Plan AntiCorrupción y atención al ciudadano 2018

Departamento administrativo de la Defensoría del Espacio Público

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 2
2 ¿QUE SE PRETENDE LOGRAR CON ESTE PLAN? 3
3 ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES? 4
3.1 Misión del DADEP 4
3.2 Visión del DADEP 4
3.3 Principios 4
3.4 Valores 5
4 ¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO? 7
4.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión de riesgos de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción 8
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites 11
4.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas 17
4.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 20
4.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 27
4.1 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales – GESTIÓN DE ETICA 31
5 ¿QUE NORMAS LE APLICAN A ESTE DOCUMENTO? 31
5.1 Orden Nacional 31
5.2 Orden Distrital 32
6 ¿QUE CONCEPTOS DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA ENTENDER ESTE DOCUMENTO? 32
6.1 Definiciones 32
6.2 Siglas 33

1 INTRODUCCIÓN

Imagen tomada de google

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 1471 de 2011; la cual en su Artículo 33 establece que *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano* (…)".

En desarrollo de esta estrategia, la Defensoría del Espacio Público realizará acciones sistemáticas que se soportan en la prevención, creación y consolidación de una cultura de transparencia y de buenas prácticas, donde se promoverán la generación de comportamientos éticos y la construcción de una cultura soportada en principios y valores para combatir la corrupción, acciones que son posibles de diseñar a partir de la elaboración del mapa de riesgos de la entidad

La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 y reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad, donde se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de la atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos. En cumplimiento de dichas normas, la Oficina Asesora de Planeación, inició la construcción de las nuevas actividades a ejecutar durante la vigencia 2018, buscando la participación de los servidores públicos de las diferentes áreas de la entidad, y de la ciudadanía en general, adicionalmente, se tuvo en cuenta el seguimiento a las acciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017.

En la metodología abordada se constituye de vital importancia para el DADEP los aportes realizados por los ciudadanos con el fin de posibilitar el ejercicio de participación en la gestión de la Entidad, para de esta manera identificar de primera mano aportes a esta importante estrategia. Es importante resaltar que no hubo por parte de la ciudadanía aportes al proyecto del Plan vigencia 2018.

2 ¿QUE SE PRETENDE LOGRAR CON ESTE PLAN?

- Consolidar una cultura ética basada en valores, que garantice la realización y cumplimiento de los compromisos éticos para el logro de objetivos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Establecer el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.
- Integrar las diferentes estrategias que le permitan a la entidad identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción presentes en ella.
- Racionalizar y optimizar los trámites y servicios a cargo de la entidad.
- Aplicar herramientas y metodologías que contribuyan a la autorregulación institucional y al control social, haciendo visibles los resultados de la gestión del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Fortalecer la atención al ciudadano y su participación a través de los diferentes canales con los que cuenta la Entidad para la toma de decisiones.
- Garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.

3 ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES?

3.1 Misión del DADEP

Imagen tomada de google 2018

"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."

3.2 Visión del DADEP

<Imagen tomada de google 2018

"El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el 2020 será el referente a nivel distrital, nacional e internacional en la administración y defensa efectiva del espacio público y los bienes fiscales, mejorando sus condiciones de uso y aprovechamiento."

3.3 Principios

Imagen tomada de google 2018

Todas las actividades y labores, que en nombre del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público realicen los servidores públicos vinculados a esta entidad, se regirán por los siguientes principios éticos.

- **Mejoramiento continuo:** Propendemos por ser cada día mejores profesionales, funcionarios públicos y ciudadanos, cooperando al crecimiento del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- **Conciencia ciudadana**: Transmitimos a toda la ciudadanía el respeto y la importancia del cumplimiento de las normas relacionadas con el uso y apropiación del espacio público con el fin de generar a futuro una utilización adecuada del espacio público.

- **Diligencia, eficiencia e iniciativa laboral**: Trabajamos con metodología y planeación. Nuestro trabajo puede ser medido y mejorado para obtener una imagen positiva, para llegar a ser un modelo para las otras entidades.

- **Servicio público de calidad:** Orientamos nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiéndolos en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.

- **Compromiso institucional y social**: Tenemos como premisa la misión y la visión de la entidad, siempre en busca del desarrollo permanente de nuestras obligaciones frente a la gestión pública y colectiva.

- **Participación comunitaria**: La ciudadanía es nuestra razón de ser y es por eso que debemos fomentar programas que las comunidades los puedan adelantar y aplicar en beneficio de las mismas.

3.4 Valores

Los valores organizacionales que guían el trabajo del equipo humano del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, se señalan a continuación:

- **Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los funcionarios y/o contratistas de la entidad, en su calidad de servidores públicos, a fortalecer conciencia de lo colectivo y lo comunitario, prestando ayuda tanto a compañeros de trabajo como a ciudadanos y en especial a los más necesitados.

