

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018	Código del formato PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 2.0
		Página 1 de 26

Aprobación		Revisión Técnica	
Firma:			
Nombre:	ANDRÉS CASTRO FRANCO	GRACE SMITH RODADO YATE	
Cargo:	Contralor Auxiliar	Director de Planeación	
Dependencia:	Despacho contralor Auxiliar	Dirección de planeación	
Fecha de publicación del documento: 30 de abril de 2018			

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA
Contralor de Bogotá D.C.

ANDRÉS CASTRO FRANCO
Contralor Auxiliar – Responsable de Proceso

GRACE SMITH RODADO YATE
Director de Planeación

Bogotá D.C., Abril 30 de 2018

Areas y funcionarios encargados de la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2018, versión 2.0:

Componentes del Plan	Areas y/o Procesos	Nombre de los Funcionarios(*)
Elaboración y Construcción PAAC		
1. Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Comunicaciones Proceso Estudios de Economía y Política Pública Proceso Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal Proceso Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva Proceso Tecnologías de la Información Proceso Gestión Jurídica Subdirección Contractual Proceso Evaluación y Mejora	Sandra Rocio Avila Forero Carlos Gabriel Camacho Obregon Andres Castro Franco Mauricio Baron Granados Carmen Rosa Mendoza Suarez Julian Dario Henao Cardona Enrique Torres Navarrete Biviana Duque Toro
3. Rendición de cuentas	Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas Dirección de Apoyo al Despacho Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección Técnica de Planeación Proceso Tecnologías de la Información	Oscar Efrain Velasquez Salcedo Lina Raquel Rodriguez Meza Sandra Rocio Avila Forero Grace Smith Rodado Yate Carmen Rosa Mendoza Suarez
4. Atención al Ciudadano	Dirección de Apoyo al Despacho Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas Proceso Gestión Administrativa y Financiera Proceso gestión del Talento Humano - Subdirección de Bienestar Social - Subdirección de Capacitación Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC'S - Oficina Asesora de Comunicaciones Comité de Seguridad de la Información y Gobierno en Línea SIGEL	Lina Raquel Rodriguez Meza Maria Anayme Baron Duran Jairo Gomez Ramos John Chalarca Gomez Gloria Alexandra Moreno B. Claudia Patricia Martinez Jaramillo Carmen Rosa Mendoza Suarez Sandra Rocio Avila Forero
5. Transparencia y Acceso a la Información	Proceso Tecnologías de la Información Dirección Técnica de Planeación Proceso Gestión Jurídica Oficina Asesora de Comunicaciones	Carmen Rosa Mendoza Suarez Grace Smith Rodado Yate Julian Dario Henao Cardona Sandra Rocio Avila Forero
6. Iniciativas Adicionales	Proceso Gestión de Talento Humano Oficina de Asuntos Disciplinarios Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica Subdirección de Bienestar Social Subdirección de Carrera Administrativa Dirección Técnica de Planeación Despacho Contralor Despacho Contralor Auxiliar Proceso Tecnologías de la Información Dirección de Apoyo al Despacho Direcciones Sectoriales: Direccion Servicios Publicos Direccion Desarrollo Econ. Indust. y Turism Direccion Sector Hacienda Direccion de Educacion Cultura y Deporte Direccion Cultura, recreacion y Deporte Direccion Sector Gobierno Direccion Sector Equidad y Genero Direccion Sector Seguridad y Convivencia Direccion Sector Movilidad Direccion Sector Integracion Social Direccion Sector Salud Direccion Sector Habitat y Ambiente Direccion Participacion Direccion Sector Juridica Direccion de Reaccion Inmediata Funcionarios de Apoyo	John Chalarca Gomez Maria Betty Pineda de Melo Claudia Patricia Martinez Jaramillo Gloria Alexandra Moreno B. Luis Alfredo Pineda Pulgarin Grace Smith Rodado Yate Juan Carlos Granados Becerra Andrés Castro Franco Carmen Rosa Mendoza Suarez Lina Raquel Rodriguez Meza Paola Velez Marroquin Pastor Humberto Borda Garcia Fabio Rojas Salcedo Juan Carlos Franco Duque Juan David Rodriguez Martinez Belen Sanchez Caceres Angela Beatriz Rojas Pinto Alba Lucy Oviedo Muñoz Clara Viviana Plazas Gomez Orlando Alberto Gnecco Rodriguez Javier Rosas Tibanà Mercedes Yunda Monroy Maria Anayme Baron Duran Maria Alcira Camelo Rojas Maria Anayme Baron Duran
Coordinación, Consolidación y Revisión Técnica y Aprobación del PAAC		
Coordinación General – Revisión Técnica	Dirección de Planeación	Grace Smith Rodado Yate – Dirección de Planeación Equipo de Direccionamiento
Consolidación	Dirección de Planeación	Soraya C Contreras de Bautista.
Aprobación	Despacho Contralor Auxiliar	Andres Castro Franco – Contralor Auxiliar - Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	
1.1 Objetivo General	
1.2 Objetivos Especificos	
1.3 Alcance.....	
1.4 Política.....	
2. COMPONENTES DEL PLAN	
2.1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	
2.1.1 Marco Conceptual	
2.1.2 Mapa de Riesgo de Corrupción de la Contraloría de Bogotá 2018	
2.1.3 Política de Administración de Riesgos.....	
2.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites	
2.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas	
2.3.1 Marco Conceptual.....	
2.3.2 Propuesta 2018.....	
2.4. Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	
2.4.1 Marco conceptual	
2.4.2 Propuesta 2018.....	
2.5. Quinto Componente: Mecanismos para promover la Transparencia y el Acceso a la Información	
2.5.1. Marco conceptual.....	
2.5.2. Propuesta 2018.....	
2.6. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales.....	
2.6.1. Marco conceptual.....	
2.6.2. Propuesta 2018.....	
3. Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 - versión 2.0	

