



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020**

Código del formato PGD-02-02


Versión: 11.0

Código documento: PDE-05

Versión: 1.0

Página 1 de 28

Aprobación		Revisión Técnica	
Firma:			
Nombre:	María Anayne Barón Durán	Mercedes Yunda Monroy	
Cargo:	Contralora Auxiliar	Directora de Planeación	
Dependencia:	Despacho Contralora Auxiliar	Dirección de Planeación	
Fecha de publicación del documento:	28 ENE 2020		


	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 2 de 28

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA
Contralor de Bogotá D.C.

MARÍA ANAYME BARÓN DURÁN
Contralora Auxiliar – Responsable de Proceso

MERCEDES YUNDA MONROY
Directora de Planeación

Bogotá D.C., Enero de 2020

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 3 de 28

Áreas y funcionarios encargados de la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2020, versión 1.0:

Componentes del Plan	Áreas 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 ÁvilaForero Clara Viviana Plazas Gómez María Anayme Barón Durán Fabio Rojas Salcedo Carmen Rosa Mendoza Suárez Juan Manuel Quiroz Medina Edson Enrique Torres Navarrete Luis Alfredo Amaya Chacón
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	Belén Sánchez Cáceres Grace Smith Rodado Yate Sandra Rocio ÁvilaForero Mercedes Yunda Monroy Carmen Rosa Mendoza Suárez
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 Política de Gobierno Digital de la Contraloría de Bogotá, D.C. - PGDIGITAL	Grace Smith Rodado Yate Belén Sánchez Cáceres Lina Raquel Rodríguez Meza Leydy Johana González Cely Diana Marcela Cifuentes Díaz Gustavo Francisco Mónzon Garzón Carmen Rosa Mendoza Suárez Sandra Rocio ÁvilaForero
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 Suárez Mercedes Yunda Monroy Juan Manuel Quiroz Medina Sandra Rocio ÁvilaForero
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 Contralora Auxiliar Proceso Tecnologías de la Información Dirección de Apoyo al Despacho Direcciones Sectoriales: Dirección Servicios Públicos Dirección Desarrollo Económico Industria y Turismo Dirección Sector Hacienda Dirección de Sector Cultura Recreación y Deporte Dirección de Educación Dirección Sector Gobierno Dirección Sector Equidad y Género Dirección Sector Seguridad y Convivencia Dirección Sector Movilidad Dirección Sector Integración Social Dirección Sector Salud Dirección Sector Hábitat y Ambiente Dirección Participación Ciudadana y Desarrollo Local Dirección Sector Gestión Jurídica Dirección de Reacción Inmediata	Leydy Johana González Cely María Alcira Camelo Rojas Gustavo Francisco Mónzon Garzón Diana Marcela Cifuentes Díaz Andrea Ramírez Suárez Mercedes Yunda Monroy Juan Carlos Granados Becerra María Anayme Barón Durán Carmen Rosa Mendoza Suárez Grace Smith Rodado Yate César Dinel Camacho Urrutía Wilson Andrés Zambrano Vargas David Fernando Dager Zota Gabriel Hernando Ardila Assmus Oscar Efraín Velásquez Salcedo Yuly Paola Manosalva Caro Angela Beatriz Rojas Pinto Miguel Ángel de la Ossa Olmos Juan David Rodríguez Martínez Orlando Alberto Gnecco Rodríguez Javier Rosas Tibaná Rosalba Gonzáles León Belén Sánchez Cáceres Jhon Alexander Sazipa Hernández Pastor Humberto Borda García
Funcionarios de Apoyo		Gestores de los Procesos
Coordinación, Consolidación y Revisión Técnica y Aprobación del PAAC		
Coordinación General – Revisión Técnica	Dirección de Planeación	Mercedes Yunda Monroy Equipo de Direccionamiento
Consolidación	Dirección de Planeación	Sonia Amparo Zárate Carvajal
Aprobación	Despacho Contralora Auxiliar	María Anayme Barón Durán – Contralora Auxiliar - Responsable del Proceso de Direccionamiento Estratégico.



