



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



1

DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2013

¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31
Barranquilla Colombia
barranquilla.gov.co

CONTENIDO

I. Introducción.....	4
II. Objetivo y Alcance.....	4
III. Metodología Utilizada.....	5
IV. Componentes del Plan	5
Primer Componente: identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	5
a. Identificación de riesgos de corrupción.....	6
b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de Corrupción.....	6
c. Valoración del riesgo de corrupción.....	6
d. Política de administración de riesgos de corrupción.....	7
e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.....	7
f. Mapa de riesgos de corrupción.....	7
Segundo Componente: Estrategia Anti-trámites.....	26
Fase 1 - Identificación de trámites.....	27
Fase 2 - Priorización y Racionalización de trámites a intervenir.....	28
Tercer Componente: Rendición de cuentas.....	29
✓ Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a Los ciudadanos.....	30
✓ Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas.....	31
✓ Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas.....	32
Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	33



- a. Primer Objetivo: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....34
- b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los Servidores públicos.....35
- c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de atención.....35

V. Matriz Plan de Acción por Objetivos.....37

Tabla 1. Plan de Acción para Riesgos de Corrupción.....39

Tabla 2. Plan de Acción para implementar Estrategia Anti-trámites.....40

Tabla 3. Plan de Acción para Rendición de Cuentas.....41

Tabla 4. Plan de Acción para la Atención al Ciudadano.....42

I. INTRODUCCION

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.

Si bien el Distrito no tiene un Plan Anticorrupción, sí viene manejando los componentes que incluye la metodología propuesta como herramienta estratégica preventiva para el control de la gestión, aunque sin sujeción a los parámetros contenidos en la nueva herramienta.

El presente 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 el Distrito de Barranquilla, para prevenir y controlar la corrupción.

Las acciones hacen parte de programas y proyectos plenamente identificados en el Plan de Desarrollo Distrital 2012-2015, que en uno de sus pilares se propone fortalecer la confianza del ciudadano en la administración distrital.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

¹ 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.

5

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 Alcaldía Distrital de Barranquilla.

III. 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” (DAFP y DNP), incorporando en cada componente la situación que el Distrito presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

IV. COMPONENTES DEL PLAN

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

La Alcaldía Distrital de Barranquilla tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI que articulado con el Sistema de Gestión de Calidad, ha permitido fomentar una cultura de autocontrol para el mejoramiento continuo en los procesos.

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

De acuerdo a la metodología del DAFP se ha realizado la identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de los procesos con el fin de mitigarlos y evitar su materialización, pero como en el Plan Anticorrupción se deben identificar, de manera particular los riesgos de corrupción, se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación con los agentes de cambio de los procesos, para identificar los posibles riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para Administración del Riesgo del DAFP y el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Posterior a esto, se revisó el mapa de riesgos de cada proceso, identificando posibles riesgos de corrupción, estableciendo las causas que pueden generarlos. Con base en esta información se clasificaron y priorizaron los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir el tratamiento y los controles que implementará la entidad.

6

a. Identificación de Riesgos de Corrupción.

Analizado el contexto estratégico, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en los 24 procesos que administra la Alcaldía, se identificaron 15 riesgos en total, de los cuales 6 son comunes a la mayoría de los procesos y otros muy propios de cada uno. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a áreas susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: Direccionamiento Estratégico, Recursos Financieros, Contratación, Información, Comunicación, Gestión Documental y Archivo, Investigación y Sanción, Trámites y Servicios.

b. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción

Para la Alcaldía Distrital de Barranquilla es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad.

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados.

c. Valoración del Riesgo de Corrupción

La valoración se ha hecho con base en los parámetros de la “Guía para ...”,² donde para la calificación objetiva de controles, se califica la probabilidad y el impacto del riesgo que puede causar la materialización del riesgo y el resultado se compara con los criterios definidos en la metodología, los cuales, para el caso de riesgos de corrupción, ubican al riesgo en una zona de riesgo moderada o extrema.

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

d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, por solo contemplar dos probabilidades de materialización de los riesgos, se incluyen solo dos 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 y³

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”⁴

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

e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán este año con corte a 31 de agosto y a 31 de diciembre.

f. Mapa de Riesgos de Corrupción

A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción del Distrito, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.13.

⁴ Ibídem Pág.14.



¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31
Barranquilla Colombia
barranquilla.gov.co



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				
<p>De Direccionamiento Estratégico: Identificar y definir políticas, estrategias, programas y proyectos que propendan por el desarrollo económico, social y físico, el ordenamiento del territorio, la competitividad, así como también los recursos que garanticen la ejecución de los mismos como alternativas de solución y</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Centralización del poder o excesiva delegación. . Existencia de Código de ética y de buen gobierno solo para cumplir con aspectos formales. . Complacencia. . Amiguismo. . Falta de probidad . Débil desarrollo institucional para el cumplimiento de la función pública en algunos niveles de la estructura. Incremento de la capacidad de exigencia de la comunidad y grupos de interés. 	1	Discrecionalidad en la concertación y aceptación de la opinión y el aporte ciudadano en la definición de políticas, estrategias, programas y proyectos para promover el desarrollo.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación del Instrumento de percepción de la Gestión Ética 2. Diseño y desarrollo de una Estrategia de Comunicación que garantice la participación de la comunidad durante la formulación y el seguimiento al Plan de Desarrollo y al POT. 3. Socialización con el Consejo Territorial de Planeación del informe de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promotores éticos por áreas organizacionales 2. Oficina de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas de Información 3. Secretaría de Planeación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Número de inquietudes presentadas formalmente a la Administración por parte del Consejo Territorial de Planeación en relación con el desarrollo del Plan de Desarrollo y/o POT. 3. Medición anual que realiza Transparencia por Colombia