PRESENTACIÓN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, surge de la necesidad de prevenir actos de corrupción y de contribuir en el control de la gestión pública; se realiza en cumplimiento de las siguientes normas: Ley 1474 de 2011, “*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*”; Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*” y se establecen las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República*”. Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”. En concordancia con la normatividad vigente los Departamentos Administrativos de la Presidencia de la República, de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación generaron directrices mediante la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016, donde establecieron la anualidad de publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

La Contraloría de Bogotá, D.C. en marzo del 2016 actualizó su Diagnóstico, con la participación de procesos y dependencias, evaluando el cumplimiento de componentes y elementos con base en el documento: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”, donde se establece los siguientes componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.
2. Estrategia antitrámites.
3. Estrategia de rendición de cuentas a los ciudadanos.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas Adicionales.

Con respecto al componente estrategia antitrámites, es necesario aclarar que la Contraloría de Bogotá enfoca sus esfuerzos en la optimización de procesos y procedimientos como mecanismos para mejorar la gestión institucional, sin embargo, se determinó que este componente no aplica a la misma por la naturaleza propia de la entidad.

La Contraloría de Bogotá, D.C como representante de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes del Distrito, asume su responsabilidad de manera contundente frente al tema de la lucha contra la corrupción que le compete,

orientando su gestión en un accionar preventivo, tendiente a evitar el daño al patrimonio público distrital y requiriendo de manera permanente transparencia en las actuaciones de la Administración Distrital, donde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se erigen como la política de la entidad que orienta su actuar frente a la corrupción de manera transparente con el concurso de los funcionarios.

El Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá, D.C. 2016-2020 “Una Contraloría aliada con Bogotá”, incluye, entre otros, los siguientes criterios orientadores:

- *“Los ciudadanos de Bogotá, D.C., son los destinatarios de la gestión fiscal y, por ende, el punto de partida y llegada del ejercicio del control fiscal”.*
- *La Contraloría de Bogotá, será aliada: de las localidades para que con eficiencia y transparencia cumplan sus funciones de ser la instancia efectiva para **atender las necesidades de los ciudadanos**; de la administración promoviendo la cultura del control fiscal y el **fortalecimiento de las veedurías ciudadanas con conocimientos técnicos y representación legítima** y será aliada de la administración, **logrando que la ciudadanía se sienta orgullosa del ejercicio del control fiscal.***

Estos postulados resultan fundamentales en la construcción del “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018*”, en tanto que reafirma la relevancia que tiene el ciudadano en el quehacer de la Contraloría de Bogotá D.C, donde los funcionarios de la entidad son base esencial en la lucha contra la corrupción, el Plan, se soporta en el reconocimiento de la necesidad de fortalecer permanentemente los principios éticos y los valores.

