

**Personería  
de Bogotá, D. C.**

**Al servicio de la ciudad**



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Bogotá, Marzo de 2016**

## 1. OBJETIVO

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 del de 2012 y la Ley 1712 de 2014

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

## 3. DEFINICIONES

A continuación se plasman las definiciones relevantes dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía:

**Auditoría:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

**Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

**Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

**Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano está compuesto por 5 componentes:

- a- Gestión del riesgo de corrupción = mapa de riesgos de corrupción de la entidad.
- b- Racionalización de trámites
- c- Rendición de cuentas
- d- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e- Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

Para el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se deben tener presente los siguientes lineamientos:

- Se debe diseñar un mecanismo que involucre a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos, para que formulen apreciaciones y propuestas; estas observaciones deben ser estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarse pertinentes se incorporarán en el Plan Anticorrupción que se debe formular para cada vigencia.
- El Plan Anticorrupción se debe publicar a más tardar el 31 de enero de cada año
- La Dirección de planeación es el responsable de liderar la elaboración del Plan Anticorrupción y su consolidación, es quien coordina con los responsables de los componentes la construcción de cada componente.
- A partir de la fecha de publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada componente y permanentemente las monitoreará y evaluará. dentro de este ejercicio se deben garantizar que los controles aplicados son eficaces y eficientes.
- Después de la publicación del Plan Anticorrupción durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Estos cambios se deben solicitar por escrito y ser motivados, justificados e informados a la oficina de Control Interno y a la Dirección de Planeación
- Una vez publicado el Plan, la entidad debe adelantar las acciones necesarias para promocionarlo y divulgarlo
- El seguimiento está a cargo de la Oficina de control Interno, es quien verifica los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción. Este

seguimiento se realizara en el formato 14-RE-06 y comprende verificar y evaluar la elaboración, visibilización, y la ejecución de las acciones de control y debe ser publicado dentro de los (10) diez primeros días hábiles a las fechas dispuestas para el seguimiento:

Seguimiento	Fecha de corte	Plazo de publicación
<b>Primer</b>	30 de abril	10 primeros días hábiles de mayo
<b>Segundo</b>	31 de agosto	10 primeros días del mes de septiembre
<b>Tercer</b>	31 de diciembre	10 primeros días del mes de enero

- En caso de materializarse un riesgo de corrupción, se debe adelantar un plan de mejoramiento que contemple las siguientes acciones:
  - Informar a las autoridades competentes la ocurrencia del hecho de corrupción.
  - Revisar causas, riesgos y controles del mapa de riesgos de corrupción.
  - Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el mapa de riesgos.
  - Realizar monitoreo permanente, tendiente a evitar que estos riesgos se vuelvan a materializar.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Este componente comprende el establecimiento de:

- La política de administración de riesgos de corrupción:  
Para el caso de la Personería de Bogotá, esta fue adoptada mediante el “Manual de Políticas de Administración del Riesgo” identificado código 15–Mn-01 <http://intranet.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/download/404-manual-mc/78-15-mn-01-manual-de-politicas-de-administracion-del-riesgo?Itemid=396>
- La construcción del mapa de riesgos de corrupción:  
La Personería de Bogotá, adopto la metodología descrita en la guía para la gestión del riesgo de corrupción emitida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, que contempla las etapas de identificación, valoración y la consolidación en la matriz mapa de riesgo de corrupción de la entidad. El formato para construir el mapa de riesgos por cada proceso es: 15-RE-06

Estos instrumentos permiten la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir y/o a evitar que se materialicen los riesgos identificados.

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Personería de Bogotá incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad.
- ✓ Coadyuvar con la Construcción de un Estado moderno y amable con el ciudadano.

Nombre de la

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

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 término 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 ASISTENCIA 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	<p>1. Se recibe el derecho de petición por los canales habilitados (Correspondencia, 24 horas, Internet).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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 de no solamente de hacer seguimiento al derecho de petición, sino al tema materia de solicitud, evitando trámites administrativos innecesarios. (Capacitación).</p>	<p>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.</p> <p>1.2. Lograr eficiencia y eficacia en la intervención de la Entidad, dirigida a la materialización del derecho del ciudadano.</p>	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	15/04/2016	31/12/2017	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS FÍSICOS - OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
				<p>2. Reforzar la divulgación de estas solicitudes a través de internet, con el fin de disminuir tiempos y costos.</p>	<p>2.1. Reducción de trámites, tiempo y costos.</p>	Tecnologica	Interoperabilidad interna	15/04/2016	31/12/2016	PERSONERIA DELEGADA PARA LA ASISTENCIA JURIDICA AL CIUDADANO	


### 5.3 TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD

La Personería de Bogotá atendiendo lo establecido en la ley 1757 de 2015, reconoce la rendición de cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

Los instrumentos y canales de comunicación de cada uno de los elementos del proceso de rendición de cuentas de la Personería de Bogotá, se presentan a continuación.