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
prevención a los problemas urbanos y rurales							seguimiento al Plan de Desarrollo		
<p>De Comunicación: Garantizar la comunicación con la ciudadanía, en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos</p>	<p>Falta de ética y transparencia de los funcionarios en el manejo de la información. .Concentración de información en pocas personas</p>	2	<p>Utilización indebida de la información</p>	Posible	Preventivo	<p>Reducir y evitar el riesgo.</p>	<p>1. Implementar un Plan de Capacitación Institucional de inducción y re-inducción a los funcionarios que tengan acceso directo y manejo de información. 2. Establecer unos protocolos para la entrega oficial de la información. 3. Establecer unos voceros oficiales para el suministro de información de interés general.</p>	<p>Oficina de Comunicación, funcionarios responsables de la entrega de información.</p>	<p>1. Controles formulados/Controles implementados. 2. Quejas presentadas/solicitudes atendidas.</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
De Recursos Financieros: Gestionar y administrar la consecución de los recursos financieros y económicos asegurando la asignación correcta de los mismos, garantizando de manera eficiente y eficaz el recaudo de los ingresos tributarios y no tributarios, así como el registro de los movimientos y generación de informes confiables y oportunos.	Error en la información entregada por los entes que suministran la información, error intencional o fortuito por parte de los funcionarios que realizan los ajustes	3	Error en los ajustes realizados a la cartera registrada de los contribuyentes	Possible	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	Verificar por medio de controles de la Alta Dirección los soportes, para realizar los ajustes y emitir el correspondiente Acto Administrativo	Gerente de Gestión de Ingresos, Asesores del Despacho - Recaudo, Cobro, Fiscalización, Discusión Tributaria e integrantes de las áreas respectivas	Cantidad tomada como muestra del total de Resoluciones con el VoBo del Responsable del Procedimiento / No. Total de Resoluciones Emitidas en un periodo determinado
	Desconocimiento de la Normatividad y falta de información oportuna	4	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto.	Casi seguro	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	Realizar verificación y control de los Rubros afectados cuando se expidan los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, por parte del responsable del Proceso	Secretario Distrital de Hacienda, Jefe de Oficina de Presupuesto e integrantes del área respectiva	Cantidad tomada como muestra del total de Certificados de Disponibilidad Presupuestal aprobados por el responsable del Proceso / No. Total de Certificados de Disponibilidad Presupuestal Emitidos en un periodo determinado
Tramites y/o Servicios: Facilitar la interacción del	Falta de ética profesional. . Falta de sentido de pertenencia con la	5	Cuando un funcionario público en uso	Possible	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	1. Aplicación del Instrumento de percepción de la	Secretarios de despacho, promotores éticos	1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO			
cliente/ ciudadano con el Distrito de Barranquilla para garantizar la prestación de sus trámites y servicios de manera coherente y confiable de manera eficiente	entidad.		de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.		riesgo	Gestión Ética , con el fin de iniciar un proceso para el fortalecimiento institucional orientado hacia la Integridad, la Eficiencia y la Transparencia.. 2.Formulacion de la estrategia Pedagógica a través de actividades formativas para la gestión Ética, ejecución, seguimiento y ajuste de la misma. 3. Implementación de la Estrategia Comunicativa desde el enfoque de la comunicación	por áreas organizacionales (son gestores de los Compromisos Éticos y en promotores de la observación de los mismos por parte de todos los integrantes del área respectiva)	ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo INDR = Diagnóstico Ético, muestra los resultados que arroja el mejoramiento de las prácticas Éticas en torno a nuevas categorías de análisis. 3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa. INDI = Medición anual