Este documento conserva un breve desarrollo de los componentes constitutivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de coadyuvar en los procesos de formación y sensibilización sobre el tema. Se considera importante mencionar que la entidad adoptó el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Código PDE – 02 mediante la Resolución Reglamentaria No. 027 de 2016, con el objetivo de establecer las actividades necesarias para su formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento y modificación; el mismo fue modificado por el Procedimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Código PDE – 05 Versión 2.0 mediante la Resolución Reglamentaria No. 038 de 2017, .

En los Lineamientos de la Alta Dirección para la vigencia 2018, se señala: “*el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se define como un instrumento de tipo preventivo para el control a la gestión que establece los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción....., con el fin de proponer iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.*”; tema al cual se dio cumplimiento en la medida que se

construyó en un ejercicio participativo, es así como la versión preliminar fue socializada a través de la página web de la Entidad con el fin que actores tanto internos como externos formularán las observaciones o propuestas del caso; una vez surtido este proceso queda publicada la versión 1.0 del PAAC 2018 el 29 de Enero de 2018.

Esta versión obedece a la aprobación de cuatro solicitudes de modificación relacionadas con; cambio de los indicadores de las actividades 4.6, 4.7, 5.3 y 6.1; así mismo se realizó modificación a la fecha final de la actividad 4.1; finalmente se incorpora una actividad al componente de iniciativas adicionales referente al código de Integridad en cumplimiento al ejercicio de Planeación, y ejecución de estrategias encaminadas a fomentar la integridad con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y POLÍTICA

1.1 Objetivo General

Contar con una Contraloría de Bogotá que lucha contra la corrupción de manera efectiva, con principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno, mediante el establecimiento de actividades que permitan: la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente, ante clientes y parte interesada; fortalecer la participación ciudadana, tomada como un pilar en nuestro quehacer institucional y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y la Circular Externa No. 100-02-2016. Así como, se preve adelantar iniciativas adicionales que procuren efectividad contra este flagelo.

1.2 Objetivos Específicos

- Formular actividades que conlleven a prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión, esto incluye un ejercicio de Rendición de Cuentas que genere espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos sobre los asuntos públicos
- Mediante la Rendición de Cuentas, hacer visible la gestión de la Contraloría de Bogotá a los grupos de interés

1.3 Alcance

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2018” aplica para todos los servidores y contratistas de la Contraloría de Bogotá, D.C. en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus funciones.

1.4 Política de Transparencia y Lucha contra la Corrupción

Para la Contraloría de Bogotá, D.C., la Política corresponde al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Contraloría de Bogotá, D.C. y se cumple con las diferentes actividades formuladas para cada componente durante la vigencia 2018.

2. COMPONENTES DEL PLAN

A partir de la normatividad se desarrollaron para la Contraloría de Bogotá D.C., los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Rendición de Cuentas a la ciudadanía.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
- Iniciativas Adicionales

Acorde con lo mencionado, el desarrollo metodológico determina por componente un breve marco conceptual, tomado del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.0, 2015”, de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se relacionan las acciones propuestas y aprobadas en el Comité Directivo adelantado el 5 de diciembre de 2017.

2.1. Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

2.1.1 Marco Conceptual

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular¹.

