

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración	1.1	Ajustar la política de administración del riesgo	Publicación de la política de administración del riesgo.	Dirección de Planeación	25-abr-16
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar la herramienta para construir el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	Enviar la herramienta para la construcción del mapa de riesgos de corrupción a cada proceso y/o integrante del equipo SIG	Dirección de Planeación	14-mar-16
	2.2	Capacitar al equipo SIG sobre la nueva metodología para la gestión del riesgo de corrupción y socialización de la herramienta	Capacitación a cargo de la Doctora Marta Ortega de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República	Dirección de Planeación	14-mar-16
	2.3	Revisar y aprobar por parte de la alta gerencia, los riesgos de corrupción identificados por cada proceso	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad.	Dirección de Planeación Secretaría General	29-mar-16
	2.4	Consolidar el mapa de riesgos, previamente revisado y aprobado por la alta gerencia	Versión definitiva del mapa de riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación	31-mar-16
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Solicitar a la Dirección de TICS la apertura de un espacio en la página web, a través del formato 12-RE-08, con el fin de crear un espacio de participación ciudadana para retroalimentar el plan anticorrupción.	Espacio para participación ciudadana en la página web, respecto a sugerencias y comentarios para proyectar el plan anticorrupción	Dirección de Planeación	14-mar-16
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección de Planeación	31-mar-16
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Enviar mensualmente un correo a los dueños de los procesos, con el fin de recordarles la obligación de realizar monitoreo permanente a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo a las actividades	Dirección de Planeación	dic-16
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento con corte al 30 de abril	Primer seguimiento y publicación	Oficina de Control Interno	10-may-16
	5.2	Realizar el seguimiento con corte al 31 de agosto	Segundo seguimiento y publicación	Oficina de Control Interno	10-sep-16
	5.3	Realizar el seguimiento con corte al 31 de diciembre	Tercer seguimiento y publicación	Oficina de Control Interno	ene-17