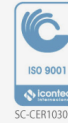


MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
						<p>pública e implementada desde la Comunicación organizacional.</p> <p>4. Plan de Mejoramiento de la gestión Ética</p>	<p>que realiza Transparencia por Colombia, estableciendo el Índice de Integridad . INDI= La diferencia entre los resultados de dos (2) diagnósticos éticos consecutivos que se realizan en la entidad.</p>
<p>. Cualquier abuso que realice un funcionario público de los poderes de que está investido. . Quien vende sus funciones al que paga . Falta de ética profesional</p>	6	<p>Es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo. (Coloquialmente "soborno", en América "coima").</p>	Posible	Preventivo	<p>Evitar el riesgo - Reducir el riesgo</p>	<p>1. Aplicación del Instrumento de percepción de la Gestión Ética , con el fin de iniciar un proceso para el fortalecimiento institucional orientado hacia la Integridad, la Eficiencia y la Transparencia.. 2. Formulación de la estrategia Pedagógica a través de actividades</p>	<p>Secretarios de despacho , promotores éticos por áreas organizacionales (son gestores de los Compromisos Éticos y en promotores de la observación de los mismos por parte de todos los integrantes del área respectiva)</p> <p>1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo INDR = Diagnóstico Ético, muestra los</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
						<p>formativas para la gestión Ética, ejecución, seguimiento y ajuste de la misma.</p> <p>3. Implementación de la Estrategia Comunicativa desde el enfoque de la comunicación pública e implementada desde la Comunicación organizacional.</p> <p>4. Plan de Mejoramiento de la gestión Ética</p>	<p>resultados que arroja el mejoramiento de las prácticas Éticas en torno a nuevas categorías de análisis.</p> <p>3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa. INDI = Medición anual que realiza Transparencia por Colombia, estableciendo el Índice de Integridad . INDI= La diferencia entre los resultados de dos (2) diagnósticos éticos consecutivos que se realizan en la entidad.</p>	
" La injerencia de asuntos políticos . Amiguismo . Desviación de la integridad personal	7	Usar medios incorrectos o perjudiciales, que favorezcan o privilegien a	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo - Reducir el riesgo	1. Aplicación del Instrumento de percepción de la Gestión Ética , con el fin de	Secretarios de despacho , promotores éticos por áreas organizacionales (1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> . Parcialidad en la toma de decisiones . Falta de sentido de pertenencia con la entidad. . incumplimiento de los principios y valores éticos .Deficiencia en la implementación y seguimiento de estrategias para la incorporación de la Ética Pública a la cultura organizacional 		<p>terceras personas, violando cualquier proceso, norma o procedimiento previamente estipulado por la Entidad,</p>		<p>iniciar un proceso para el fortalecimiento institucional orientado hacia la Integridad, la Eficiencia y la Transparencia..</p> <p>2.Formulacion de la estrategia Pedagógica a través de actividades formativas para la gestión Ética, ejecución, seguimiento y ajuste de la misma.</p> <p>3. Implementación de la Estrategia Comunicativa desde el enfoque de la comunicación pública e implementada</p>	<p>son gestores de los Compromisos Éticos y en promotores de la observación de los mismos por parte de todos los integrantes del área respectiva)</p> <p>INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas</p> <p>2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo</p> <p>INDR = Diagnóstico Ético, muestra los resultados que arroja el mejoramiento de las prácticas Éticas en torno a nuevas categorías de análisis.</p> <p>3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa.</p> <p>INDI = Medición anual que realiza por</p>

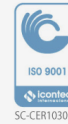


MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
						desde la Comunicación organizacional. 4. Plan de Mejoramiento de la gestión Ética	Colombia, estableciendo el Índice de Integridad . INDI= La diferencia entre los resultados de dos (2) diagnósticos éticos consecutivos que se realizan en la entidad.
. Ausencia de herramientas tecnológicas que soportan su atención. . Falta de conocimiento por parte de los ciudadanos de las opciones de consulta habilitadas.	8	No se indican las diferentes etapas que surte el trámite desinformando a los interesados sobre el estado del mismo.	Casi seguro	Preventivo	Reducir y evitar el riesgo.	"1. Establecer una herramienta tecnológica que permita identificar el respectivo recorrido del trámite y conocer el estado del mismo. 2, Asignación de responsabilidades, por medio de procedimientos e instructivos" Oficina de Gestión del Riesgo "1. De Cumplimiento,	INDC= No. De tramites debidamente identificados o trazados según su estado / No. total de tramites en proceso "

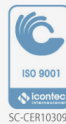


MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
<p>De Sistemas de Información: Desarrollar e implementar programas que permitan el intercambio de información entre los usuarios y servidores de la red distrital, además de la custodia de la información de carácter social, económico, demográfico, físico espacial, ambiental y legal.</p>	<p>Inadecuado mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputos. .No se realiza back up a la información. - Ausencias de auditorías en sistemas de las diferentes bases de datos y aplicaciones.</p>	9	Manipulación, adulteración o filtración de información.	Posible	Preventivo	Reducir y evitar el riesgo.	<p>"1. Realizar seguimiento a las mejoras hechas al plan de capacitación de los nuevos funcionarios.</p> <p>2. Monitorear con las áreas de Control la implementación de nuevas auditorías relacionadas con los sistemas de Información de la entidad."</p>	Gerencia de Sistemas	Número total de incidencias reportadas cada cuatro mes /total de empleados



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
<p>Gestión documental y archivo: Garantizar y conservar la adecuada gestión y control de los documentos y registros generados y recibidos en la Alcaldía Distrital, para brindar una oportuna y veraz información tanto a clientes internos como externos</p>	<p>Inadecuado manejo de los documentos/expedientes .Deficiencias en el manejo documental y de archivos. . Falta de espacios e insumos adecuados y mecanismos de seguridad y control para la correcta custodia y protección de los documentos.</p>	10	Deficiencia en el manejo documental y de Archivo	Casi seguro	Preventivo	<p>Evitar el riesgo Reducir el riesgo</p>	<p>1. Elaboración de inventarios documentales a través del formato único de inventario documental. 2. Capacitación constante a los funcionarios que se encargan de custodiar la documentación en los archivos de gestión y archivo central. 3. Transferencias documentales primarias al Archivo Central. 4. Plan de mejoramiento de Gestión Documental. 5. Implementación de herramientas tecnológicas al</p>	<p>Secretaria General, Líder Gestión Documental y funcionarios Alcaldía Distrital de Barranquilla</p>	<p>1. De Cumplimiento INDC= Cantidad de archivos sin inventarios/ Cantidad de archivos inventariados. 2. Indicador de Resultado, INDR = Diagnóstico situación actual de los archivos con la aplicación de las técnicas archivísticas. 3. Indicador de Impacto, INDI = Índice de Gobierno Abierto de la Procuraduría General de la Nación, en el componente Organización de la Información.</p>

