INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, dando cumplimiento a la 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*" y teniendo en cuenta la metodología establecida para el diseño de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se construye el presente plan con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano es una estrategia de tipo preventivo implementado para luchar contra la corrupción y el control de la gestión; su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, el tercer componente denominado rendición de cuentas, se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil y en el cuarto y último componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

En la vigencia 2014 y teniendo en cuenta la metodología establecida para el diseño de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la entidad estableció estrategias y actividades de lucha contra la corrupción y mejoramiento de la atención al ciudadano; promovió el control preventivo y fortaleció las herramientas informáticas para facilitar el seguimiento a la gestión del Departamento.

Con los lineamientos adoptados, la Entidad suministró información del quehacer institucional en forma oportuna, precisa y de fácil comprensión; mejoró los sitios establecidos para la atención y monitoreó la oportunidad en las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos.

Las actividades desarrolladas fueron objeto de la respectiva planeación, ejecución, evaluación y seguimiento. Como resultado de este ejercicio, el Departamento estableció la línea base para la formulación del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2015", documento que está enmarcado dentro del PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BOGOTÁ D.C. 2012-2016 - BOGOTÁ HUMANA" y el cual se adopta para darle continuidad a la política de buen gobierno.

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Defensoría del Espacio Público es una entidad pública organizada como Departamento Administrativo de la Administración Central del Distrito Capital, creada mediante el Acuerdo 18 del 31 de julio de 1999.
Para el desarrollo de sus actividades y como filosofía de trabajo, ha adoptado la siguiente plataforma estratégica:

a. Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público, que garantice su uso y disfrute colectivo y estimule la participación comunitaria.

b. Visión

Ser líderes a nivel distrital y modelo a nivel nacional en la defensa del espacio público y la administración del patrimonio inmobiliario distrital, por medio de un confiable sistema de información, la consolidación de procesos de participación comunitaria y la conformación de una organización de alto desempeño comprometida con la misión de la Entidad.

c. Principios

- Mejoramiento continúo.
- Conciencia ciudadana.
- Diligencia, eficiencia e iniciativa laboral.
- Servicio público de calidad.
- Compromiso institucional y social.
- Participación comunitaria.

d. Valores

- Solidaridad.
- Equidad.
- Respeto. Vocación de Servicio.
- Probidad.
- Trabajo en equipo.

- Responsabilidad.

e. Objetivos Estratégicos

- Optimizar la administración y defensa del patrimonio inmobiliario distrital.
- Mejorar la oportunidad y eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos y ciudadanas.
- Consolidar una propuesta sobre el equipo de trabajo con las debidas competencias laborales y comportamentales.
- Contar con un DADEP moderno y flexible, con capacidad de responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.
- Hacer uso adecuado y eficiente de los recursos de la entidad.
- Direccionar, coordinar y ejecutar de manera integral la planificación de la entidad, garantizando el logro de compromisos distritales e institucionales.

f. Política de Calidad

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público en concordancia con el Plan de desarrollo Distrital y acorde con la Misión Institucional se compromete a:

- Satisfacer necesidades y requisitos de usuarios a través de una gestión eficaz, eficiente y efectiva del SIG, que permita un mejoramiento continuo de nuestros procesos y servicios.
- Defender y administrar el patrimonio inmueble distrital, propiciando el uso y disfrute colectivo del espacio público.
- Contar con personal competente, ético y comprometido que asegure los fines esenciales de la Entidad.

2. OBJETIVO DEL PLAN

Ofrecer a los ciudadanos servicios oportunos, ágiles y efectivos; mitigando los riesgos de posibles ocurrencias de conductas corruptas en la ejecución de los procesos institucionales, fortaleciendo la pulcritud en el manejo de los recursos asignados y promoviendo la participación de la ciudadanía en el control de gestión.

3. ALCANCE

El presente documento denominado "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano", inicia con la revisión de los lineamientos del documento denominado estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y

de Atención al Ciudadano y finaliza con la construcción del cronograma para la vigencia 2015. Aplica a todos los procesos de la Entidad y participan todos los funcionarios y contratistas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Definiciones

a. ACCION: Aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo
b. MAPAS DE RIESGOS: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.
c. PROBABILIDAD: Posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
d. RIESGO: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.
e. SERVICIOS: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
f. TRÁMITE: Conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley

5. RESPONSABLES

a. Reporte:

Son responsables del reporte los procesos con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias, el cual será objeto de seguimiento trimestral por la oficina de control interno de la entidad según el mecanismo que ésta disponga.

b. Seguimiento:

El seguimiento al cumplimiento del Plan, así como el mecanismo, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de acuerdo con lo establecido en Decreto 2641 de 2012. Los informes de seguimiento constituirán un insumo para la formulación y actualización del plan.

c. Consolidación:

La oficina Asesora de Planeación será la responsable de la consolidación y servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración.