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 4 de 28

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. Alineamiento Estratégico con el PEI	7
2. Generalidades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	9
2.1 Objetivos	10
2.1.1 Objetivo general	10
2.1.2 Objetivos específicos.....	10
2.2 Alcance.....	10
2.3 Política de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción	10
2.4 Criterios Orientadores	11
2.5 Marco Normativo	12
2.6 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	13
2.6.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción	14
2.6.1.1 <i>Marco conceptual</i>	14
2.6.1.2 <i>Mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría de Bogotá 2020</i>	17
2.6.2 Segundo componente: Racionalización de trámites.....	17
2.6.3 Tercer componente: Rendición de cuentas	18
2.6.3.1 <i>Propuesta 2020</i>	21
2.6.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano ..	21
2.6.4.1 <i>"Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano"</i>	22
2.6.4.2 <i>Propuesta 2020</i>	24
2.6.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	24
2.6.5.1 <i>Propuesta 2020</i>	25
2.6.6 Sexto componente: Iniciativas adicionales	26
2.6.6.1 <i>Propuesta 2020</i>	27
3. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 – Versión 1.0.....	27

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 5 de 28

INTRODUCCIÓN


El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante PAAC) es un instrumento de tipo preventivo, el cual debe combatir los riesgos de corrupción y de gestión al interior de la entidad, estableciendo y tomando medidas preventivas y administrativas que le permitan reducir los riesgos y poder cumplir con los objetivos institucionales, para promover la transparencia y fortalecer la participación ciudadana en los asuntos públicos.

A la fecha el Procedimiento PAAC vigente ésta identificado con el Código de Documento: PDE – 05, Versión 3.0, publicado mediante Resolución 043 del 22 de noviembre de 2018, esto no sólo por estar dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano, sino porque debe cumplir con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 de acuerdo a lo reglamentado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia), en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante DAFP), en cuanto a que éste Plan debe hacer parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión según lo dispuesto en el Decreto número 1499 de 2017, el cual modificó el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015.

El Plan formulado para la vigencia 2020 lo integran las políticas descritas en los artículos 73 donde señala que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”* y 76 *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción; la Ley 1712 de 2014 - de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública, la cual propende por la creación de una cultura en los servidores públicos, con la cual se visibilice la gestión de las entidades. Esta política es liderada por la Secretaria de la Transparencia y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 - Estatuto de Participación Ciudadana.

Complemento de lo expuesto, está el Decreto 2641 de 2012 *“por el cual reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*, además señala la *“metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”*

Con el Decreto 1081 de 2015 *“se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República”*. En el Decreto 124 de 2016 se *“sustituye el Título IV de*

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 6 de 28


la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Los Departamentos Administrativos de la Presidencia de la República, 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 se “deberán elaborar y publicar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, ¹la cual fue establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y adoptada mediante el Decreto 1081 de 2015”.

En el diseño de las estrategias se debe contemplar entre otras cosas:

- ✓ El mapa de riesgos, documento transversal a toda la entidad el cual contiene los riesgos de gestión y corrupción definidos en el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ El Decreto 2641 del 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- ✓ El documento Conpes 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva de los Ciudadanos”
- ✓ Así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 - 2015.

¹ artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 7 de 28

1. Alineamiento Estratégico con el PEI

Naturaleza

La Contraloría de Bogotá, D.C., es un organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal del Distrito Capital y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo, en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, las leyes y los acuerdos.

En ningún caso podrá la Contraloría de Bogotá, D.C., ejercer funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización.

Misión

La Contraloría de Bogotá, D.C., es la entidad que vigila la gestión fiscal de la Administración Distrital y de los particulares que manejan fondos o bienes públicos, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del Distrito Capital.


Visión

En el año 2020, la Contraloría de Bogotá, D.C., será reconocida por los ciudadanos como una entidad confiable por su efectividad en la vigilancia y control del uso adecuado de los recursos públicos, fundada en la participación ciudadana, la sostenibilidad y el uso de la tecnología.

