

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN PERIODO ABRIL-JULIO DE 2015

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Identificación de trámites	Revisión con los procesos misionales, que los trámites establecidos cumplan con las siguientes características: Una actuación del usuario, soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o una obligación.	Inventario de trámites.  Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Marzo de 2015	<p>Se realizó la identificación e inventario de los trámites y servicios de la Entidad, actualizándose la página WEB y clasificando cuales son trámites y cuales son servicios. Así mismo, para realizar la actualización y aprobación de la Guía de Trámites y Servicios por el DAFP en el SUIT, se realizó el proceso de actualización y definición de los parámetros requeridos para cada Trámite y/o servicio.</p> <p>Los tramites aprobados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restitución Voluntaria de Espacio Público Indebidamente Ocupado</li> <li>2. Asesoría Pedagógica Sobre Espacio Público</li> <li>3. Consulta Bibliográfica Sobre Espacio Publico</li> <li>4. Adecuación de mobiliario en parques vecinales y de bolsillo</li> </ol> <p>Los tramites con observaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escrituración de zonas de cesión al distrito capital</li> <li>2. Certificación sobre dominio, destino y uso de propiedad inmobiliaria distrital</li> <li>3. incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio</li> <li>4. Entrega en administración de bienes a terceros</li> <li>5. Proceso de donación de inmuebles al distrito capital</li> </ol>
		Análisis normativo: Análisis de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas.			