6. MARCO NORMATIVO

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP para la vigencia 2013-2014, se rige por la siguiente normatividad de carácter legal:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).
- Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2012-2016 - BOGOTÁ HUMANA.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - DAFP.
- Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

7. COMPONENTES DEL PLAN

7.1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN

7.1.1 POLITICA DE MANEJO DEL RIESGO

La Política de Administración del riesgo, se encuentra definida dentro del documento 127-GUIDE-05 "Guía de administración del riesgo y es la siguiente:

"El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, se compromete a desarrollar las herramientas y establecer los controles encaminados a prevenir y administrar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de la misionalidad de la entidad y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, involucrando y comprometiendo a todos los servidores de la entidad".

7.1.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público elaboró el Mapa de Riesgos por Procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011 y la Ley 1474 de 2011.

El nuevo mapa de riesgos de la entidad, entro en vigencia y fue adoptado mediante la Resolución No.172 del 28 de julio de 2014, esta herramienta nos permite identificar, evaluar y controlar los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales, en cada uno de los procesos, así como los riesgos de corrupción que puedan presentarse en el quehacer de la entidad. Para su consulta se encuentra publicado en la página web de la entidad.

7.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública[1]. Se deben simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites y acercar al ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Para el desarrollo de las políticas anti trámites se deben desarrollar las fases propuestas en la guía No. 27 del departamento Administrativo de la Función Pública denominada "Guía para la racionalización de trámites". Ver anexo 1. Cronograma General del Plan.

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

El DADEP, formuló en el año 2014, el documento "127 -GUIDE - 06 Participación Ciudadana y Control Social" que establece las acciones de participación ciudadana. Allí se establecen los mecanismos de participación ciudadana, las formas de entrega de información y la rendición de cuentas. En este sentido las acciones a desarrollar para la vigencia 2015 se encuentran en el anexo 1. Cronograma General del Plan.

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tiene como fin, mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la administración pública y

[1] Guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

satisfacer las necesidades de la ciudadanía.[2] En el anexo 1. "Cronograma General del Plan" se establece las acciones a desarrollar para este componente.

ANEXO 1. CRONOGRAMA GENERAL DEL PLAN

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
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. Análisis normativo: Analisis de los soportes legales de cada tramiten, para evitar futuras reclamaciones o demandas.	Inventario de trámites. Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Marzo de 2015	Líderes de los procesos misionales o sus delegados. Asesor delegado de la Oficina de Planeación
	Priorización de tramites a intervenir	Diagnostico de trámites a intervenir.	Cronograma de acciones de mejora de los trámites.	Junio de 2015	Líderes de los procesos misionales o sus delegados. Asesor delegado de la Oficina de Planeación

[2] Guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
	Racionalización de trámites	Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización, interoperabilidad.	Racionalización de trámites.	Octubre de 2015	Líderes de los procesos misionales o sus delegados. Asesor delegado de la Oficina de Planeación
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	Director. Oficina Asesora de Planeación.
		Definir el plan de trabajo de la rendición de cuentas en el año.	Plan de trabajo.		Equipo definido.
		Sensibilizar y formar al equipo sobre la rendición de cuentas.	Capacitación general al equipo.		Oficina Asesora de Planeación.
	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	Equipo definido.
		Publicación periódica del informe de rendición de cuentas en página web.	Información publicada en link "Participación ciudadana"	Julio de 2015 Enero de 2016	Oficina Asesora de Planeación. Equipo de comunicaciones.
	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	Equipo de comunicaciones. Oficina de Sistemas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
	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.	Equipo de comunicaciones. Oficina de Sistemas.
	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.	Director.
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales.	Información relevante en medios masivos de comunicación. Difusión de información por redes sociales Publicación de noticias de interés general en la página web. 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. Publicación de Informes de Rendición de Cuentas presentados por conducto del Alcalde Mayor y de los Alcaldes Locales.	Información difundida.	Periódicamente de acuerdo al desarrollo de las noticias. **Boletín virtual:** Febrero de 2015 Agosto de 2015.	Equipo de comunicaciones
	Valorar y ajustar	Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas	Elaboración y publicación de memorias	Febrero de 2016.	Equipo definido.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
			(Principales conclusiones y compromisos) - Rendición de cuentas virtual y Reuniones con comunidad.		
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	Proceso Direccionamiento Estratégico
	Medición de la satisfacción del usuario	Aplicación de la encuesta de satisfacción.	Indicador y acciones de mejora (si se requieren).	Mensualmente	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
	Publicación de información	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.	Información en página web y puntos de atención.	Abril de 2015	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
	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	Proceso Gestión de Talento Humano

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
	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	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
	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.	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario

NELSON YOVANY JIMÉNEZ GONZÁLEZ
Director

CLARA JOHANNA VELEZ RODRIGUEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Angélica Beltrán Beltrán
Revisó: Clara Johanna Vélez Rodriguez
Fecha: Enero 30 de 2015
Código de archivo: 120 19 02