Objetivos

Son objetivos de la Contraloría Distrital:

1. Ejercer en representación de la comunidad la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y los particulares que manejen bienes o fondos del Distrito Capital, evaluando los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones y entidades del Sector Público Distrital, en la correcta, eficiente, económica, eficaz y equitativa administración del patrimonio público, de los recursos naturales y del medio ambiente.
2. Generar una cultura del control del patrimonio del Sector Público Distrital y de la gestión pública.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 8 de 28

3. Evaluar el cumplimiento y conformidad de las acciones de la Administración Distrital en sus diferentes niveles y sectores con los objetivos, planes, programas y proyectos que constituyen en un período determinado, las metas y propósitos de la administración; realizar el balance social de las políticas públicas del Distrito Capital y de sus finanzas, así como la elaboración de estudios e investigaciones de impacto en la ciudad.

4. Establecer si las operaciones, transacciones, acciones jurídicas, financieras y materiales en las que se traduce la gestión fiscal se cumplieron de acuerdo con las normas prescritas por las autoridades competentes, los principios de contabilidad universalmente aceptados o señalados por el Contador General de la República.


5. Contribuir con los informes de auditoría en el mejoramiento de la gestión administrativa y fiscal de las entidades distritales

6. Establecer las responsabilidades fiscales e imponer las sanciones administrativas pecuniarias que corresponda y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia y control fiscal; así como procurar el resarcimiento del daño al patrimonio público a través de la jurisdicción coactiva.

Mediante la Circular 018 del 7 de noviembre de 2019 expedida por la Contraloría de Bogotá, D.C. *"dio a conocer los lineamientos orientados a direccionar la planeación institucional para la vigencia 2020 por parte de los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG, en cumplimiento a cada uno de los objetivos y estrategias del Plan Estratégico Institucional 2016- 2020 "Una Contraloría aliada con Bogotá"*.

El cumplimiento del PAAC se ubica dentro del Objetivo Estratégico No. 2 - *"Vincular a la ciudadanía en el ejercicio del control fiscal para que genere insumos al proceso auditor y sea aliada en el control de los recursos públicos"*. El cual está a cargo del Proceso Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas, quién es el encargado de promover la participación ciudadana y ejercer el control social en un enlace permanente con los clientes Concejo, Ciudadanía y Partes Interesadas, así como difundir el posicionamiento de la imagen institucional de la Contraloría de Bogotá D.C., para ello se establecieron las siguientes estrategias:

- ✓ Estrategia 2.1 *"Fortalecer los mecanismos de control social e instrumentos de interacción para mejorar el ejercicio del control social y la percepción de los clientes (ciudadanía y concejo) respecto a la Contraloría"*.
- ✓ Estrategia 2.2 *"Formar ciudadanos en temas relacionados con la gestión y el control fiscal, para recibir insumos de calidad relacionados con las problemáticas y soluciones en el marco del control fiscal"*.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 9 de 28

- ✓ Estrategia 2.3 *“Implementar mecanismos de participación pública y pedagogía ciudadana, haciendo uso efectivo de los medios de comunicación disponibles”.*

- ✓ Estrategia 2.4 *“Rendir cuentas a la Ciudad de manera efectiva y oportuna”.*

2. Generalidades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano


La Contraloría de Bogotá, con el propósito de ser referente en materia de gestión pública íntegra, eficiente y confiable vela por una administración transparente, que combata la corrupción, con productos oportunos y de calidad, a sus partes interesadas y comunidad en general orientando y fortaleciendo los mecanismos de prevención y buenas prácticas, ello en concordancia con los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Estratégico Corporativo 2016 - 2020 *“Una Contraloría aliada con Bogotá”*, dado que aquí se incorporan y difunden las principales líneas de acción propuestas y adelantadas en el corto y mediano plazo, todas ellas orientadas al cumplimiento de la misión institucional; complemento de ello, se diseña el presente PAAC como herramienta para combatir las posibles amenazas de riesgo que existan o pudieran existir en la Institución.