Como instrumento se formula el Mapa de Riesgos de Corrupción, que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente metodológico para su construcción lo

¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 17.

constituye la Guía de la Función Pública; sin embargo, se aparta de dicha guía en algunos de sus elementos, por ejemplo, para determinar el impacto, se realiza a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Política de Administración de Riesgos
- ✓ Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción
- ✓ Consulta y Divulgación
- ✓ Monitoreo y Revisión
- ✓ Seguimiento

A continuación, se describe cada subcomponente:

✓ **Primer Subcomponente: Política de Administración de Riesgos:**


La Política de Administración de Riesgos establece las directrices para administrar los riesgos, determinando las acciones de control necesarias para contrarrestarlos o mitigarlos. En la Contraloría de Bogotá, D.C., se adopta en el Plan Estratégico 2016-2020, aprobado en Comité Directivo del 30 de noviembre de 2016 y socializado a toda la entidad, éste corresponde al documento guía del actuar de la entidad y por su parte la política es la apuesta de la Contraloría frente al tratamiento de sus riesgos, que se define como:

“La Contraloría de Bogotá D.C., asume la Administración del Riesgo como parte integral del Direccionamiento Estratégico, lo que implica un compromiso institucional con la identificación, análisis y valoración de los riesgos que pueden afectar la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, con miras a controlar sus efectos sobre el cumplimiento de la misión, a través de las acciones implementadas.”

La Política está alineada con la planificación estratégica de la entidad con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados; es decir, dentro del mapa institucional se contemplan los riesgos de corrupción, realizando un monitoreo a los controles establecidos.

✓ **Segundo Subcomponente: Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción:**

Definido el Mapa de Riesgos de Corrupción, como una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 2.0
		Página 10 de 26

de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Para su construcción se tiene establecido en el Sistema Integrado de Gestión el Procedimiento para elaborar y realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional, que incluye lo correspondiente a riesgos de corrupción.

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, su ubicación actual en la Intranet es: contenido /planes/Anticorrupción/2018/riesgos de corrupción 2018.

✓ **Tercer Subcomponente: Consulta y Divulgación:**

Se surtió en las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se realiza a partir de un ejercicio participativo que involucró a los diferentes procesos de la entidad, iniciando con un diagnóstico que conllevó a la formulación de acciones y establecimiento de responsables en su ejecución, se dio continuidad con un escenario de aprobación de la Alta Dirección, realizado en el seno del Comité Directivo del 5 de diciembre de 2017. Una vez concluidos estos procesos se divulga a través de la página web de la entidad .

Se considera importante mencionar que el Objetivo del Proceso se refleja asociado en la matriz de riesgo en el formato Anexo 1. Identificación y Clasificación de los Riesgos, que reposa en el archivo de gestión de la entidad y soporta la elaboración y publicación del Mapa de Riesgos. Lo anterior en la medida que es objeto de calificación en la evaluación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Veeduría Distrital.

✓ **Cuarto Subcomponente: Monitoreo y Revisión:**

El monitoreo es la actividad encaminada a comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo o se cumplió la acción, el cual permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración.

De acuerdo a su naturaleza los controles se clasifican en Preventivos (orientados a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización); Directivos (Aquellos que registran un evento después de presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar la presencia de un riesgo) y Correctivos (después de ser detectado el evento no deseado, permiten el restablecimiento de la actividad).

Se adelanta por las áreas y el Responsable de Proceso.

✓ **Quinto Subcomponente: Seguimiento:**

Se entiende por seguimiento, la actividad realizada por la Oficina de Control Interno en la cual se analizan las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

2.1.2 Mapa de Riesgos de Corrupción de la Contraloría de Bogotá 2018

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, acogiendo la estructura del Formato Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contempla la identificación del riesgo, donde se determina el proceso u objetivo al que pertenece, causa, definición del riesgo y consecuencias; en la valoración del riesgo de corrupción se establece el análisis del riesgo y la valoración del riesgo y por último el monitoreo y revisión, que determina, entre otras: acciones, responsables e indicadores. Los nombres de los funcionarios responsables que se enuncian corresponden a los vigentes en la fecha de aprobación del PAAC, su ajuste estará sujeto a las nuevas versiones que se generen del Plan; primando el cargo del funcionario con el fin de no determinarse desactualización y conllevar a generar excesivas versiones del documento.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, puede ser consultado en el link <http://www.contraloriabogota.gov.co/mapa-de-riesgos-de-corrupci-n>.

Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos establece las directrices para administrar los riesgos, determinando las acciones de control necesarias para contrarrestarlos o mitigarlos. En la Contraloría de Bogotá, D.C., se presenta en el Plan Estratégico 2016-2020 y corresponde a:

“La Contraloría de Bogotá D.C., asume la Administración del Riesgo como parte integral del Direccionamiento Estratégico, lo que implica un compromiso institucional con la identificación, análisis y valoración de los riesgos que pueden afectar la gestión de los procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, con miras a controlar sus efectos sobre el cumplimiento de la misión, a través de las acciones implementadas.”

Objetivos de la Política de Administración del Riesgo

- ✓ Hacer partícipes a los servidores públicos de la Contraloría de Bogotá D.C; en las actividades de Identificación, Análisis y Valoración de los Riesgos y la consecuente realización de acciones de control para asumir, reducir, evitar, compartir, transferir o eliminar el riesgo.

- ✓ Fortalecer y afianzar la cultura de la Administración del Riesgos en la Contraloría de Bogotá D.C; en atención a las leyes, normas y regulaciones vigentes.

OBSOLETE

Estrategias para desarrollar la Política de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo, será desarrollada a través de estrategias de identificación, monitoreo, revisión, actualización, seguimiento y evaluación de los riesgos institucionales, así:

Estrategia 1. Identificar y efectuar análisis y valoración a los riesgos asociados al objetivo y actividades claves de los procesos del SIG. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento en el mes de enero de la vigencia.

Estrategia 2. Identificar y documentar los riesgos asociados a los proyectos de inversión. A cargo de los Responsables de metas de los proyectos de inversión. Y se realiza una vez que se formulen proyectos de inversión.

Estrategia 3. Monitorear y revisar los riesgos identificados en cada uno de los procesos del SIG, con el propósito de determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener los factores de riesgo. A cargo de Responsables de Proceso, se establece como fecha de cumplimiento cuatrimestralmente

Estrategia 4. Efectuar seguimiento y verificación al Mapa de Riesgo Institucional, determinando la efectividad de sus controles. A cargo de Oficina de Control Interno, adelantado cuatrimestralmente, y,

Estrategia 5. Efectuar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la Política de Administración del Riesgo. A cargo de Oficina de Control Interno, adelantado anualmente.

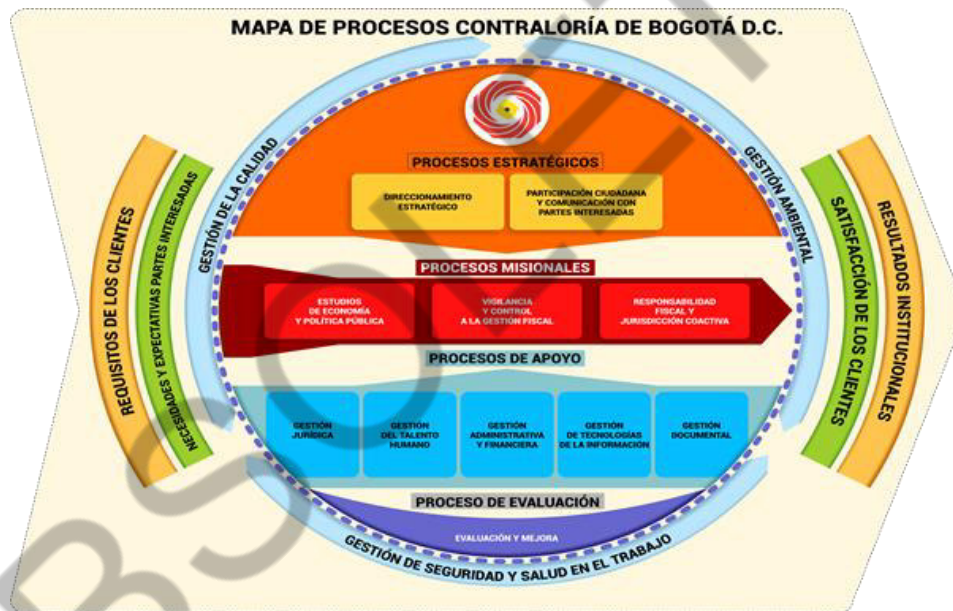
La Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos Institucional, el cual se elabora siguiendo los parámetros establecidos en el *“Procedimiento para Elaborar, Monitorear y realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional”* y regulaciones vigentes.