- **Equidad:** Hacemos valer las políticas que garantizan el cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la población y por ello tratamos igual a nuestros compañeros de trabajo y a los ciudadanos, sin distingo de raza, sexo, edad, cargo o condición social.

- **Respeto:** Desarrollamos habilidades de comunicación que nos dispongan al dialogo, franco y desprevenido, a escuchar con atención y empatía a los demás, y entender en pensamiento y los sentimientos de nuestro interlocutor. Por lo tanto, reconocemos y hacemos efectivos los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

- **Vocación de Servicio:** Desarrollamos habilidades y actitudes como la amabilidad, la cortesía, la sensibilidad, la comprensión, la paciencia, la persuasión, la capacidad de escucha, la capacidad para asesorar y orientar el autocontrol y la creatividad.

- **Probidad**: Actuamos siempre con la convicción de estar haciendo las cosas de manera correcta, clara e irreprochable de tal modo que nuestras conductas merezcan ser imitadas, contribuyendo a la creación de un ambiente de confianza con los ciudadanos.

- **Trabajo en equipo**: Proporcionamos información veraz y oportuna a otras dependencias, a otras entidades y a la ciudadanía, con espíritu de cooperación y franca intención de contribuir al logro de los propósitos comunes.

- **Responsabilidad**: Garantizamos la calidad de nuestros productos y servicios, aportando positivamente en el logro de los objetivos institucionales.

4 ¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO?

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano - PAAC que regirá en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público durante la vigencia 2018, busca fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos, con el fin de incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

En este sentido, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollará en la entidad, teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2" de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:

Diagrama No. 1 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

4.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión de riesgos de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción generados en la entidad, tanto interna como externamente.

En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se tiene previsto desarrollar instrumentos que permitan que cada una de las actividades identificadas en los procedimientos y procesos se realicen con agilidad y oportunidad; que las tareas realizadas sean transparentes y la destinación de los recursos se efectúe para solucionar los problemas identificados y así lograr el quehacer misional de la Entidad.

Para la gestión de riesgos de la entidad, se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la "Guía para la administración del riesgo Versión 3, de 2014" y las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", así como, los emitidos por la Secretaría de Transparencia de la República en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015".

La metodología diseñada involucra las siguientes acciones:

- Identificar, analizar y valorar los riesgos de corrupción por cada uno de los procesos que ha sido identificado en el mapa de procesos del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- Divulgar a través de la página Web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios, como por la comunidad en general.

Imagen tomada de google 2018

- Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Entidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si los hubiere.
- Publicar constantemente en la página Web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- garantizar que todos los procesos contractuales, según el manual de contratación del departamento administrativo de la defensoría del espacio público se publiquen oportunamente en la página web.
- Garantizar la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, con calidad, oportunidad y eficacia.
- Publicar mensualmente en un sitio visible los Estados Financieros de la Entidad con sus notas explicativas y la ejecución presupuestal.

Conforme con la metodología definida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en la "Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción 2015", para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, se elaboró la matriz de riesgos con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento, el cual hace parte del presente documento: Ver Anexo No. 1.

Para el desarrollo de esta estrategia se realizan reuniones con los responsables de proceso y sus equipos de trabajo con el fin de identificar, analizar y valorar los riesgos inherentes en cada proceso, de acuerdo con la guía y herramienta establecida por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual se plasma a continuación:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
Subcomponente 1 **Política de Administración de Riesgos de corrupción**	1.1	Ajuste de la política de administración de riesgos de corrupción de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus dimensiones operativas	Política de administración de riesgos de corrupción ajustada	Oficina Asesora de Planeación	15/02/2018	30/03/2018
	1.2	Publicar la política de Gestión de Riesgos de Corrupción	Publicar en la página web y en las carteleras de la entidad la política de Gestión de Riesgos de corrupción para que las partes interesadas, como los servidores públicos de la Entidad la conozcan.	Oficina Asesora de Planeación	15/02/2018	30/03/2018
Subcomponente 2 **Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**	2.1	Validación y/o actualización de los riesgos de corrupción	Realizar un ejercicio para validar y/o actualizar la identificación, valoración y evaluación de los riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos	01/01/2018	28/02/2018
	2.2	Validación del mapa de riesgos de corrupción por cada líder de Proceso	Contar con el 100% de los mapas de riesgos de corrupción validados	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos	01/02/2018	30/03/2018
	2.3	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción	Consolidar la nueva matriz de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2018	30/03/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
					Inicial	**Final**
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Socialización del nuevo mapa de riesgos de corrupción	Realizar divulgación del nuevo mapa de riesgos de corrupción a funcionarios, contratistas y partes interesadas.	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2018	30/03/2018
	3.2	Publicar la nueva versión del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad	Publicar la nueva versión del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2018	30/03/2018
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar tres (3) monitoreos al mapa de riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos	15/04/2018 15/08/2018 15/12/2018	30/04/2018 30/08/2018 30/12/2018
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento periódico al Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar tres (3) seguimientos al mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Control Interno	01/05/2018 01/09/2018 01/01/2019	10/05/2018 10/09/2018 10/01/2019

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites

Imagen tomada de google 2018

Este componente busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública. En donde cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado.