El presente Plan Anticorrupción es un referente que contribuye a combatir los riesgos de corrupción y gestión, para contribuir al logro de sus objetivos se implementó y socializó en cumplimiento de las funciones el Código de Integridad, el cual cuenta con *“principios de acción asociados en términos positivos (lo que hago como servidor público íntegro). Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017 y en el Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018”.*

Para la construcción del PAAC vigencia 2020 se tuvieron en cuenta todos los procesos y sus dependencias, y se evaluó el cumplimiento de componentes y elementos definidos en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2 - 2015.

Los componentes del PAAC lo integran las siguientes políticas públicas:

- ✓ Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- ✓ Racionalización de Trámites
- ✓ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Rendición de Cuentas
- ✓ Código de Ética.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 10 de 28

2.1 Objetivos

Los objetivos de esta metodología tienen como fin contribuir en la evaluación del PAAC, valorando su avance en el cumplimiento de las leyes aquí relacionadas, las cuales ejercen control preventivo y social centrándose en la publicidad y transparencia.

2.1.1 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 prevé adelantar iniciativas adicionales que procuren efectividad contra este flagelo.

2.1.2 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

2.2 Alcance

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2020” 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.

2.3 Política de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

En cumplimiento a la Política de Transparencia, la Contraloría de Bogotá, D.C., dará aplicabilidad mediante el PAAC plasmado en el Anexo “*Formulación, Monitoreo y Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2020*”, en el cual

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 11 de 28

se describen los seis componentes, subcomponentes y actividades a desarrollar durante la vigencia 2020.

2.4 Criterios Orientadores


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 PAAC se erige como la política de la entidad que orienta su actuar frente a la corrupción de manera transparente con el concurso de los funcionarios.

- ✓ *“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 2020”, 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 PAAC 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, con el objetivo de establecer las actividades necesarias para su formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento y modificación, desde su inicio este procedimiento se ha modificado así:

- ✓ Resolución Reglamentaria No. 027 de 2016, Código PDE – 02, Versión 1.0
- ✓ Resolución Reglamentaria No. 038 de 2017, Código PDE – 05 Versión 2.0

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 12 de 28


- ✓ Resolución Reglamentaria No. 043 de 2018, Código PDE – 05 Versión 3.0

En los Lineamientos de la Alta Dirección para la vigencia 2020, se señala que *“Para hacer frente a la corrupción desde las entidades y organismos del Estado se formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, a través de iniciativas para combatir la corrupción, fomentar la publicidad y la transparencia bajo cinco componentes para la prevención, control y seguimiento que dan cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción...”*; tema al cual se dio cumplimiento en la medida que la construcción del PAAC se realizó mediante un ejercicio participativo inicialmente al interior de la Entidad, dando origen a la versión preliminar que fue socializada mediante su página web, luego, para que actores tanto internos como externos formularán las observaciones o propuestas del caso, se dispuso de un correo institucional previsto para tal efecto, aquí llegaron dos (2) solicitudes que fueron respondidas y analizadas en reunión de Gestores el 3 de diciembre de 2019, en Acta No. 1, los cambios sugeridos fueron incorporados al documento que se presentó al Comité Directivo del 4 de diciembre de 2019, donde una vez analizado el Plan en su totalidad se aprobó mediante Acta de Comité Directivo No. 3.

2.5 Marco Normativo

La formulación e implementación del **PAAC** para la vigencia 2020, se enmarca legalmente en:


- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991. Fortalece la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y establece la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. (Artículos 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270).
- ✓ Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y organismos que lo ejercen.
- ✓ Ley 190 de 1995 *“Por la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*.
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32, Democratización de la Administración Pública.
- ✓ Ley 1437 de 2011 *“Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- ✓ 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”*, específicamente en los artículos 73 y 76.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 13 de 28

