las inversiones que se realizan en cada intervención, además de esto como se dice al principio de este componente, la entidad se apoya absolutamente en las redes sociales siendo este el canal de mayor frecuencia de visitas por parte de la comunidad.

Al mismo tiempo la - **ADI** - realiza jornadas de socialización y sensibilización de los proyectos con el apoyo de la comunidad, en las cuales se mantiene siempre el diálogo permanente, y así poder dar respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes de la comunidad y los clientes externos, lo cual afianza los lazos entre la gestión pública y la ciudadanía.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

La - **ADI** - cuenta con una oficina la cual está localizada en el edificio de la Alcaldía Distrital, lugar en el cual se le brinda la atención correspondiente a los clientes, comunidad y partes interesadas.

4.1. SUBCOMPONENTE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para la presente vigencia se tiene proyectado realizar los análisis necesarios para identificar y definir en la - **ADI** - teniendo en cuenta su estructura orgánica un procedimiento el cual se encargue de ilustrar como se debe hacer una debida atención y servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que los funcionarios de cada

proceso misional, son los responsables de aclarar las inquietudes y solicitudes que presenta la comunidad.

4.2. SUBCOMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Se fortalecerá el link de atención al ciudadano en el sitio web, al mismo tiempo se buscará llevar una estadística con la cual se pueda analizar el número y tipo de solicitudes que ingresan a la entidad por medio del sitio web.

Actualmente nos encontramos en el proceso de implementación del SIGOB Sistema de Gestión para la Gobernabilidad, el cual nos permitirá tener control y trazabilidad de todas las comunicaciones, disminuyendo el uso de papel y facilitando a los ciudadanos el conocer a través del sitio web el estado de sus PQRS peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Contamos con indicadores sobre las PQRS que ingresan a la entidad, lo que representa una herramienta de gran ayuda a la hora de identificar qué tipo de solicitudes son las que la comunidad presenta, la frecuencia de las mismas y el número de solicitudes que ingresan a la entidad durante los periodos de medición.

Canal Presencial.

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Canal Virtual.

- Avanzar en el sistema para dar respuestas a las PQRS.
- Dar a conocer la herramienta del Buzón de Sugerencias virtual.

4.3. SUBCOMPONENTE TALENTO HUMANO

Para la - **ADI** - es sumamente importante que sus funcionarios se encuentren capacitados en temas que tienen que ver con el servicio a los clientes, ya que la misión de la entidad se ve reflejada en la satisfacción de la comunidad razón por la cual siempre se vienen adelantando jornadas de sensibilización internas, se socializó el código de ética de la entidad, actividad que fue liderada por la alta gerencia de la entidad.

Se continuará realizando periódicamente esta jornada de sensibilización en la cual la gerencia interactúa con todos los funcionarios de la entidad ya que el resultado obtenido es satisfactorio.

Por otro lado la - **ADI** - por ser una entidad del orden Distrital buscará de manera estratégica la forma de ser incluido en los programas de capacitación que desarrolle el Distrito.

4.4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

La - **ADI** - cuenta con un procedimiento GJ-P01 en el cual se encuentra estipulado el manejo que se le debe dar a las PQRS peticiones, quejas, reclamos, solicitudes que ingresan a la entidad, en dicho procedimiento se encuentra descrito el proceso completo que tiene cualquier requerimiento, desde su ingreso hasta su posterior respuesta.

Es de aclarar que también se cuenta con un normograma el cual tiene inmersa la legislación aplicable al tema del tratamiento que se debe dar a las PQRS.

El personal encargado de atender las PQRS peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, se encuentra capacitado para dar la mejor solución a los requerimientos de la comunidad, la oficina técnica jurídica es la dependencia responsable, para dar trámite y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011,⁴ los términos para resolver son:
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.

Cuatrimestralmente se realizarán informes sobre el estado, el número y el motivo de las PQRS que ingresan a la entidad.

4.5. SUBCOMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Durante el año 2016 cuatrimestralmente se realiza la medición de la percepción, muestra que arrojó un porcentaje favorable de 4.5 sobre 5, lo que demuestra que la comunidad se encuentra satisfecha con el trato brindado por los funcionarios

⁴Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio PreteltChaljub.

encargados de la atención al usuario, los resultados arrojados son analizados para tener en cuenta en los planes de mejora para el año 2017.

Para la vigencia 2017 se trabajará sobre todo en la oportunidad con la que se atiende a los usuarios ya que fue la variable que obtuvo un menor puntaje en las encuestas.

5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Soportados en la Ley de Transparencia y en cumplimiento de los principios de visibilidad y publicidad que deben regir en los actos de los entes territoriales, la - **ADI** - está trabajando de manera prioritaria por garantizar el derecho de acceso a los ciudadanos a la información pública.

En ejercicio de este derecho fundamental, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que posea la entidad. Solo en casos excepcionales y previamente establecidos podrá ser restringido dicho acceso.

Este derecho obliga a divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso presentada por los ciudadanos.

Para dar cumplimiento con lo anterior, la Alcaldía se apoya en las tecnologías de la información y la comunicación-TIC- como herramientas fundamentales para la socialización y difusión de la información generada en el cumplimiento misional de la entidad y aquella que deba ser de dominio y conocimiento público, así como en procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad de la información.

5.1. SUBCOMPONENTE LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

A partir del cumplimiento de la Ley de Transparencia y su decreto reglamentario, se ha venido fortaleciendo la página web de la entidad, a fin de facilitar el acceso y navegabilidad de los usuarios en la página.

En la presente vigencia se impulsará el uso de la página web de la entidad, mediante el diseño, implementación y socialización del uso de la página web y el fortalecimiento de las redes sociales institucionales.

5.2. SUBCOMPONENTE LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

Este sub componente nos aplica en cuanto a los tiempos de respuesta que deben cumplirse con respecto a la ley, ya que la - **ADI** - no cuenta con trámites identificados razón por la cual no se aplican los lineamientos definidos en este sub componente.

5.3. SUBCOMPONENTE ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la presente vigencia a través del proceso Administrativo se desarrollara lo establecido en el Programa de Gestión Documental (PGD), como instrumento archivístico para establecer las estrategias que permitan a corto mediano y largo plazo, la implementación y el mejoramiento de la prestación de servicios, desarrollo de los procedimientos y la implementación de programas específicos del proceso de gestión documental.

5.4. SUBCOMPONENTE CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

La - **ADI** - empezará a identificar las diferentes formas en las que se le puede dar cumplimiento a este componente, teniendo en cuenta todas las formas de acceso diferencial tanto en sus instalaciones como en las obras que realiza en la ciudad.

5.5. SUBCOMPONENTE MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental SIGOB (Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad). El cual permite un mayor control y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad y generación de respuestas a través del sistema, lo cual facilita al ciudadano el seguimiento de sus peticiones.

ALBERTO SALAH ABELLO
GERENTE

Proy: Alex Otero

Revisó: Rodrigo Ariza Prof. Universitario