Como lo menciona la cartilla, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano… *"a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumenta la posibilidad de que se presenten hechos de corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas etc."*, es por esto que la Defensoría del Espacio Público no ha ahorrado esfuerzos en generar una estrategia anti trámites con miras a una gestión eficiente y transparente generando confianza en la ciudadanía como valor agregado.

Para el desarrollo de la estrategia anti trámites del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se contemplan las siguientes actividades:

- ✓ La racionalización
- ✓ La sistematización (Virtualización de tramites)
- ✓ La optimización
- ✓ La verificación
- ✓ La eliminación

Las anteriores actividades se llevan a cabo para cada uno de los trámites que se generan al interior del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público hacia la ciudadanía en general. Para lo cual se realizarán reuniones con los responsables de los trámites y así definir posibles mejoras en los procesos relacionados.

Es conveniente indicar que para la Entidad el proceso de racionalización de trámites es constante; esta es una de las razones por la cual en la Defensoría del Espacio Público se han venido mejorando sus procesos de forma continua con base en lo señalado en el diagnóstico del servicio de atención al ciudadano.

Durante la vigencia 2017 en cumplimiento de la Circular No. 019 de julio de 2017 – "Elaboración del cronograma donde se identificarán las acciones necesarias para virtualizar el o los trámites seleccionados", el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público a través de la mesa virtualización viene trabajando con la Oficina de Sistemas, la Subdirección

Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario- Área de Atención Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación en la virtualización del trámite Titulación de Zonas de Cesión al Distrito Capital, lo cual generará:

- *Reducción de tiempos de atención al ciudadano*
- *Reduce barreras entre el ciudadano y la administración distrital*
- *Reducción de tiempo y costo por desplazamiento*

ESTADO ACTUAL EN EL SISTEMA UNICO DE TRAMITES - SUIT

A la fecha el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público tiene un porcentaje de inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT del 56% y en el presente plan se definen acciones encaminadas a terminar de inscribir y actualizar el 100% de los trámites y otros procedimientos administrativos/OPA, que tiene identificados así:

- **Trámites**

Inscritos:

1. Titulación de zonas de cesión al distrito capital

En proceso de aprobación:

1. Certificación sobre dominio, destino y uso de la propiedad inmobiliaria distrital
2. Donación de inmuebles al distrito
3. Entrega en administración de bienes a terceros
4. Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio

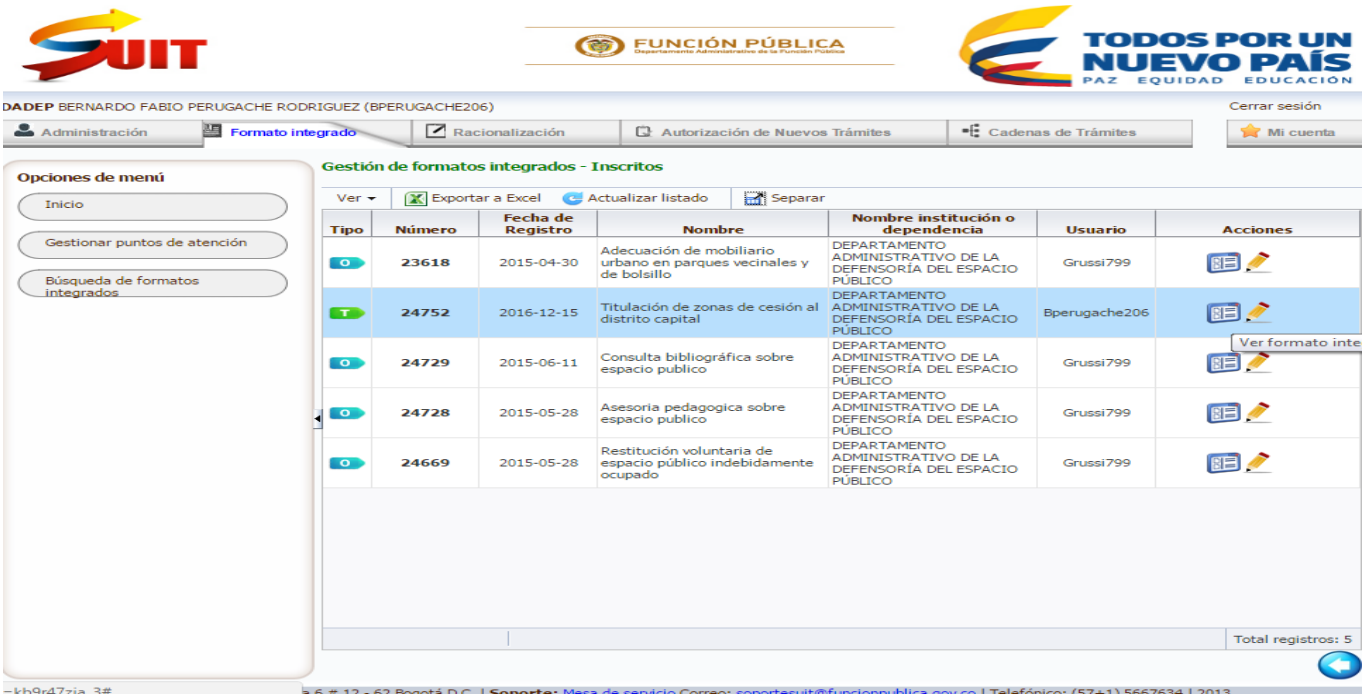
- **Otros procedimientos administrativos inscritos:**