- ✓ Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, artículo 9, literal g).
- ✓ Ley 1755 de 2015, Derecho fundamental de petición.
- ✓ Ley 1757 de 2015 “*Promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, artículo 52.
- ✓ Decreto 4632 de 2011, Reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- ✓ Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el sistema de Gestión MIPG.
- ✓ Decreto 103 de 2015. “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
- ✓ Decreto 1081 de 2015 Art .2.1.4.1 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.*”
- ✓ Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.9 dispone que la Presidencia de la República actualizará las metodologías y estándares del PAAC.
- ✓ Ley 734 de 2002. Mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- ✓ Documento CONPES D.C. 01 del 6 de febrero de 2019 “*Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC)*”.
- ✓ Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 “*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*”.
- ✓ Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010. “*Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos*”.
- ✓ Decreto 124 de 2017 “*Adopción de la Guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

2.6 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Contraloría para el año 2020 se desarrolla teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 - 2015*”

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 14 de 28

de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, documentos que se constituyen en una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, la cual está orientada a fortalecer y articular los componentes que se enumeran a continuación:

1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales

2.6.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

En este componente se busca identificar y prevenir los riesgos de corrupción tanto internos como externos que se puedan presentar en la Entidad, los cuales una vez conocidos se generaran las alertas, para elaborar mecanismos orientados a evitarlos, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.


En la Circular 018 del 7 de noviembre de 2019, en el título Mapa de Riesgos, se menciona que “... la Contraloría de Bogotá D.C. dentro del Sistema Integrado de Gestión define un mapa de procesos de acuerdo con los principios que exigen las normas, entre los que se identifica el proceso de Direccionamiento estratégico con una serie de procedimientos y documentos entre los que se destacan el **Procedimiento para la Administración Integral de los Riesgos Institucionales y la Política Administración del Riesgo de la Contraloría De Bogotá, D.C.** Estos documentos describen la metodología para identificar, clasificar, tipos de riesgos que existen, análisis de riesgos, valoración de los riesgos, monitoreo, revisión y seguimiento como aspecto transversal de la comunicación y consulta.

Por lo tanto, los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión - SIG deben actualizar los riesgos siguiendo las directrices establecidas en los mencionados documentos y remitir a la Dirección de Planeación los siguientes anexos .

- ✓ Anexo No. 1 Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción .
- ✓ Anexo No. 2 Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información”.

2.6.1.1 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 15 de 28

los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular².

El referente metodológico para su construcción lo 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 del Riesgo para la Contraloría de Bogotá D.C., fue adoptada mediante la Resolución Reglamentaria 039 del 25 de septiembre de 2019 y está alineada con el Plan Estratégico 2016-2020 socializado y aprobado en Comité Directivo el 30 de noviembre de 2016, herramienta que recoge lo que se quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión, uno de los aspectos que lo integran es la Política 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 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; con él se busca garantizar la eficacia de las acciones planteadas respecto a los riesgos de corrupción identificados, se establecieron las directrices para administrarlos y se determinaron las acciones de control necesarias para contrarrestarlas o mitigarlas.

² Título riesgos de Corrupción - (Pie de página 10): Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.0 - 2015. Presidencia de la República. Página 17.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 16 de 28

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

En el Mapa de Riesgos se describen diferentes tipos, entre ellos, están los de corrupción tanto internos como externos, a los cuales se les analiza y controla sus causas y consecuencias y se establecen las medidas orientadas a controlarlos; a su vez, en el Sistema Integrado de Gestión se dispone del Procedimiento para elaborar y realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional.

Este mapa se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, su ubicación actual en la Intranet es: contenido /planes/Anticorrupción, el mismo puede ser objeto de modificación.

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


Estas etapas se surten con la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se realizó a partir de un ejercicio participativo que involucró los once (11) procesos de la entidad, se inició con un diagnóstico que conllevó a la formulación de acciones y establecimiento de responsables para su ejecución, su aprobación la realiza la Alta Dirección mediante Comité Directivo previamente programado, lo cual una vez concluido este proceso se procede a su divulgación a través de la página web de la entidad y se incorpora al documento excel del PAAC.