Nombre de la **PERSONERIA DISTRITAL DE BOGOTA D.C.**

Sector administrativo: **No Aplica**

Departamento: **Bogotá D.C**

Municipio: **BOGOTÁ**

Orden: **Territorial**

Año vigencia: **2016**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Único	22144	Declaración de víctimas del conflicto armado	Inscrito	Se recepciona solicitud para toma de declaración de hechos ocurridos fuera del termino establecido en la ley 1448 de 2011	Se realiza capacitación y socialización a los funcionarios encargados del trámite, dirigida por la Unidad de atención y reparación integral a la víctimas, sobre toma de declaración extemporánea.	El ciudadano obtiene la oportunidad de que una vez realizada la toma de declaración la UARIV efectúe proceso de valoración e inclusión	Normativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	16/04/2016	31/12/2016	PERSONERIA DELEGADA PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	22332	Orientación jurídica	Inscrito	1. Se recibe la solicitud de orientación por los canales habilitados (Correspondencia, 24 horas, Internet). 2. Se orienta al ciudadano, por lo general, de manera personal y en algunos casos, se efectúa mediante escrito, donde se apoya jurídicamente respecto a las inquietudes planteadas por el usuario. 3. Cuando procede, se apoya al peticionario para gestionar las acciones correspondientes. 4. Cuando la Entidad es competente respecto al tema que se consulta, se interviene para materializar el derecho del ciudadano.	1. Mejorar el registro de información en el formato de 24 horas (Datos básicos y descripción clara y concreta de cada caso). 2. Efectuar un buen uso de las herramientas implementadas por la Entidad, con el fin de dar respuesta inmediata al ciudadano y evitar trámites innecesarios (RADAR).	1. Reducción de trámites, tiempo y costos. 2. Respuesta oportuna al ciudadano.	Administrativa	Reducción del tiempo de duración del trámite	15/04/2016	31/12/2016	PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN JURIDICA AL CIUDADANO
Único	22333	Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas	Inscrito	La inscripción y reconocimiento de las veedurías ciudadanas se realizan en forma presencial, de acuerdo con la normatividad vigente.	Trasladar el proceso de inscripción y reconocimiento por medios electrónicos.	Se evitan los desplazamientos y se agilizan los trámites a los mismos.	Tecnologica	Trámite total en línea	30/09/2016	30/09/2017	PERSONERIA DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DE PERSONERIAS LOCALES
Único	22334	Certificado de antecedentes disciplinarios	Inscrito	Se presentan fallas en el aplicativo de registro y cancelación de sanciones disciplinarias	En coordinación con la Dirección de TIC's, realizar los ajustes pertinentes	Información confiable para el ciudadano.	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	15/04/2016	31/12/2016	OFICINA ASESORA JURIDICA
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	23464	Orientación y seguimiento al Derecho de Petición	En revisión creación	1. Se recibe el derecho de petición por los canales habilitados (Correspondencia, 24 horas, Internet). 2. Se analiza el tema concreto y se elabora escrito dirigido a las entidades o sujetos responsables de la respuesta, con el fin de que informen el estado y trámite de la petición. 3. Una vez se recibe la respuesta, se da traslado de la misma al usuario, informándole el cumplimiento del Derecho de Petición, de lo contrario, se orienta y apoya al ciudadano para interponer acción de tutela por vulneración al derecho fundamental de petición, cuando se trate de funcionarios públicos, se comunica a la Coordinación del Eje Disciplinario el incumplimiento de emitir respuesta dentro de los términos legales, para adelantar las diligencias disciplinarias a que halla lugar, o se informa al ente competente en los demás casos. 4. A partir de esta gestión, se inicia el apoyo al ciudadano, para el trámite de Acción de Tutela, encaminado a la materialización del derecho.	1. La Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos - Oficina de Archivo y Correspondencia, debe realizar un mejor análisis de las diferentes solicitudes que reciben, con el fin de efectuar el reparto adecuado a la Delegada u oficina correspondiente, con el objeto, no solamente de hacer seguimiento al derecho de petición, sino al tema materia de solicitud, evitando trámites administrativos innecesarios. (Capacitación). 2. Reforzar la divulgación de estas solicitudes a través de internet, con el fin de disminuir tiempos y costos.	1.1. Agilidad en la respuesta al derecho de petición y materialización del derecho requerido, con la intervención oportuna de la Delegada u oficina que tiene la función específica del tema formulado. 1.2. Lograr eficiencia y eficacia en la intervención de la Entidad, dirigida a la materialización del derecho del ciudadano. Agilidad en la respuesta al derecho de petición y materialización del derecho requerido, con la intervención oportuna de la Delegada u oficina que tiene la función específica del tema formulado. Lograr eficiencia y eficacia en la intervención de la Entidad, dirigida a la materialización del derecho del ciudadano.	Administrativa	Reducción de pasos o procesos o procedimientos internos	15/04/2016	31/12/2017	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