1. Adecuación mobiliario urbano en parques vecinales y de bolsillo

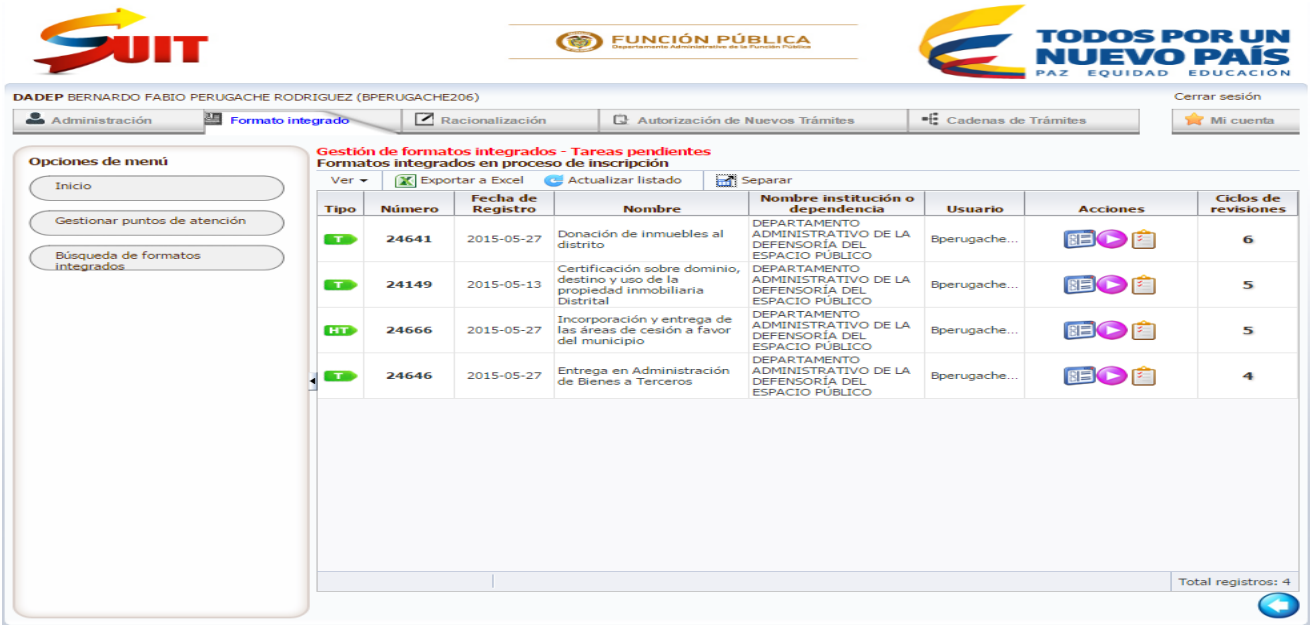
2. Asesoría pedagógica sobre espacio público
3. Consulta bibliográfica sobre espacio público
4. Restitución voluntaria de espacio público indebidamente ocupado

Los trámites que están en proceso de aprobación y los procedimientos administrativos inscritos en el SUIT, serán objeto de revisión y actualización durante la vigencia 2018, y las acciones relacionadas se registrarán en el componente No. 5 - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

En la siguiente imagen se identifican los procedimientos inscritos en el SUIT a diciembre de 2017:



En proceso de aprobación.