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; ésta labor es adelantada por las Áreas y los Responsables del Proceso.

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 17 de 28

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).

✓ **Quinto Subcomponente: Seguimiento:**

Esta actividad es 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.


2.6.1.2 Mapa de riesgos de corrupción de la Contraloría de Bogotá 2020

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.

2.6.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

Con respecto al **Componente 2. Racionalización de trámites**, es necesario aclarar que, la Contraloría de Bogotá como órgano de Control Fiscal enfoca sus esfuerzos a la optimización de procesos y procedimientos como mecanismos para mejorar la gestión institucional, por tal motivo, no lleva a cabo trámites con la comunidad.

Con la Ley 962 del 8 de julio 2005, “*se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*”, en su artículo 3 – Información y Publicidad se hace mención a que “... *Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Unico de Información de Trámites, SUIT*”.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 18 de 28

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, 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”*.


2.6.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

Éste componente se fundamenta en implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano – entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política, el cual logra crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, dado que al acercar al ciudadano a lo público propicia condiciones de confianza y hace posible el ejercicio del control social con la administración pública. Es así que mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Con la rendición de cuentas por una parte se evidencia que la gestión de la Administración Pública es transparente, y además se logra la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, esto se enmarca de acuerdo a lo expuesto por la Ley 1712 de 2014 relacionada con transparencia y derecho de acceso a la información. y en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

En cuanto a la información publicada en la página web la Contraloría de Bogotá cumple lo establecido en los artículos 8, 9 y 10 de la mencionada Ley, su Decreto Reglamentario y la Resolución del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual fija los lineamientos para su publicación.

La información pública institucional implica el establecimiento y respeto de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública, por tal motivo el objetivo principal de este componente es generar, difundir y facilitar su acceso.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 19 de 28

Los principios que determinan la rendición de cuentas son continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información clara, comprensible, actualizada oportuna, efectiva, coherente, disponible, completa, real y que no sea suministrada con reservas arbitrarias o dubitaciones, todo ello contribuye al logro del cumplimiento con los objetivos misionales.

El documento CONPES 3654 de 2010 determina en la Política Nacional de Rendición de Cuentas el fomento del dialogo y la retroalimentación, lo cual indica que no sólo es deber de las entidades el informar, sino explicar y justificar sus acciones. En ese sentido, el diálogo en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

La Contraloría de Bogotá, D.C. con el propósito de fortalecer una comunicación de doble vía, transparente, efectiva y oportuna para dar a conocer su quehacer institucional y recibir los aportes y sugerencias para el mejoramiento continuo de la Entidad. Ha venido desarrollando prácticas periódicas de audiencias públicas, por cuanto la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal, *“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)³.

A. Elementos de la Rendición de Cuentas⁴.

³ Documento: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Versión 2.0 - 2015, Presidencia de la República, Págs. 28-29.

⁴ Ley 1757 de 2015, Artículo 49.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 20 de 28

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 interés.

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**⁵. “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”⁶..

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

⁵ Ley 1757 de 2015, Artículo 51.

⁶ Ley 1757 de 2015. Parágrafo del Artículo 50.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 21 de 28

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

2.6.3.1 Propuesta 2020

Componente	Subcomponente	Actividades	
		No.	Descripción
Componente 3 Rendición de Cuentas	Subcomponente 1 Información de calidad y en Lenguaje Comprensible	3.1	Implementar una estrategia anual de rendición de cuentas en cumplimiento de los lineamientos del manual único de rendición de cuentas y de lo establecido en la normatividad vigente.
		3.2	Implementar el Procedimiento para la promoción del control social y el ejercicio de rendición de cuentas.
	Subcomponente 2 Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	3.3	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: <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de Auditoría ● Pronunciamientos ● Informes Obligatorios ● Informes Estructurales ● Informes Sectoriales ● Beneficios de Control Fiscal.
		3.4	Desarrollar 150 acciones de formación.
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.5	Desarrollar 550 acciones de diálogo con la comunidad.
		Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	3.6

Fuente: Formulación, Monitoreo y Seguimiento PAAC 2020.