						2.1. Reducción de trámites, tiempo y costos.	Tecnologica	Interoperabilidad interna	15/04/2016	31/12/2016	PERSONERIA DELEGADA PARA LA ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar permanentemente la información de la Entidad en la página web (ruta: Atención al Ciudadano - Transparencia y Acceso a Información Pública) Y mantener la misma con la calidad que se requiere.	Informes y documentos actualizados	Dirección de Tecnologías de la Información y dependencias responsables.	Permanente
	1.2	Crear caracterización de los usuarios de la Personería de Bogotá con el fin de actualizar el lenguaje de la rendición de cuentas enfocado hacia el usuario final.	Diseñar el documento que contenga la caracterización de los usuarios de la de la Personería de Bogotá	Secretaría General Dirección de Planeación	Diciembre de 2016
	1.3	Fortalecer los canales de atención de la Personería de Bogotá	Verificar que los canales establecidos funcionen y sean administrados correctamente (Chats, correos electrónicos, página web, redes sociales, etc).	Dirección de Tecnologías de la Información y dependencias responsables.	Permanente
	1.4	Elaborar y publicar el Protocolo para la Rendición de cuentas	Publicar el plan de Participación Ciudadana y el documento en el que se describan los lineamientos y mecanismos de rendición de cuentas	Dirección de Planeación	Abril de 2016
	1.5	Elaborar contenidos digitales con información de interés público y relevante de la Entidad.	Piezas graficas publicadas en redes sociales y demás canales de comunicación de la entidad.	Oficina Asesora de Divulgación y Prensa	mensualmente y/o cuando se requiera
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Definir e implementar una estrategia de comunicación para promover en los canales de la Entidad, una pedagogía sobre el proceso de rendición de cuentas. Especificar en la estrategia ¿qué es?, ¿para qué sirve?, ¿qué hace la Personería?	Una estrategia definida e implementada	Dirección de Tecnologías de la Información y Oficina Asesora de Divulgación y Prensa	Octubre de 2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a los funcionarios de la Personería de Bogotá en temas de ética y transparencia	Capacitaciones realizadas	Dirección de Talento Humano	Octubre de 2016
	3.2	Realizar una encuesta virtual en Página web, para saber qué temas son para los ciudadanos los de mayor interés frente al proceso de rendición de cuentas.	Encuesta publicada en página web	Dirección de Tecnologías de la Información y la Oficina de Divulgación y Prensa	Septiembre de 2016
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	las actividades de este subcomponente se programaran para la vigencia 2017			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecer el grupo de Quejas, sugerencias y reclamos, para que se constituya como el líder de la gestión de servicio al ciudadano de la Personería de Bogotá	Acta de reunión con el secretario general, a fin de evaluar la posibilidad de que este grupo lidere la estrategia de atención al ciudadano, como lo indica el componente 4 del documento Estrategias para la Construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Secretaría General -Dirección de Planeación	diciembre de 2016
	1.2	Gestionar por medio de acuerdos o convenios, herramientas que garanticen la accesibilidad a los servicios de la Entidad a las personas discapacitadas, de grupos vulnerables, tradicionalmente excluidos o de especial protección constitucional.	Propuestas para garantizar la accesibilidad	Secretaría General, Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público.	Septiembre de 2016
	1.3	Analizar con el equipo SIG, si las evaluaciones de servicio al ciudadano que actualmente se encuentran publicadas, dan a la Entidad un parámetro para identificar además de la satisfacción, las necesidades y expectativas del usuario. (Utilizar las preguntas de necesidades y expectativas-diferente a la evaluación)	Decisión de si se debe, o no, adecuar las evaluaciones del servicio al ciudadano y adelantar los ajustes requeridos	Dirección de Planeación Equipo SIG	noviembre de 2016
	1.4	Asegurar que todos los medios o herramientas utilizadas para el contacto con el usuario, cuentan con lo exigido en la Ley 1581 de 2012 (protección de datos)	Informe que determine el cumplimiento de la norma	Oficina de Control Interno	noviembre de 2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño del CAC y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Con el fin de que este informe pueda ser entregado por el responsable del CAC al grupo de quejas ,sugerencias y reclamos de Secretaría General	Indicadores para medir el desempeño del CAC	Responsable del proceso Atención de requerimientos Ciudadanos, Dirección de Planeación	diciembre de 2016
	2.2	Adecuar en el CAC un espacio dotado de buzón, para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y/o denuncias que la ciudadanía quiera manifestar. Adecuar el nombre de la Ventanilla Anticorrupción que está en la calle 21.	Espacio en el CAC para recepción de (P,Q,R,S,D) y solicitudes de información	Secretaría General Dirección Administrativa	Septiembre de 2016
	2.3	Realizar una encuesta a los servidores que en el ejercicio de su labor tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los usuarios y así poder identificar aspectos para mejorar los canales de atención. Este informe debe ser tenido en cuenta para el 2do reporte semestral que emite el grupo de peticiones quejas o reclamos al Personero de Bogotá..	Informe de percepción de los servidores que atienden directamente al usuario	Coordinación de Ministerio Público Dirección de Planeación	Octubre 2016

Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar una campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio, tanto al usuario interno como externo.	Registros que soporten la sensibilización realizada	Dirección de Talento Humano	Septiembre de 2016
	3.2	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Registro de los mecanismos utilizados para fortalecer las competencias	Talento humano	Octubre de 2016
	3.3	Estudiar la viabilidad de incluir incentivos para reconocer la labor de los servidores que atienden directamente al usuario externo.	Documento que indique los incentivos y su metodología para entregarlos	Talento humano	Octubre de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Ajustar el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de que cumpla con los lineamientos dispuestos en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2"	Documento dispuesto en el SIG que imparta las directrices para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos	Dirección de Planeación	Octubre de 2016
	4.2	Ajustar un protocolo de atención y servicio al ciudadano incluyendo los aspectos relacionados con la atención a personas con discapacidad	protocolo de atención y servicio al ciudadano	Coordinación de Ministerio Público Dirección de Planeación	Octubre de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Socializar o divulgar los mecanismos de participación ciudadana que tiene la entidad	Registro de socialización de los mecanismos utilizados de participación ciudadana	Secretaría General Dirección de Planeación	Septiembre de 2016
	5.2	Verificar que los puntos o dependencias que deben hacer las evaluaciones a los usuarios, reporten los resultados, según las directrices del Grupo de (q,s y r)	directriz por escrito a las dependencias de cómo y cada cuánto deben reportar el resultado de las evaluaciones realizadas	Grupo de peticiones, quejas y reclamos, Secretaría General	Septiembre de 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar los requisitos de la información que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 2) El Registro de Activos de Información. (3) El índice de Información Clasificada y Reservada. (4) El Esquema de Publicación de Información. (5) El Programa de Gestión Documental. (6) Las Tablas de Retención Documental. (7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título. (8) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.	Terminar la actualización de los requisitos 2 y 3	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos	Junio de 2016
	1.2	Mantener actualizada la información que manda la Ley 1712 de 2014 en el enlace "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Mantener actualizada la información que se debe publicar.	todas la dependencias	permanente
	1.3	Verificar si los puntos de atención al ciudadano ,cumplen con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047,	Informe del estado actual y las mejoras que se deban realizar para cumplir con la norma	Dirección Administrativa y Financiera Subdirección de Desarrollo del Talento Humano	Agosto de 2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Incluir dentro del formato de captura de la Página Web de la entidad la opción de solicitud de información, en la cual quede registrado para el usuario un código que le permita hacer seguimiento al estado de su solicitud de acuerdo a los establecido en el Artículo 17 del decreto 103 de 2015.	Procedimiento de PQRS	Secretaría General	Mayo de 2016
	2.2	Divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.	mantener actualizado los medios dispuestos para la recepción de solicitudes de información pública	Dirección de tics	Agosto de 2016
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Adoptar mediante acto administrativo los 3 instrumentos para divulgar la información institucional en el link "Transparencia y acceso a la información ", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano	Actos administrativos que formalicen la adopción de los instrumentos de Gestión de la Información	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos secretaría General Dirección de Tics	Agosto de 2016
	3.2	Ubicar el Registro de Activos de Información y el índice de información clasificada en el portal web institucional	Información publicada	Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos Secretaría General Dirección de Tics	Mayo de 2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial	4.1	Divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborar formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Asegurar el acceso de información a los distintos grupos étnicos y culturales del país así como adecuar los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.	Accesibilidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos-, Personería auxiliar, Oficina Asesora de Divulgación y Prensa	Diciembre de 2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. número de solicitudes recibidas 2. número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución 3. tiempo de respuesta de cada solicitud 4. número de solicitudes. en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Puntos de atención y grupo de PQRS, Secretaría General	Diciembre de 2016
	5.2	Hacer seguimiento a los informes de solicitud de información y la recepción de peticiones quejas reclamos y sugerencias. Hacer seguimiento a la aplicación de las metodologías de evaluación de la satisfacción y necesidades y expectativas de los usuarios.	Informes del seguimiento	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2016