En la siguiente matriz se relacionan los tramites y Otros Procedimientos Administrativos/OPA que se tendrán en cuenta para definir la estrategia de racionalización de trámites de la Defensoría del Espacio Público.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP**		
Sector Administrativo		**Orden**	**TERRITORIAL**
Departamento:	**CUNDINAMARCA**	**Año Vigencia:**	**2018**
Municipio:	**BOGOTÁ D.C.**		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

RACIONALIZACION DE TRAMITE INSCRITO EN EL SUIT

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍRCA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN INICIO dd/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN FIN dd/mm/aa
1	TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL	Tecnologicas	Eliminación o reducción de requisitos	Todo el trámite se realiza de manera presencial	Habilitar un sistema de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida del trámite. El ciudadano envíe la primera documentación del trámite por medio digital (PDF), para una primera revisión por el DADEP.	El ciudadano disminuye los costos y tiempos de desplazamiento. En el evento de encontrarse la documentación incompleta y/o incorrecta puede realizar los ajustes con facilidad.	Subdirección de Registro Inmobiliario	3/03/2018	31/12/2018
	TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	El formulario utilizado no se encuentra actualizado y unificado.	Reemplazo del formulario del DADEP, por "Solicitud de escrituración (formulario adoptado por la Ventanilla Única de la Construcción)".	Simplificación de trámites.	Subdirección de Registro Inmobiliario	3/03/2018	31/12/2018
	TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL	Normativas	Eliminación o reducción de requisitos	Exigencia del documento cuando se actúa a través de persona jurídica	Eliminar la exigencia de los documentos correspondientes a: "Certificado de Cámara de Comercio y Certificado de Libertad y Tradición". Para lo cual se prevee realizar convenios con la Cámara de Comercio de Bogotá.	Simplificación del trámite; ahorro de tiempo y costos de tramitología.	Subdirección de Registro Inmobiliario	3/03/2018	31/12/2018
	TITULACIÓN DE ZONAS DE CESIÓN AL DISTRITO CAPITAL	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Todo el trámite se realiza de manera presencial	Virtualización del tramite	Simplificación de trámites.	Oficina de Sistemas	1/02/2018	31/12/2018

RACIONALIZACION DE OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS/*OPA* INSCRITOS EN EL SUIT

1	ASESORÍA PEDAGÓGICA SOBRE ESPACIO PÚBLICO	Tecnologicas	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	Actualmente la asesoría se brinda a través de los diferentes canales de atención establecidos por la entidad.	Seguimiento a la oportunidad en las respuestas	Disponibilidad del estado de la solicitud	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
		Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Existe el procedimiento de Atención al Cliente y/o Usuario a través de los diferentes canales de atención establecidos por la entidad	Aumentar la divulgación de las competencias de la entidad respecto del espacio público y fortalecer la accesibilidad de usuario	Disminución de costos y tiempos	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
2	RESTITUCIÓN VOLUNTARIA DE ESPACIO PÚBLICO INDEBIDAMENTE OCUPADO	Tecnologicas	Formularios diligenciados en línea	Todo el trámite se realiza de manera presencial	Actualización del procedimiento de Defrensa Preventiva y Persuasiva en el sistema de información	Simplificación del procedimiento administrativo, disminuyendo los costos y tiempos tanto para el ciudadano como para la entidad	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
		Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Amplio número de requisitos para el cumplimiento de la norma	Eliminación de requisitos para cumplimiento de la norma	Simplificación del procedimiento administrativo, disminuyendo los costos y tiempos tanto para el ciudadano como para la entidad	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
		Normativas	Fusión de trámites	El servicio "adecuación del mobiliario urbano en parques vecinales y de bolsillo" está en cabeza de dos entidades; IDRD y DADEP	Revisar el procedimiento en conjunto con las entidades involucradas, para simplificar el servicio "adecuación del mobiliario urbano en parques vecinales y de bolsillo " teniendo en cuenta el Acuerdo 433 del2010 y la Resolución 087 del 2011	Simplificación del procedimiento administrativo, disminuyendo los costos y tiempos tanto para el ciudadano como para la entidad	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
3	ADECUACIÓN DEL MOBILIARIO URBANO EN PARQUES VECINALES Y DE BOLSILLO	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Amplio número de requisitos para el cumplimiento de la norma	Eliminación de requisitos para cumplimiento de la norma	Simplificación del procedimiento administrativo, disminuyendo los costos y tiempos tanto para el ciudadano como para la entidad	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018
		Normativas	Fusión de trámites	El servicio "Adecuación de amoblamiento urbano" está en cabeza de dos entidades; IDRD y DADEP	Revisar el procedimiento en conjunto con las entidades involucradas, para simplificar el servicio "Adecuación del Amoblamiento Urbano" teniendo en cuenta el Acuerdo 433 del2010 y la Resolución 087 del 2011	Simplificación del procedimiento administrativo, disminuyendo los costos y tiempos tanto para el ciudadano como para la entidad	Subdirección de Administración Inmobiliaria	1/02/2018	31/12/2018

4.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

La Defensoría del Espacio Público considera la rendición de cuenta como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la sociedad colombiana, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora, además de elevar los niveles de credibilidad y confianza con los ciudadanos que podrán ejercer su derecho a la participación ejerciendo control social.