2.2. Segundo componente: Racionalización de Trámites

La Contraloría de Bogotá D.C., dirige sus esfuerzos a generar productos de calidad y oportunidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, en tanto que ésta otorga el poder para ejercer el control fiscal y recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal, en este orden de ideas, el ciudadano en la Contraloría no es un usuario que accede a realizar algún trámite para ejercer derechos o cumplir con obligaciones previstas o autorizadas por la ley.

No obstante, lo anterior, la entidad en cumplimiento de los mandatos legales ha implementado el Sistema Integrado de Gestión -SIG, como una herramienta de gestión sistemática conformado por varios subsistemas, para ello, la Contraloría de Bogotá D.C., desarrolla su misión y objetivos a través de once (11) procesos, clasificados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; los cuales permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos institucionales, así:

Gráfica No. 2. Mapa de Procesos



La Contraloría de Bogotá D.C., como ya se mencionó, dada su misionalidad, no desarrolla una estrategia antitrámites, pero realiza una labor importante en la revisión y actualización periódica de sus procedimientos para fortalecer su sistema integrado de gestión que permita entregar productos de calidad a sus clientes. Con el fin de coadyuvar en su mantenimiento, se aseguró en el Plan Estratégico 2016-2020, una estrategia específica que corresponde a la 3.1. *Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión - SIG a partir de la optimización de los procesos y la adecuada administración de los riesgos, teniendo como eje de acción el efectivo cumplimiento misional de la Entidad.*

2.3. Tercer componente: Rendición de Cuentas

2.3.1 Marco conceptual

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es:

“... 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.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.”

El documento tomado como guía: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República, determina conceptualmente el marco de referencia sobre rendición de cuentas, de lo cual se extrae lo siguiente:

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).

Elementos de la Rendición de Cuentas. La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

*El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés².*

*Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.*

*Estos **diálogos** pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.*

*El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.*

Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”³.

² Ibídem, página 28 - 29.

³ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República. Página 29.

Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...).”

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Información de calidad y en lenguaje comprensible
- ✓ Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- ✓ Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- ✓ Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

2.3.2 Propuesta 2018

En este componente se programa realizar actividades a cargo de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, la Dirección de Apoyo al Despacho en coordinación con Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC’S y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las Actividades propuestas se relacionan con:

1. Implementar el manual único de rendición de cuentas.
2. Implementar el Procedimiento de Control Social.
3. Mantener actualizada la página Web de la Entidad con los productos generados por los procesos misionales, como medio para que los ciudadanos conozcan sus productos:
 - ✓ Informes de Auditoría
 - ✓ Informes Obligatorios
 - ✓ Informes Estructurales

- ✓ Informes Sectoriales
- ✓ Pronunciamientos
- ✓ Beneficios de Control Fiscal.

4. Desarrollar actividades de pedagogía social formativa e ilustrativa. (Plan de Acción 2018 - Proceso de Participación Ciudadana).

5. Desarrollar actividades de control social en las localidades como: instrumentos de interacción (audiencia pública, mesa de trabajo ciudadana, inspecciones a terreno y revisión de contratos) y mecanismos de control social a la gestión pública (auditoría social, comité de control social, veeduría ciudadana, redes sociales y contraloría estudiantil entre otros). (Plan de Acción 2018 - Proceso de Participación Ciudadana).