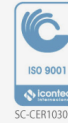


MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
						proceso de Gestión Documental		
De Contratación: Garantizar la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad mediante la celebración de contratos, cumpliendo con la normatividad vigente	.Falta de Investigación de mercado de lo que se pretende contratar por parte de las dependencias solicitantes. .Indebida planeación del contrato .Imprecisiones en las condiciones técnicas del contrato.	11	Estudios previos o de factibilidad superficiales y con poca objetividad	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	"1. Capacitar al personal involucrado en la elaboración de los Estudios Previos en el proceso de Planeación del Proceso Contractual 2. Asesorar en la etapa de planeación del Proceso de Gestión de Contratación la	"Secretaria General " "1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
						<p>pertinencia del estudio previo.</p> <p>"</p>	<p>INDR= No De estudios previos devueltos/ No de estudios previos Recibidos</p> <p>3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa.</p> <p>INDI = La diferencia entre los resultados de la medición dos (2) años consecutivos que se realizan en la entidad."</p>
- Falta de claridad, ambigüedad o inconsistencia en los requisitos exigidos al proponente estimado del contrato	12	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	<p>"1. En la elaboración de los Pliegos involucrar personal experto en los aspectos técnicos, jurídicos y financieros.</p> <p>2. Capacitar a las</p>	<p>"Secretaria General"</p> <p>"1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas</p> <p>2. Indicador de</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO
		la media geométrica.			<p>dependencias que elaboran los Estudios previos para que se incluyan aspectos técnicos, jurídicos y financieros, acorde con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir.</p> <p>3. Fortalecer la elaboración de estudios de mercado a través de la pluralidad de Proveedores que participen en el mismo, de acuerdo con las características del bien y/o servicio que se pretende adquirir.</p> <p>Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo.</p> <p>INDR1= No De Proveedores registrados/ No. Proveedores esperados.</p> <p>INDR2= No. De Proveedores participantes/ No. de proveedores invitados en los estudios de mercado</p> <p>3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa.</p> <p>INDI = La diferencia entre los resultados de la medición de Resultado de dos (2) años consecutivos que</p>



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
						4. Fortalecer el registro de proveedores a través de la divulgación y convocatorias que realice el Distrito a través de la Secretaria General, con el fin de lograr la pluralidad en el registro."	se realizan en la entidad."
Omisión en el cumplimiento de los requisitos de cargo . .Bajo nivel de favorecimiento del aprendizaje y desarrollo de los colaboradores articulando potencialidades con las necesidades de la organización. . No se cuenta con estudios actualizados de cargas laborales. .Baja planificación del	13	Designar supervisores o interventores que no cuentan con conocimiento y tiempo suficiente para desempeñar la función.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	" 1. Capacitar a los Supervisores en el Proceso de Gestión de Contratación. 2. Verificar en el estudio previo la idoneidad de la persona que va a ejercer la labor de supervisión o interventoría, es decir que la	"Secretaria General " "1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas 2. Indicador de Resultado , permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
desempeño laboral.						misma cuenta con el perfil adecuado a la actividad a desempeñar. "	que se estaba interviniendo. INDR= No De Supervisores Capacitados/ No. Supervisores totales 3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa. INDI = La diferencia de dos (2) de los resultados de Nivel de Desempeño de los supervisores de contrato."
- Falta de Capacitación al personal de las dependencias para darle herramientas para ejercer las supervisiones y distribuir las cargas. - Falta de Personal idóneo en las dependencias - Sobrecarga de trabajo	14	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en pocas personas	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	"1. Fortalecer mediante capacitaciones la planeación de las necesidades de las dependencias a fin de generar el menor número posible de	"Secretaria General " "1. De Cumplimiento, para evaluar el cumplimiento en la ejecución de las actividades planeadas. INDC= No. De actividades ejecutadas / No. De actividades Planeadas



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO	
	para los supervisores				contratos reagrupando las necesidades de acuerdo al Plan anual de adquisiciones 2. Verificar en el estudio previo que el objeto contractual este inmerso en el Plan anual de adquisiciones "	2. Indicador de Resultado, permite establecer los cambios que se lograron en la situación o problemática que se estaba interviniendo. INDR= No De Supervisores con Inducción en el cargo/ No. Supervisores totales 3. Indicador de Impacto, miden los cambios sostenidos en un proceso o campo de acción luego de haberse ejecutado un proyecto o programa. INDI = La diferencia de dos (2) de los resultados de Nivel de Desempeño de los supervisores de contrato."