A nivel distrital la Defensoría del Espacio Público participa en la rendición de cuentas anual de la Administración Distrital a través del Alcalde Mayor, la cual se realiza en el mes de marzo de cada año presentando un informe de Rendición de Cuentas de la Gestión Contractual y Administrativa a la ciudadanía en general. Lo anterior en cumplimiento al Acuerdo Distrital 131 de diciembre de 2004 modificado por el Acuerdo 380 de junio de 2009. La estrategia de rendición de cuentas se configura para la Defensoría del Espacio Público como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara, contundente y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

Es importante indicar que la entidad ha dispuesto de manera permanente en su página Web (https://www.dadep.gov.co/rendicion-cuentas), de un espacio en el cual se presenta de manera continua y actualizada a la comunidad información relacionada con:

- Informes de Gestión
- Ejecución Presupuestal
- Contratación
- Cumplimiento de Metas
- Balance resultados Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos”

La Defensoría del Espacio Público considera la rendición de cuenta permanente como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la sociedad colombiana, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora, buscando los siguientes objetivos:

- Presentar informes sobre la gestión realizada por la Defensoría del Espacio Público durante toda la vigencia.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la Defensoría del Espacio Público.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Identificar posibilidades de mejora que sirvan como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de la Defensoría del Espacio Público, de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
- Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar la estrategia de comunicación para fortalecer la gestión institucional y así potenciar, reforzar y mejorar la gestión de atención ciudadana.	Estrategia de comunicación actualizada	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario (Grupo de comunicaciones)	02/02/2018	30/03/2018
	1.2	Divulgar información concerniente a los temas, aspectos y contenidos relevantes de la gestión institucional del DADEP	Documentos diseñados, diagramados e impresos Piezas comunicativas en	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario	02/02/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
		para mejorar la atención a la ciudadanía	temas de espacio público desarrolladas y divulgadas	(Grupo de comunicaciones)		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socializar en la Página Web y Redes Sociales la gestión que realiza la entidad.	Publicaciones en la Página Web Publicaciones en Redes Sociales	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario (Grupo de comunicaciones)	02/02/2018	31/12/2018
	2.2	Mantener informada a la comunidad sobre la ejecución de los proyectos de inversión	Informes sobre la ejecución de los proyectos de inversión	Oficina Asesora de Planeación	02/02/2018	31/12/2018
	2.3	Participar en los espacios de diálogo con la ciudadanía, en el marco de la audiencia de Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor	Participar en los espacios de diálogo ciudadano que para la audiencia de rendición de cuentas sean convocadas por la Veeduría Distrital	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario (Grupo de comunicaciones)	28/02/2018	30/03/2018
	2.4	Rendir cuentas de la gestión contractual y administrativa de la entidad en el marco de la jornada de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito Capital de conformidad con el Acuerdo 131 de 2004.	Participar en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito. Capital.	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario (Grupo de comunicaciones)	28/02/2018	30/03/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
					Inicial	**Final**
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Invitar a la ciudadanía y demás partes interesadas a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito Capital.	Publicar en la página Web de la entidad el banner de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito. Capital.	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario (Grupo de comunicaciones)	28/02/2018	30/03/2018
Subcomponente 4 **Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	4.1	Realizar publicaciones semestrales, en la página Web, relacionados con la gestión de la entidad	Informes de gestión semestrales	Oficina Asesora de Planeación	01/07/2018 01/01/2019	30/07/2018 31/01/2019

4.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La finalidad de este componente es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general. Lo anterior se encuentra enmarcado por la Política Nacional y Distrital de Servicio al Ciudadano que es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En cumplimiento de lo anterior, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público las acciones desarrolladas en el marco de la atención al ciudadano a través de los canales

de atención, así como el control de la calidad del servicio y la implementación de estrategias de mejora continua del proceso de atención al cliente y/o usuario, se encuentran a cargo de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, de acuerdo con lo establecido en la estructura orgánica y el manual de funciones de la entidad.

Por otra parte, mediante la resolución 025 del 19 de enero de 2016 la Defensoría del Espacio Público asigna las funciones del Defensor del Ciudadano a un Asesor a cargo de la Dirección, el cual se encuentra dentro de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, y sus funciones son las siguientes:

- ✓ Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.
- ✓ Velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a los requerimientos y se resuelvan las quejas y reclamos dentro del marco de las funciones de la Entidad
- ✓ Establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios.

La Defensoría tiene como objetivo misional durante la vigencia 2018 lo siguiente:

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión, en la página web.