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
	Priorización de trámites a intervenir	Diagnóstico de trámites a intervenir.	Cronograma de acciones de mejora de los trámites.	Junio de 2015	Se desarrolló el inventario de tramites 2015, sobre el cual se está trabajando para su inclusión en el SUIT.
	Racionalización de trámites	Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización, interoperabilidad.	Racionalización de trámites.	Octubre de 2015	<p>Se constituyó el comité SIG y dentro del subsistema de seguridad de la información, se está llevando a cabo la implementación de la estrategia gobierno en línea, ya se cuenta con el inventario de trámites y/o servicios.</p> <p>En la actualidad se está revisando la documentación general de los procesos misionales con el fin de iniciar la racionalización de trámites.</p> <p>En el SUIT ya se encuentran aprobados 4 de los 9 trámites y servicios de la entidad.</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
RENDICIÓN DE CUENTAS	Alistamiento Institucional	Definir el equipo y las responsabilidades en relación con la rendición de cuentas.	Constitución del equipo responsable para la rendición de cuentas.	Febrero de 2015	<p>Se lleva a cabo la consolidación de la información para la rendición de cuentas de la Alcaldía de Bogotá y se responden las preguntas realizadas por los ciudadanos asistentes, actividad que fue consolidada por la Secretaría General de la alcaldía Mayor.</p> <p>Se lleva a cabo la consolidación de la información para la rendición de cuentas del Sector Gobierno realizada el 27 de mayo de 2015 y se responden las preguntas realizadas por los ciudadanos asistentes.</p>
		Definir el plan de trabajo de la rendición de cuentas en el año.	Plan de trabajo.		
		Sensibilizar y formar al equipo sobre la rendición de cuentas.	Capacitación general al equipo.		
	Obtener, organizar y comunicar la información.	Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas y los responsables de suministrarla.	Memorando de solicitud de información.	Febrero de 2015	
		Publicación periódica del informe de rendición de cuentas en página web.	Información publicada en link "Participación ciudadana"	Julio de 2015 Enero de 2016	
	Link "consulta al ciudadano"	Creación en página web, de link para que los ciudadanos puedan describir los temas de su interés con el fin de establecer la rendición de cuentas anual.	Link creado.	Febrero de 2015	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
	Consultar y convocar a la ciudadanía	Anuncio en página web de la rendición de cuentas virtual. Realización de la Convocatoria a eventos definidos.	Definir hora, crear blog o foro, invitación pública a participar de la rendición de cuentas.	Febrero de 2015 Agosto de 2015.	La rendición de cuentas virtual se llevará a cabo en el segundo semestre de 2015.
	Preparar el evento público de rendición de cuentas	Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas y los responsables de suministrarla.	Hacer el informe de rendición de cuentas para el alcalde mayor.	Según fecha establecida por el Alcalde Mayor.	Se lleva a cabo la consolidación de la información para la rendición de cuentas de la Alcaldía de Bogotá y se responden las preguntas realizadas por los ciudadanos asistentes, actividad que fue consolidada por la Secretaría General de la alcaldía Mayor.  Se lleva a cabo la consolidación de la información para la rendición de cuentas del Sector Gobierno realizada el 27 de mayo de 2015 y se responden las preguntas realizadas por los ciudadanos asistentes.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales.	<p>Información relevante en medios masivos de comunicación.</p> <p>Difusión de información por redes sociales</p> <p>Publicación de noticias de interés general en la página web.</p> <p>Publicación de boletín virtual: Reporte de logros de la vigencia a través de un blog en donde por espacio de un mes los ciudadanos puedan hacer preguntas sobre la gestión realizada.</p> <p>Publicación de Informes de Rendición de Cuentas presentados por conducto del Alcalde Mayor y de los Alcaldes Locales.</p>	Información difundida.	<p>Periódicamente de acuerdo al desarrollo de las noticias.</p> <p><b>Boletín virtual:</b> Febrero de 2015 Agosto de 2015.</p>	<p>En la página web de la entidad se publica la información relevante para el ciudadano, atendiendo los requerimientos de la ley de transparencia.</p> <p>En el mes de septiembre se llevará a cabo el III foro internacional de espacio Público en el cual se convoca a todos los interesados a participar en la puesta en común de estrategias actuales, públicas y/o privadas, que buscan la revitalización, la recuperación del espacio público para la comunidad y desde la comunidad, el empoderamiento del espacio público por parte de la ciudadanía y desarrollar herramientas prácticas que permitan mejorar un entorno. Se revisarán propuestas y proyectos que son referentes de intervención en y desde el espacio público y que con la activa participación de la población a través de un trabajo conjunto con la academia o con el gobierno, han transformado las ciudades.</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Definir y difundir el portafolio de servicios	Diseño de Portafolio de servicios.	Portafolio de servicios físico y magnético.	Abril de 2015	<p>En los puntos de atención de superCADES, se entrega en medio físico el portafolio de servicios de la entidad. En la página web de la entidad <a href="http://www.dadep.gov.co">www.dadep.gov.co</a> se encuentra el link de atención al ciudadano, en donde se encuentran publicados los trámites y servicios.</p> <p>Como parte del fortalecimiento a la estrategia de Servicio al Ciudadano, se brindó apoyo a través de la entrega de piezas funcionales, tacos y folletos para difusión sobre el qué hacer de nuestra entidad y nuestros servicios, material entregado a los ciudadanos en los SUPERCADES.</p>
	Medición de la satisfacción del usuario	Aplicación de la encuesta de satisfacción.	Indicador y acciones de mejora (si se requieren).	Mensualmente	<p>En el periodo abril-julio se han atendido 1.231 usuarios en los puntos de atención presencial.</p> <p>En el mes de abril de 2015 en los puntos de Supercade CAD, Américas, Suba y cade Santa Helenita se atendieron 524 ciudadanos, fueron encuestadas 142 personas, de las cuales 141 calificaron el trámite realizado fue oportuno y 1 no lo fue, 142 ciudadanos el trato del servidor(a) público(a) fue amable; 142 ciudadanos calificaron que la información suministrada por el servidor(a) fue completa; 47 ciudadanos calificaron que conocían la figura del defensor del ciudadano, 93 Ciudadanos que no conocen la figura del defensor del ciudadano y 2 que no respondió. Se atendieron 115 personas por el canal telefónico a las cuales no se les aplica la encuesta.</p> <p>En el mes de mayo de 2015 en los puntos de Supercade CAD, Américas, Suba y cade Santa Helenita se atendieron 510 ciudadanos, fueron encuestadas 99 personas, de las cuales 99 calificaron el trámite realizado fue oportuno, 99 ciudadanos el trato del servidor(a) público(a) fue amable; 99 ciudadanos calificaron que la información suministrada por el servidor(a) fue completa; 23 ciudadanos calificaron que conocían la figura del defensor del ciudadano, 75 Ciudadanos que no conocen la</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
					<p>figura del defensor del ciudadano y 1 que no respondió. Por otro lado se atendieron 5 ciudadanos por e-mail, por el canal telefónico se atendieron 66 ciudadanos.</p> <p>En el mes de junio de 2015 en los puntos de Supercade CAD, Américas, Suba y cade Santa Helenita se atendieron 407 ciudadanos, fueron encuestadas 87 personas, de las cuales el 100% señalaron que el servicio, la actitud, cortesía y atención que se le presto al ciudadano en el momento de hacer la consulta fue excelente.</p>
	Publicación de información	<p>Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.  Descripción de trámites y servicios.  Requisitos e indicadores para ejercer sus derechos.  Horarios y puntos de atención.  Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien deben dirigirse en caso de una queja o reclamo.</p>	<p>Información en página web y puntos de atención.</p>	Abril de 2015	<p>En la página web de la entidad <a href="http://www.dadep.gov.co">www.dadep.gov.co</a> se encuentra el link de atención al ciudadano, en donde se encuentra la información correspondiente a trámites y servicios, participación ciudadana, defensor del ciudadano, peticiones, quejas y reclamos, contacto, preguntas frecuentes, consulta del radicado, la carta del trato digno al ciudadano.</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO
	Afianzamiento de la cultura del servicio en los servidores públicos	Desarrollar alianzas estratégicas con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para la capacitación de los servidores públicos del proceso de atención al cliente y/o usuario	Servidores capacitados.	Diciembre de 2015	Se realizó la capacitación del manejo del SAT a los funcionarios de los puntos de atención, acorde con lo establecido con la Dirección de Servicio al Ciudadano. Nota. Las alianzas realizadas con la dirección de Servicio al Ciudadano se refieren a la definición conjunta de lo que se requiere fortalecer en los puntos de atención.
	Implementación de protocolos de atención al ciudadano	Ajuste o creación de nuevo documento de atención al cliente y/o usuario incluyendo los protocolos de atención al ciudadano establecidos por Acuerdo 529 de 2013 del Concejo de Bogotá.	Guía de atención al ciudadano.	Marzo de 2015	Se participó en la reunión de implementación del modelo de atención al ciudadano programada por la Dirección Distrital del Ciudadano, mediante la cual confirmaron a las entidades, que se debe implementar como documento oficial de protocolo y atención, el diseñado por la Alcaldía.  Se llevó a cabo la actualización del instructivo de Atención al ciudadano.
	Revisión de la norma técnica colombiana NTC 6047	Revisión del cumplimiento de los requisitos de la Norma en los puntos de atención de la entidad.	Diagnóstico.	Agosto de 2015.	Se realizó la revisión de la norma detectándose que los requerimientos de la misma, son autonomía de la Dirección del Servicio al Ciudadano, quien asegura que los espacios de atención cumplan dichos lineamientos.
MAPA DE RIESGOS	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción.	Cada cuatro meses se debe realizar el seguimiento del mapa de riesgos establecido para la entidad	Seguimiento Mapa de riesgos	Agosto	El seguimiento a la verificación del Mapa de Riesgos y a su correspondiente Plan de Manejo se mantiene con las mismas observaciones y recomendaciones realizadas en el informe de abril del presente año.