2.6.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 22 de 28

2.6.4.1 ⁷ “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano⁸”

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.

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 actual⁹


*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 otros¹⁰.*

⁷ Tomado del 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.

⁸ Tomado del 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.

⁹ 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 alcance del programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

¹⁰ 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 23 de 28

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 ciudadanos y grupos de interés son el eje de la gestión pública, la Contraloría de Bogotá afianza los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al servicio del ciudadano, como la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 80 promueve los canales de comunicación incluidas las múltiples plataformas digitales disponibles con el fin de lograr la vinculación de la ciudadanía, de esta manera se contribuye al fortalecimiento de un estado transparente y eficiente, generando confianza, mejorando los niveles de satisfacción y fomentando una cultura de servicio e inclusión en los servidores públicos de la Entidad.

El Decreto 197 de 2014 mediante el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito, dónde tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 24 de 28

confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención
- ✓ 3. Talento Humano
- ✓ 4. Normativo y Procedimental
- ✓ 5. Relacionamiento con el Ciudadano


2.6.4.2 Propuesta 2020

Componente	Subcomponente	No.	Actividades
			Descripción
Componente 4 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	4.1	Mantener actualizado el Link de "Atención al Ciudadano", con información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar las PQRs.
	Subcomponente 3 Talento Humano	4.2	Capacitar a los empleados públicos adscritos a la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, en temas relacionados con "Participación Ciudadana y Comunicación con las Partes Interesadas", con el fin de favorecer el contacto permanente con la ciudadanía y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional.
		4.3	Fortalecer la competencia de servicio al cliente, de los empleados públicos de todos los niveles jerárquicos de la Contraloría de Bogotá D.C., a través de acciones de formación que garanticen a los ciudadanos en general un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna.
	Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.4	Capacitar semestralmente a los funcionarios de las dependencias encargados de tramitar los DPC, en temas relacionados con la normatividad, reglamentación, procedimiento y uso del aplicativo de PQRs.
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	4.5	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Concejo) que brinda la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.
		4.6	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.
		4.7	Medir el grado de percepción de los periodistas, de la gestión que adelanta la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.

Fuente: Formulación, Monitoreo y Seguimiento PAAC 2020

2.6.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

El acceso a la información pública como derecho fundamental que tiene toda persona además de generar obligación correlativa Entidad – Usuario, su divulgación debe cumplir a criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, esto en cumplimiento del 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 25 de 28

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”¹¹.

La Contraloría de Bogotá comprometida con la transparencia y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, concibe la necesidad de exponer información general y que sea de interés para los ciudadanos, para ello dispone de su publicación a través de la página web de la Contraloría, con la siguiente ruta www.contraloriabogota.gov.co/Transparencia y acceso a información pública.

De otra parte, el Estado en su calidad de articulador, busca garantizar mejorar la calidad de vida y accesibilidad del ciudadano, usuario y partes interesadas a la entidad, para ello se cuenta con diferente normatividad como es el caso de, la Ley No. 1712 de 2014 - de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional - y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.


Los subcomponentes de este componente son:

- ✓ Lineamientos de Transparencia Activa
- ✓ Lineamientos de Transparencia Pasiva
- ✓ Criterio Diferencial de Accesibilidad
- ✓ Monitoreo del Acceso a la Información Pública

2.6.5.1 Propuesta 2020

Componente	Subcomponente	No.	Actividades
			Descripción
Componente 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Gestionar la información para el diligenciamiento del Formulario - Índice de Transparencia de Bogotá - ITB.
		5.2	Mantener actualizada la información del link "Transparencia y acceso a la información" de la página web con las solicitudes de publicaciones emanadas por las diferentes dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C.
		5.3	Gestionar la información para el diligenciamiento de la Matriz de Cumplimiento - Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014.
		5.4	Publicar dos nuevos conjuntos 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 la normatividad vigente

¹¹ Definición tomada del 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 26 de 28

Componente	Subcomponente	No.	Actividades
			Descripción
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.5	Mantener en correcto funcionamiento el Sistema de Gestión de procesos SIGESPRO para la atención de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en el Decreto 1081 de 2015.
	Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.6	Gestionar actividades para obtener asesoría en la implementación de accesibilidad web para ciudadanos con discapacidad sensorial.
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.7	Evaluar el trámite dado a los derechos de petición y solicitudes de información radicados por los ciudadanos ante la Contraloría de Bogotá D.C.