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

Misión: El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
<p>Gestión de la Movilidad y el Transporte: Velar por la movilidad vial segura, eficiente y sostenible en el Distrito de Barranquilla, mediante su planificación, prevención, promoción, regulación y control</p>	<p>. Falta de seguimiento preventivo al cumplimiento de los términos para ejecutar el cobro de las obligaciones. . Falta de ética profesional</p>		<p>A través de mecanismos poco idóneos se dilatan los procesos de cobro coactivo con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo y correctivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<p>"Realizar depuraciones de fechas de prescripción de mandamientos de pago cada seis meses.</p>	<p>Elaborar planes de barrer en bloque los mandamientos de pago con el fin de depurar notificaciones.</p>	<p>Restringir el acceso a información de prescripciones únicamente para el personal que se identifique como idóneo por su compromiso ético con la entidad" Jefe Oficina Procesos Administrativos / Asesor de Gestión de Cartera No. De procesos notificados/ No. De prescripciones interrumpidas.</p>

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Distrito de Barranquilla, desde el año 2011 cuenta en su sitio web con un manual de trámites y servicios. Dicho manual, relaciona cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas, gerencias y/o secretarías del Distrito. Así mismo, describe los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

De acuerdo con el inventario existente en el Distrito de Barranquilla, y teniendo en cuenta la normatividad Nacional como lo son el Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) y los Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo) se realizó en el Distrito de Barranquilla la actualización del inventario de trámites y servicios, teniendo en cuenta lo establecido en la normativa antes mencionada.

Hoy, a través de una conexión a Internet, los NOTARIOS DE COLOMBIA, pueden acceder a nuestra página web y de una forma rápida, controlada y efectiva pueden emitir los PAZ Y SALVOS de los Impuestos Predial Unificado, Contribución por Valorización y Estampillas Pro-hospitales I y II Nivel de Atención, utilizando un USUARIO y CLAVE DE ACCESO, evitando así cualquier falsificación de documentos y garantizando el trámite en cualquier notaría de Colombia. Lo anterior ayuda al fortaleciendo del recaudo de los impuestos distritales.

Es importante resaltar que la Alcaldía de Barranquilla tiene a disposición de los ciudadanos a través de la página web institucional los formularios para que los contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio de la ciudad de Barranquilla, que estén ubicados localmente o en otras ciudades, puedan diligenciar electrónicamente el formulario y así poderlo presentar y pagar en las entidades bancarias autorizadas a nivel nacional.

Cada vez que el contribuyente diligencia su formulario del Impuesto se le genera un código de barras único, por bloque, que a través de los servicios de RECAUDO EN LINEA se puede actualizar inmediatamente en nuestro Sistema de Información Tributario Distrital a nivel nacional.

Lo anterior le economiza a la administración millones de pesos tanto en la impresión de formularios como en la contratación de terceros para la digitación de la información. Además permite tener una información 100% confiable y sobre todo la información queda registrada y actualizada el mismo día y a la misma hora que el contribuyente realiza su transacción en cualquier entidad bancaria autorizada a nivel nacional, facilitando la realización del dicho trámite.

Para avanzar en la implementación de la estrategia anti-trámites se proponen unas acciones por objetivos específicos, con base en la siguiente normatividad:

- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 - Manual 2010).
- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Nuevo Decreto - Manual 3.0).
- ✓ Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- ✓ Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- ✓ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fase 1: Identificación de Trámites

El Distrito de Barranquilla, cuenta con la identificación del 100% de los trámites que presta a los ciudadanos. Es preciso aclarar que cada uno de los trámites que debe realizar el ciudadano ante la administración municipal, están regulados bajo un componente normativo y legal, dándole validez jurídica al trámite.

Actividades a Desarrollar:

- ✓ Actualización anual, del inventario de trámites y/o servicios del Distrito

- ✓ Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- ✓ Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Fase 2: Priorización y Racionalización de Trámites:

La actualización del inventario de trámites y servicios permitió realizar un proceso de simplificación de trámites en el Distrito, logrando la reducción de pasos y requisitos de acuerdo con lo establecido en la norma. Así mismo, se logró la eliminación del 15% de los trámites, es decir, de 165 trámites y servicios que tenía la Alcaldía de Barranquilla, se pasó a 140. Dicha eliminación se realizó con base en lo establecido en la normatividad mencionada anteriormente.

Con base en el inventario actualizado de trámites y servicios, se realizó la identificación y priorización de cinco cadenas de trámites al interior de la Alcaldía bajo los siguientes criterios:

Operatividad del trámite con organizaciones del nivel nacional: Está relacionada con los pasos que posee una cadena de trámite ligada a la Alcaldía Distrital de Barranquilla en los cuales intervenga una entidad del nivel nacional

Tramites Doing Business: Los trámites Doing Business han sido objeto de medición a nivel mundial para comparar la competitividad y el clima de inversión de las ciudades.

Mayor número de pasos: Este criterio o indicador se refiere al mayor número de pasos que tiene una cadena de trámite asociada a la Alcaldía Distrital de la Ciudad de Barranquilla.

Duración: Corresponde al número de días calendario que tarda una cadena de trámite desde la solicitud hasta la obtención del servicio o producto.

Costos: Es el valor asociado a cada trámite. Se puede determinar la suma a pagar exacta, cuando el valor es estándar ó la ecuación para determinar el valor, en el caso de que la suma sea variable por diferentes factores a tener en cuenta al momento de hacer el cálculo.

Práctica: Mide la forma como se realiza determinado paso o trámite en la práctica, es decir, en el día a día por parte de los funcionarios de los cuales depende el mismo, independientemente establecido un procedimiento específico en una norma jurídica.