6. Realizar rendiciones de cuenta a la ciudadanía, de la gestión desarrollada por la Contraloría de Bogotá, D.C., y sus resultados. (Plan de Acción 2018- Proceso de Participación Ciudadana)

2.4 Cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

2.4.1. Marco Conceptual⁴.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

^{4 4} *Ibíd*em, página 32 - 34



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

Fuente: Conpes 3785

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (i) total articulación al interior de las entidades; (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección; (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “*Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual⁵

⁵ El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano diseñó una Metodología para el Mejoramiento de los Sistemas de Servicio al Ciudadano que orienta el ejercicio de diagnóstico y posterior formulación del Plan. Esta metodología puede consultarse en la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.⁶

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico
- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención
- ✓ Talento Humano
- ✓ Normativo y Procedimental
- ✓ Relacionamiento con el Ciudadano

⁶ El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano tiene a disposición de las entidades de la Administración Pública un repositorio jurídico que reúne todos los requerimientos normativos en materia de servicio al ciudadano. Puede consultarse a través de la página web del DNP en el enlace del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, en la sección de herramientas para el servicio.

2.4.2 Propuesta 2018

En este componente se programa realizar actividades a cargo de:

- Dirección de Apoyo al Despacho
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección Talento Humano - Subdirección de Bienestar Social – Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local
- Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Comité de Seguridad de la Información y Gobierno en Línea SIGEL)

Las Actividades propuestas son:

1. Ejecutar las actividades relacionadas con la adecuación de la modernización del Centro de Atención al Ciudadano y Área de Correspondencia en el primer piso de la sede principal de la Entidad (Edificio Lotería de Bogotá), con el fin de garantizar la accesibilidad a personas en condición de discapacidad, conforme al contrato suscrito para el mantenimiento integral preventivo y correctivo y las adecuaciones de las sedes de la Contraloría.
2. Desarrollar actividades que fortalezcan la cultura en el buen uso de las TIC.
3. Mantener activos los espacios virtuales CHAT y FORO de atención al ciudadano para la que la dependencia de que los solicite puedan hacer uso de ellos.
4. Revisar semestralmente si la página Web de la entidad cumple con las especificaciones en el Link que oriente al ciudadano sobre la forma de solicitar información o presentar una queja, reclamo o sugerencia. En el evento de requerirlo, solicitar la actualización.
5. Continuar la adaptación de la página web institucional en el con factores de accesibilidad y usabilidad para facilitar la navegación a la ciudadanía en general.
6. Incluir dentro del PIC 2018 actividades de formación que fortalezcan el proceso de participación ciudadana y de comunicación con partes interesadas.
7. Ampliar la cobertura a todos los niveles jerárquicos, en lo relacionado al fortalecimiento de las competencias de servicio al cliente.

8. Mantener actualizado el procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición, de conformidad con la normatividad que se expida sobre la materia.

9. Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (ciudadanía) mediante una encuesta anual de percepción que permita identificar los aspectos a mejorar por parte de la entidad.

2.5. Quinto componente: Mecanismos para Promover la Transparencia y el Acceso a la Información

2.5.1 Marco conceptual

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.⁷

La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

La información pública se debe entender como todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Lineamientos de Transparencia Activa

⁷ Definición dada por el documento guía para la elaboración: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0, 2015. Presidencia de la República

- ✓ Lineamientos de Transparencia Pasiva
- ✓ Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información
- ✓ Criterio diferencial de accesibilidad
- ✓ Monitoreo del acceso a la información

2.5.2. Propuesta 2018

En este componente se programa realizar actividades a cargo de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS; Dirección Técnica de Planeación; Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Comunicaciones.

Las actividades propuestas son:

1. Mantener actualizada la estructura del link "Transparencia y acceso a la información" de la página web de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 3564 de Diciembre 31 de 2015 o con la normatividad vigente.
2. Crear y registrar el Modelo de Datos Abiertos de la Contraloría de Bogotá en el portal del distrito capital destinado para este fin (<http://datosabiertos.bogota.gov.co/>) y conforme a lo definido por la Alta Consejería Distrital de TIC.
3. Mantener en correcto funcionamiento el Sistema de información para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 2015.
4. Actualizar los instrumentos de Gestión de la Información Pública, una vez sean convalidadas as tablas de retención documental -TRD por el ente rector (Archivo de Bogotá).
5. Adelantar Campañas de socialización de los Instrumentos de Gestión de la Información Pública actualizados, dirigida a todos los funcionarios de la entidad, mediante Ecard.
6. Socializar y recordar los factores de accesibilidad del portal web institucional al interior de la entidad y a la ciudadanía en general.
7. Emitir reportes sobre las causas más frecuentes de los derechos de petición tramitados por las áreas misionales de la entidad.