Fuente: Formulación, Monitoreo y Seguimiento PAAC 2020

2.6.6 Sexto componente: Iniciativas adicionales

Código de Integridad


Una de las herramientas para servir y ayudar a los Bogotanos con mayor compromiso y vocación de servicio con calidad en la Contraloría de Bogotá, D.C. ha sido la adopción del Código de Integridad, dado que como entidad encargada de vigilar la gestión fiscal de la Administración Distrital, es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus actuaciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la ciudadanía, hacia la entidad y los servidores públicos que la integran, al reconocer que éstos no solamente cumplen y hacen cumplir la ley, sino que también deben ser ejemplo de moralidad en todas sus acciones, los valores que se desarrollan aquí son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia y
- ✓ Justicia

Acoger institucionalmente estos **valores** contribuye a seguir fortaleciendo el crecimiento personal e institucional, para hacer que el resultado de las relaciones de convivencia y comunicación se solidifique cada vez más.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son una política de Estado y por ende una política de todos, su implementación en el Distrito Capital es novedoso,

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02 Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05 Versión: 1.0
		Página 27 de 28

por eso la Contraloría de Bogotá se abandera como entidad piloto en asumir dicho desafío, el cual además de desarrollarlo le compete su control y seguimiento.

En los Lineamientos de la Alta Dirección - vigencia 2020, expedidos mediante Circular 18 de 2019, manifiesta que en el PEI 2016 – 2020 “ ... los procesos misionales de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal y de Estudios de Economía y Política Pública continuarán asegurando la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como elemento de evaluación. De igual manera, se continuará participando a nivel internacional, generando aprendizaje y consecución de mejores prácticas para lo cual se promoverán y buscarán estos espacios de trabajo”.

2.6.6.1 Propuesta 2020

En este componente las actividades a realizarse que se describen a continuación están a cargo del Despacho de la Contralora Auxiliar.


Componente	No.	Actividades
		Descripción
Componente 6. Iniciativas Adicionales	6.1	Ejecutar las actividades para realizar el Informe de Sostenibilidad con Metodología Estándares GRI-vigencia 2019 de la Contraloría de Bogotá, D.C. en cumplimiento de la adhesión a la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas
	6.2	Adaptar la Metodología Estándares GRI para los procesos misionales de la Contraloría de Bogotá, D.C. que conduzca a la recopilación de su información específica para el Informe de Sostenibilidad.

Fuente: Formulación, Monitoreo y Seguimiento PAAC 2020

La versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publicó y puso a disposición de la comunidad en la página web institucional a partir de noviembre de 2019, con el propósito de que todos los ciudadanos aportaran a la construcción del PAAC 2020; resultado de ésta socialización llegaron al correo institucional previsto para tal fin dos (2) comunicaciones las cuales fueron analizadas y evaluadas en reunión del 3 de diciembre de 2019 por el Equipo de Gestores. Una vez se aprobó el PAAC mediante Comité Técnico del 4 de diciembre se procedió a dar respuesta a dichas comunicaciones mediante oficios número 3-2019-37185 y 3-2019-37242.

3. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 – Versión 1.0

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, 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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020	Código del formato: PGD-02-02
		Versión: 11.0
		Código documento: PDE-05
		Versión: 1.0
		Página 28 de 28

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	No. Del acto Administrativo que lo adopta y fecha	Descripción de la modificación
1.0	Aprobado en la sesión del 4 de diciembre de 2019, mediante Acta No. 3 del Comité Directivo	

OBSOLETE