Trámites con mayor demanda los usuarios: Corresponde a los trámites que son usados por un mayor número de personas.

De acuerdo con lo anterior, se logró obtener las cinco cadenas de trámites identificadas con sus respectivas recomendaciones para el mejoramiento de las mismas, dichas recomendaciones serán implementadas por cada una de las secretarías líderes de cada trámite.

Los trámites seleccionados son los siguientes:

- ✓ Certificado de estratificación
- ✓ Certificado de inspección, vigilancia y control de los establecimientos en materia de salud pública de Barranquilla.
- ✓ Permisos de eventos masivos.
- ✓ Comercio Transfronterizo
- ✓ Licencia de construcción.

Actividades a Desarrollar:

- ✓ A través fortalecimiento los sistemas de información del Distrito (Back Office), se realizará simultáneamente el proceso de racionalización de trámites (mejoramiento continuo)
- ✓ Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de contar con un módulo o ventanilla única de trámites y servicios del Distrito
- ✓ Automatizar los trámites identificados y priorizados por cada una de las secretarías gerencias y oficinas del Distrito

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El Distrito ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de cuentas en los últimos tres períodos de gobierno, en algunos casos, como la rendición en audiencias

públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional, en este caso la metodología diseñada por el DAFP. Esta experiencia, al igual que muchos encuentros ciudadanos de rendición, según algunos medios locales, no son suficientes para que la ciudadanía se sienta informada sobre la gestión y los asuntos del gobierno distrital.

Otra rendición, de tipo horizontal que el Distrito ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SIIF – SUIT - (www.contratos.gov.co) – FUT – SUIT – SUI, etc.

En este plan, utilizando 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, y teniendo como objetivos los identificados en la Política Nacional de Rendición de Cuentas⁵, se proponen unas acciones concretas para el logro de los siguientes objetivos específicos, las cuales atienden el amplio marco de disposiciones que regulan la rendición:

a. Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos

Aunque el Distrito pone a disposición de los ciudadanos mucha de la información que genera, no realiza un seguimiento y control para que esta sea efectivamente acogida y tampoco responde a una consulta previa que permita conocer el tipo de información que la ciudadanía requiere. De manera permanente se publica en la página web el avance sobre los proyectos de mayor impacto y se emiten boletines en casos especiales. En cuanto a información estadística generada, esta solo se entrega atendiendo las peticiones de los ciudadanos y grupos interesados. De igual manera, para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo, sin acompañarlo de un análisis de evaluación y sin incluir el resultado de los procesos que no son misionales.

Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, desarrollaremos las siguientes acciones:

⁵ Documento Conpes 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, Departamento Nacional de Planeación, Bogotá Abril de 2010.

- ✓ Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas que determine toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.
- ✓ Realización de encuesta para identificar las necesidades de información que la ciudadanía y las partes interesadas demandan. Estará dirigida a grupos focales específicos para conocer las dificultades que experimentan los ciudadanos frente al acceso a la información durante todo el ciclo de gestión
- ✓ Difundir la información estableciendo un mapa de actores con su respectiva caracterización para determinar alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma, dándole continuidad a los programas institucionales de radio y televisión que hoy se tienen y en todo caso que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.
- ✓ Publicar por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación la Oferta de información estadística del Distrito, Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo, las evaluaciones realizadas para medir la gestión adelantada por las dependencias distritales.
- ✓ Implementación de Apertura de Datos: Se pondrán a disposición de la ciudadanía, datos primarios en formatos abiertos, sobre los temas más solicitados. Se trata de estadística básica de cada uno de los sectores en que se clasifica el gasto público con información histórica de vigencias anteriores.
- ✓ Suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social canalizando los requerimientos y la respuesta a través de la Secretaría de Planeación, quien se encargará de homologar y validar la veracidad y confiabilidad de la información disponible.

b. Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas

El Distrito para la rendición de cuentas ha utilizado: los encuentros ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio y a qué meta de su Plan de Desarrollo contribuye. Y por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFD, coloca a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un

informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.

Estos espacios, los más utilizados en el país, tienen pocas posibilidades de retroalimentación si no se hacen las explicaciones propias antes del ejercicio, ni se disponen los canales de comunicación adecuados; ejercicios que aunque programados no pueden ser ocasionales si se quiere mantener un espacio de interlocución entre el gobierno y los ciudadanos.

Para promover la interacción y el diálogo permanente con la ciudadanía y los grupos de interés, el Distrito adelantará las siguientes acciones:

- ✓ Realización de encuestas de percepción sobre la ejecución del PD y la rendición de cuentas.
- ✓ Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.
- ✓ Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos.
- ✓ Se remitirá periódicamente (semestral) el informe de avance en la gestión al Consejo Territorial de Planeación para que en la fase de seguimiento pueda emitir su concepto sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
- ✓ Establecer a través de medios electrónicos, espacios que propicien el diálogo con la ciudadanía antes y después de la rendición de cuentas con el fin de atender y dar todas las explicaciones que sobre el tema la comunidad requiera.

c. Tercer Objetivo: Generar incentivos para la rendición de cuentas

Con o sin incentivos el Distrito, en cumplimiento del marco normativo correspondiente, ha realizado con periodicidad la rendición de cuentas en audiencias públicas y mediante el suministro de información a organizaciones con las que se ha suscrito convenios para el ejercicio del control social. Aunque la primera incluye a la comunidad

en general, muchos ciudadanos recurren al derecho de petición para conocer asuntos de su interés.