Elemento	Instrumento	Objetivo	Presentado a	Reposa en:
Información	Información general de la Entidad	Presentar toda la información relacionada con el cumplimiento de la misión.	Página web	<a href="http://www.personeriabogota.gov.co">http://www.personeriabogota.gov.co</a>
	Plan Estratégico Institucional - PEI	Plasmar la carta de navegación de la entidad para un periodo de 4 años	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/informes-personeria">http://www.personeriabogota.gov.co/informes-personeria</a> <a href="http://personeriabogota.gov.co/la-entidad/planes-programas-y-proyectos">http://personeriabogota.gov.co/la-entidad/planes-programas-y-proyectos</a>
	Planes de Acción	Plasmar a que se compromete cada una de las dependencias de la entidad en un periodo de 1 año	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a> <a href="http://personeriabogota.gov.co/planes">http://personeriabogota.gov.co/planes</a>
	Ejecución Plan de acción	Presentar a los ciudadanos el cumplimiento de las actividades a las que se comprometieron cada una de las dependencias de la entidad.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a> <a href="http://personeriabogota.gov.co/informes">http://personeriabogota.gov.co/informes</a>
	Proyectos de inversión suscritos por la entidad	Presentar a la ciudadanía los proyectos de inversión que tiene la entidad.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a>
	Planes de compras	Dar a conocer lo que se tiene planeado comprar durante la vigencia.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a>
	Informes de ejecución presupuestal y estados contables	Presentar la información contable de la entidad	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a>



Dialogo	Chat	Mantener una alternativa de interacción en línea para el ciudadano	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	<a href="http://www.personeriabogota.gov.co/atencion-al-ciudadano/conectese/chat">http://www.personeriabogota.gov.co/atencion-al-ciudadano/conectese/chat</a>
	Twiter		Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	<a href="https://twitter.com/personeriabta">https://twitter.com/personeriabta</a>
	Facebook		Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	<a href="https://www.facebook.com/PersoneriaDeBogota">https://www.facebook.com/PersoneriaDeBogota</a>
	Línea 143		Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Vía telefónica marcando desde teléfono fijo o celular 143
	APP	Establecer un canal de comunicación con el ciudadano, ampliando los medios de consulta y servicio que presta la entidad	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	
Participación ciudadana	Construcción de ciudadano	Sembrar en nuestros niños, niñas, jóvenes, padres, madres, maestros y adultos en general, la semilla de la reflexión	Población estudiantil y comunidad en general	<a href="http://personeriabogota.gov.co/construccion-ciudadano/">http://personeriabogota.gov.co/construccion-ciudadano/</a>

	Audiencias publicas	Informar a la comunidad los avances que ha tenido la entidad en el desarrollo de sus funciones, como también servir de mediador entre la comunidad y las entidades sobre la problemática que se puede presentar entre ellas.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Archivo de gestión de la personería delegada para la coordinación de Ministerio Público
	Boletines de prensa	Informar a la prensa y a la opinión pública los diferentes resultados de la gestión de la entidad.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	<a href="http://www.personeriabogota.gov.co/archivo-noticias">http://www.personeriabogota.gov.co/archivo-noticias</a>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1</b> 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	Secretaria 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

<p><b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	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
<p><b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	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
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	4.1	Actividades programadas para la vigencia 2017			

#### 5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Personería de Bogotá presenta la estrategia de atención al ciudadano, la cual tiene como fuentes de entrada las encuestas de percepción de los ciudadanos del servicio que presta la entidad, así como de la información que se encuentra resultado de analizar las Peticiones, quejas y reclamos y demás información que afecten lo relacionado con la atención que se le presta al usuario en la actualidad, lo que le permitió realizar un diagnóstico de la eficacia de los mecanismos utilizados y así tomar decisiones encaminadas a mejorarlos, estas acciones se agrupan en 5 subcomponentes así:

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

## 5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Personería de Bogotá, en aras de dar cumplimiento a la política de acceso a la información pública desarrolló una estrategia para la transparencia y acceso a la información pública que comprende 5 subcomponentes como son:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
<b>Subcomponente 1</b> 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
<b>Subcomponente 2</b> 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
<b>Subcomponente 3</b> 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

<p><b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial</p>	<p>4.1</p>	<p>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.</p>	<p>Accesibilidad en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales</p>	<p>Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos-, Personería auxiliar, Oficina Asesora de Divulgación y Prensa</p>	<p>Diciembre de 2016</p>
<p><b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>5.1</p>	<p>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</p>	<p>Informe de solicitudes de acceso a la información</p>	<p>Puntos de atención y grupo de PQRS, Secretaría General</p>	<p>Diciembre de 2016</p>
	<p>5.2</p>	<p>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.</p>	<p>Informes del seguimiento</p>	<p>Oficina de Control Interno</p>	<p>Diciembre de 2016</p>