2.6. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

2.6.1. Marco conceptual

Se establece que las entidades⁸ deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción; serán incorporadas dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Dentro de las sugerencias que se determinan es el Código de Ética, reiterando la importancia de promocionar los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para implantar parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Determinan necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

La entidad plasma sus iniciativas adicionales, a partir de un trabajo colectivo donde participó el 100% de procesos, identificando las actividades que coadyuvan a generar una lucha frontal contra la corrupción.

2.6.2. Propuesta 2018

En este componente se programa realizar actividades a cargo del Contralor de Bogotá, D.C., Contralor Auxiliar, Dirección de Apoyo al Despacho, Dirección de Talento Humano, Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Planeación, Direcciones Sectoriales, Oficina de Asuntos Disciplinarios, Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica, Subdirección de Bienestar Social, Subdirección de Carrera Administrativa,

Las actividades propuestas son:

1. Realizar campañas de sensibilización a los servidores de la Contraloría de Bogotá D.C., acerca de los principios y valores institucionales y del documento de conductas asociadas a la prevención de actos de corrupción.
2. Suscribir los convenios interinstitucionales con las Contralorías Territoriales que sean necesarios para realizar actividades de cooperación técnica, académica e investigativa; y hacer un seguimiento semestral a los mismos.

⁸ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción. Componente Iniciativas Adicionales

3. Iniciar el proceso de selección de un contratista para las obras de adecuación que se deben realizar en la oficina de atención al ciudadano, área de correspondencia y demás sedes y áreas de trabajo de la Contraloría de Bogotá, durante la vigencia 2018, con el fin de garantizar la accesibilidad a personas en condición de discapacidad. De acuerdo con el diagnóstico realizado de la Norma Técnica NTC 6047.

4. Implementar el código de integridad en la Contraloría de Bogotá D.C.

3. FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018 - versión 2.0

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, se presenta en formato Excel anexo y está publicado en la página web de la entidad, en la dirección: [http://www.contraloriabogota.gov.co/EstatutoAnticorrupción/Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](http://www.contraloriabogota.gov.co/EstatutoAnticorrupción/Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20Atención%20al%20Ciudadano).

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
1.0	<p>Acta Comité Directivo No. 5 de diciembre 5 de 2017.</p> <p>Solicitud de modificación aprobada por el responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico, de fechas:</p> <p>20/04/2018 20/04/2018 25/04/2018 26/04/2018</p>	<p>Se genera la versión 2.0, justificado en los siguientes cambios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de Tecnologías de la Información: con memorando 3-2018-10897 del 20-04-2018, se aprueba solicitud de ajuste del indicador en el componente 5 Transparencia y Acceso a la información Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva. Gestión del Talento Humano: con memorando 3-2018-10854 del 20-04-2018 se aprueba solicitud de ajuste del indicador en el componente 4 Atención al Ciudadano, Subcomponente 3 Talento Humano, Actividades 4.6 y 4.7 y el componente 6 Iniciativas adicionales, Actividad 6.1

		<p>3. Gestión Administrativa y Financiera: con memorando 3-2018-11303 del 25-04-2018 se aprueba solicitud de ajuste a la fecha final de la actividad en el componente 4 Atención al ciudadano en el subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico Actividad 4.1.</p> <p>4. Gestión del Talento Humano: con memorando 3-2018-11492 del 26-04-2018 se aprueba solicitud de incorporación la actividad "Implementar el plan de Gestión de Integridad PGI, en la Contraloría de Bogotá D.C.". en el componente 6 Iniciativas adicionales.</p>
2.0	30 Abril 2018	