Los mecanismos con los que cuenta la Defensoría del Espacio Público para mejorar la atención al ciudadano, son los siguientes:

a) PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público es consciente de la importancia de contar con diferentes medios de divulgación de la oferta de servicios e información detallada acerca de los mismos, que sin duda alguna permitirá el posicionamiento y el acercamiento con todos los ciudadanos.

Con respecto a lo anterior, la definición del Portafolio de Servicios y Trámites del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, toma una relevancia significativa ya que tendrá como objetivo fortalecer la comunicación con el ciudadano, mediante un documento en donde estarán plasmados todos los servicios que presta la entidad y la forma de acceder a ellos.

Para la divulgación de dicho portafolio se ejecutarán actividades como: Publicación en la página web de la Defensoría del Espacio Público, publicación en las carteleras virtuales en donde esté de manera clara y visible el Portafolio de Servicios y Trámites, socialización de la misionalidad de la Entidad a la ciudadanía en general a través de la realización de charlas informativas.

b) P.Q.R.S.

Fortalecer los diferentes canales y mecanismos de atención al ciudadano en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante el mejoramiento del proceso de Atención al Cliente y/o Usuario y de los canales de atención al ciudadano; presencial ubicado en el SUPERCADE - CAD, el canal telefónico y los canales virtuales como: SDQS, CHAT y REDES SOCIALES; centralizando el manejo de las PQRS en la Entidad.
Para lo anterior se realizarán las siguientes actividades:

- Capacitar a las personas que hacen parte del proceso de atención al ciudadano
- Sensibilizar sobre la atención al ciudadano a los funcionarios y contratistas del

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

- Dar a conocer el proceso de atención al cliente y/o usuario al interior y exterior del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

c) FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN

El DADEP ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la Entidad y ejercer sus derechos:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Presencial	Mantener actualizada la Tabla de Retención Documental
Canal Ventanilla Única de Correspondencia	Actualización del Inventario de activos de la información.
Canal Chat Institucional	Actualización del Inventario de activos de la información.
Canal Telefónico	La ciudadanía puede comunicarse a las siguientes líneas telefónicas: Línea nacional gratuita: 018000127700 PBX. 3822510 Línea Bogotá: 195 Horario de atención de 7:00 am a 4:30 am, jornada continua. En caso de que algún funcionario reciba una llamada de un ciudadano a su extensión esta debe ser transferida al Área de Atención al ciudadano Tel: 3822510.
Sitio Web	En la página web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público www.dadep.gov.co el ciudadano podrá encontrar información la cual le permitirá al resolver inquietudes.
Canal correo electrónico	El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público ha autorizado oficialmente la dirección de correo electrónico dadepbogota@dadep.gov.co para recibir

CANAL	ATENCIÓN
	comunicaciones oficiales y que toda la ciudadanía en general pueda expresar sus inconformidades y que estas sean tenidas en cuenta como proceso de mejora continua. Por otra parte se fortalecerá el envío de las comunicaciones oficiales a través de la creación de un correo institucional denominado comunicaciones_oficiales@dadep.gov.co el cual servirá para enviar a las direcciones electrónicas de los usuarios que así lo soliciten y a las entidades o empresas privadas que dispongan de correo electrónico.
Atención a través del buzón	Los buzones están disponibles al público frente a las ventanillas de radicación de la Entidad. Los usuarios y/o clientes debe diligenciar el formato 127-FORAC-01 "Felicitación, Queja o Reclamo, que está disponible anexo al buzón. Se da respuesta a las solicitudes presentadas por si el usuario y/o cliente, cuando se trate de una Felicitación, Queja o Reclamo, verificando dirección de correspondencia en el formato
Redes Sociales	Twitter https://twitter.com/DadepBogota Facebook https://www.facebook.com/DadepBogota YouTube https://www.youtube.com/DADEPBogota
Defensor del Ciudadano	Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. Dirección: Carrera 30 # 25 - 90 PISO 15 Teléfono: 3822510 Ext. 1055 Correo electrónico:defensordelciudadano@dadep.gov.co