Se desarrollarán las siguientes acciones de estímulo para que la ciudadanía tenga interés por las publicaciones, encuestas y eventos propios de la rendición de cuentas:

- ✓ Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social.
- ✓ Realización de la Convocatoria a eventos definidos.
- ✓ Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas.
- ✓ Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía de Barranquilla actualmente cuenta con diferentes puntos de atención sectorizados, tales como las sedes de atención al Ciudadano de la Secretaría de Movilidad (Americano, Cordialidad, Centro y Prado), de la Secretaría de Educación (Principal Calle 34 No. 43 – 79 piso 7 y las 4 sedes ubicadas en las diferentes localidades de la ciudad UNALE Sur oriente, UNALE Sur occidente, UNALE Norte Centro Histórico y UNALE Metropolitana), de la Secretaría de Hacienda (1er piso Edificio Central y Fedecafé), de la Secretaría de Gobierno (Edificio Central, Inspecciones, comisarias, corregidurías, bomberos y URI), entre otras.

Cada una de las dependencias actúa de manera independiente en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una desigualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información, en la administración del servicio en sí.

Desde el año 2012 la Secretaría General viene adelantando la exploración de los Modelos de Atención al Ciudadano existentes en Colombia para documentar el Proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a los tres pilares que establece la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”,

de manera que el Decreto 2482 de 2012, es la justificación pertinente y oportuna para fortalecer esta área del Distrito.

En cuanto a la percepción del usuario, la Oficina de Control Interno de Gestión desde el 2009 viene haciendo una medición de percepción del Ciudadano con variables para cada proceso, ubicándonos en la franja aceptable del Rango Cromático de Éxito en el año 2012, lo cual nos indica que a pesar que no tenemos un sistema de atención al ciudadano documentado, tenemos dos variables en Capital Humano bien calificadas: Amabilidad y presentación personal (96% y 85% respectivamente en el 2012) las cuales ayudarán a mejorar el Proceso.

La Alcaldía Distrital en aras de mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano y cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta a través de distintos canales, desarrollará las siguientes acciones en el año 2013 de acuerdo a las condiciones actuales del Distrito.

a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

De acuerdo a las actividades planteadas en la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que emitió la Secretaría de Transparencia, el Distrito de Barranquilla para el año 2013 desarrollará las siguientes actividades:

- ✓ Elaborar el Portafolio de los servicios que presta el Distrito de Barranquilla.
- ✓ Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
 - a. Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
 - b. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
 - c. Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.
 - d. Protocolos de Atención al Ciudadano.

- ✓ Diseñar la metodología para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad y Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz; establecerla como lineamiento en el Manual de Atención al Ciudadano. (Encuestas, Buzón de Sugerencias)
- ✓ Hacer las adecuaciones pertinentes para poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - b. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - e. Horarios y puntos de atención.
 - f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

Actividades:

- ✓ De la mano con el Proceso de Gestión, definir perfiles, competencias, habilidades y Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano y realizar los respectivos seguimientos.

c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.

Actividades:

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.



36

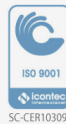
- ✓ Implementar un sistema integral y centralizado de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos para administrar las estadísticas en materia de optimización del Servicio al Ciudadano en el edificio Central, en los Puntos de atención de Movilidad y Educación.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ De la Mano con el Proceso de Sistemas de Información explorar y documentar herramientas para integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



V. MATRIZ PLAN DE ACCION POR OBJETIVOS



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario



¡Barranquilla florece para todos!

Calle 34 No. 43-31
Barranquilla Colombia
barranquilla.gov.co



TABLA 1. PLAN DE ACCION PARA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Administración de Riesgos de Corrupción	Monitoreo de controles establecidos con énfasis en los eventos de mayor probabilidad	Realizar monitoreo al 100% de los procesos de la entidad con la misma frecuencia de la actividad de seguimiento	% de procesos monitoreados	Todos los procesos	Todos los procesos
Seguimiento	Realizar seguimiento según lo dispuesto en el mapa de riesgo	Realizar seguimiento tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31	No. de seguimientos realizados	Todos los procesos	Todos los procesos



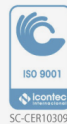
TABLA 2. PLAN DE ACCION PARA ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Identificación de Trámites	Actualización anual del inventario de trámites y/o servicios del Distrito	Trámites actualizados a junio 30 de 2013	No. trámites actualizados	Despacho del Alcalde	Modernización
	Actualizar el manual de trámites y servicios si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites	Manual de Trámites actualizado	Documento actualizado	Despacho del Alcalde	Modernización
	Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT	100% de los trámites incluidos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT	% de trámites incluidos en el SUIT	Despacho del Alcalde	Modernización y Sistemas
Racionalización y Priorización de Trámites	A través del fortalecimiento de los sistemas de información del Distrito (Back Office), se realizará simultáneamente el proceso de racionalización de trámites (mejoramiento continuo)			Despacho del Alcalde	Modernización y Sistemas
	Evolucionar del sitio web actual a un portal de ciudad con el fin de contar con un módulo o ventanilla única de trámites y servicios del Distrito	Creación de Portal de Ciudad Ventanilla única de trámites implementada	No. de espacios implementados	Despacho del Alcalde	Modernización y Sistemas
	Automatizar los trámites identificados y priorizados por cada una de las secretarías gerencias y oficinas del Distrito	Automatizar los trámites en dependencias	No. trámites automatizados	Despacho del Alcalde	Modernización



TABLA 3. PLAN DE ACCION PARA RENDICION DE CUENTAS

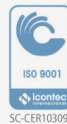
OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos	Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas	Manual de Rendición de Cuentas elaborado y publicado a octubre 30 de 2013	Un documento elaborado	Planeación y Control Interno	Planeación
	Realización de encuesta para identificar las necesidades de información	Encuesta sobre información que requiere la comunidad realizada a agosto 30 de 2013	No. de encuestas realizadas	Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
	Realización de programas institucionales de radio y televisión	Emisión de 12 programas en la vigencia	No. de programas emitidos	Comunicaciones	
	Publicar la oferta de información estadística por medio virtual	Oferta publicada en página web a noviembre de 2013	Información publicada	Planeación Sistemas	Planeación Sistemas
	Publicación de boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo y las evaluaciones realizadas	Tres boletines emitidos por año	No. de boletines emitidos	Planeación Sistemas	Planeación Sistemas
	Colocar base de datos de indicadores sectoriales	Tres actualizaciones de datos	No. de bases de datos publicadas	Planeación Sistemas	Planeación Sistemas
Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas	Realización de encuestas de percepción	Una encuesta realizada a agosto de 2013	Encuesta realizada en el término	Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
	Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública	Una rendición anual	Evento realizado	Planeación Comunicaciones Control Interno	Planeación Comunicaciones Control Interno
	Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos	Realizar una feria semanal	No. de ferias realizadas	Gestión Social	Gestión Social
	Activar canal virtual de consultas sobre rendición de cuentas	Activarlo un mes antes y un mes después de la rendición anual	Espacio activado	Sistemas Planeación	Sistemas Planeación
Generar incentivos para la rendición de cuentas	Capacitación a líderes sobre rendición de cuentas, participación ciudadana y control social	Realizar una capacitación por Localidad	No. de capacitaciones realizadas	Participación Ciudadana	Participación Ciudadana
	Elaboración y publicación de memorias	Publicar memorias después del	Memoria publicada	Sistemas	Sistemas



	evento		Planeación	Planeación
Evaluación individual de las acciones de Rendición	Realizar una evaluación por cada rendición	Evaluaciones realizadas	Planeación Control Interno	Planeación Control Interno

TABLA 4. PLAN DE ACCION PARA ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO	ACCION / PROYECTO	META	INDICADOR	SECTOR	RESPONSABLE
Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Elaborar el Portafolio de los servicios que presta el Distrito de Barranquilla	Portafolio de Servicios elaborado a Dic. 30 de 2013	Portafolio elaborado	Secretaría General	Grupo de Atención al ciudadano
	Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano a fin de implementarlo en la Alcaldía de Barranquilla	Manual de atención al Ciudadano adoptado mediante Decreto al 30 de Dic. de 2013	Manual de atención al Ciudadano Publicado en la web de la alcaldía	Secretaría General Gerencia de Sistemas	Grupo de Atención al ciudadano
	Re-Diseñar la metodología para medir la satisfacción del ciudadano e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano	Metodología diseñada en un 100% a 30 de Diciembre de 2013	% avance del Diseño de la Metodología.	Secretaría General Gerencia de Sistemas Comunicaciones	Grupo de Atención al ciudadano
	Hacer las adecuaciones pertinentes para poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información de Distrito	Información publicada en un lugar visible al 30 de Septiembre de 2013	Información publicada en un lugar visible	Secretaría General Comunicaciones	Grupo de Atención al ciudadano
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	De la mano con el Proceso de Gestión del Talento Humano, definir los perfiles, competencias, habilidades y Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano y realizar los respectivos seguimientos.	Perfiles, competencias, habilidades y plan de Incentivos definidos para los Servidores involucrados en el Proceso de Servicio al Ciudadano al 30 de Dic. De 2013	Manual de Funciones actualizado	Secretaría General Gerencia de Gestión Humana	Grupo de Atención al ciudadano



43

Fortalecimiento de los canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	<p>Electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Ciudad Diciembre 2013 • Plataforma de PQR - 30 de dic. 2013 <p>Telefónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las líneas de atención al Ciudadano Existentes 30 de dic. 2013 <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio Central a 30 de Dic. 2015 	% avance de los proyectos	Secretaría General Gerencia de Sistemas Participación Ciudadana	Grupo de Atención al ciudadano
	Implementar un sistema integral y centralizado de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos para administrar las estadísticas en materia de optimización del Servicio al Ciudadano.	Edificio Central - Diciembre 2013	% de Avance	Secretaría General Gerencia de Sistemas	María Teresa Fernández Grupo de Atención al ciudadano
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Adecuar el Edificio Central - Diciembre 2013	% de Avance	Secretaría General Secretaría de Infraestructura	Grupo de Atención al ciudadano
	De la Mano con el Proceso de Sistemas de Información explorar y documentar herramientas para integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Herramientas documentadas para integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio. 30 de Dic. De 2013	% de Avance del proyecto	Secretaría General Gerencia de Sistemas	Grupo de Atención al ciudadano