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención Al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
Subcomponente 1 **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Recursos asignados	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
	1.2	Informar al Comité Directivo y/o a en las reuniones de directivos sobre los resultados del seguimiento a las Acciones definidas en el proceso de Atención al Cliente y/o Usuario.	Informe de Peticiones Quejas y Reclamos-PQR	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
Subcomponente 2 **Fortalecimiento de los Canales de Atención**	2.1	Publicar datos sobre información de interés a través de los canales de comunicación establecidos en la entidad.	Publicaciones realizadas	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (Grupo de comunicaciones) Todos los procesos	02/01/2018	31/12/2018
	2.2	Realizar capacitación a los funcionarios en temas relación con la atención a las personas en condición de discapacidad.	Jornadas de capacitación	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
	2.3	Realizar seguimiento a los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos que permitan	Informes de seguimiento	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención Al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
		identificar oportunidades de mejora.				
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación al del personal encargado de la atención al ciudadano en el procedimiento de atención al usuario.	Servidores capacitados	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
	3.2	Fortalecer competencias laborales del personal vinculado a la entidad a través de capacitaciones en temas relacionados con la Atención al usuario y con las funciones del Defensor del Ciudadano.	Servidores capacitados	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
	3.3	Destacar al personal por su desempeño en la atención al ciudadano.	Funcionarios destacados	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	4.1	Realizar campañas informativas con los ciudadanos sobre los derechos y deberes relacionados con la misionalidad de la entidad	Campañas	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (Grupo de comunicaciones) Procesos misionales	02/01/2018	31/12/2018
	4.2	Divulgar información sobre el tratamiento y seguridad de datos personales.	Piezas comunicacionales	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario (Grupo	02/01/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención Al ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
					Inicial	**Final**
				de comunicaciones) Oficina de Sistemas		
	4.3	Mantener actualizados los documentos relacionados con la atención al ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente.	Procedimientos, instructivos, guías y protocolos	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
Subcomponente 5 **Relacionamiento con el ciudadano**	5.1	Aplicación de encuestas de satisfacción y percepción a los usuarios de los trámites y servicios ofertados por el DADEP.	Informes de seguimiento	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018
	5.2	Caracterizar a los usuarios de los trámites y servicios del DADEP, de acuerdo con los diferentes grupos poblacionales.	Informe de caracterización de los usuarios	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	02/01/2018	31/12/2018

4.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

a. Transparencia Activa

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público da aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos se publica la información en el portal web institucional www.dadep.gov.co de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9° y la estrategia

de gobierno en línea.

Este componente busca garantizar el derecho fundamental del ciudadano al Acceso a la Información Pública; implica la divulgación proactiva de la información; producción y captura de información; respuesta adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de Acceso; e implementación adecuada de la ley y sus instrumentos. Así pues, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público busca emprender acciones encaminadas a fortalecer los mecanismos que garanticen el derecho fundamental que gozan ciudadanos y servidores de la entidad.

b. Transparencia pasiva

La Defensoría del Espacio Público cumple con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la ley en este sentido se cuenta con un equipo de funcionarios altamente capacitados, con apoyo tecnológico y procedimientos establecidos para atender diligentemente las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano el cual se detalla en el cuarto componente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: Mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
					Inicial	**Final**
Subcomponente 1 **Transparencia activa**	1.1	Aumentar el porcentaje de inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.	Trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT	Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Procesos Misionales	01/02/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 5: Mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
	1.2	Realizar las inclusiones o actualizaciones a que haya lugar en el SUIT de acuerdo con la re01/02/2018 visión del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT.	Informe de actualización trámites y servicios	Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Procesos Misionales	01/02/2018	31/12/2018
	1.3	Revisar y actualizar los trámites que están en proceso de aprobación y los procedimientos administrativos inscritos en el SUIT,	Inventario de trámites y otros procedimientos administrativos actualizados en el SUIT	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Procesos misionales Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018	31/12/2018
	1.4	Mantener actualizada en la página web los requisitos mínimos de la Ley 1712 y su Decreto reglamentario.	Requisitos ley 1712 publicados	Oficina de Sistemas Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018	31/12/2018
	1.5	Publicación de los contratos suscritos en el SECOP exigidos por la Ley	Contratos publicados	Oficina Asesora Jurídica	01/02/2018	31/12/2018
	1.6	Realizar seguimiento a la publicación de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario	Informes de seguimiento	Oficina de Sistemas Oficina de Control Interno	01/02/2018	31/12/2018
Subcomponente 2 **Transparencia pasiva**	2.1	Consolidar y realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones conforme al artículo 14 de Ley 1437 de 2011, al artículo 76 de la Ley	Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRS	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	01/02/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 5: Mecanismos para mejorar la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
					Inicial	Final
		1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015				
	2.2	Actualización del Inventario de activos de la información.	Inventario de activos actualizado	Oficina de Sistemas	01/02/2018	31/05/2018
Subcomponente 3 **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**	3.1	Mantener actualizada la Tabla de Retención Documental	Tabla de Retención Documental actualizada	Todos los procesos	01/02/2018	31/12/2018
	3.2	Actualización del Inventario de activos de la información.	Inventario de activos actualizado	Oficina de Sistemas	01/02/2018	31/05/2018
Subcomponente 4 **Criterio diferencial de accesibilidad**	4.1	Divulgar la información de la página WEB en diferentes idiomas	Página WEB con opción de información en varios idiomas	Oficina de Sistemas	01/02/2018	31/12/2018
	4.2	Implementar en el sitio Web los lineamientos de accesibilidad enmarcados en la norma técnica colombiana 5854	Portal Web accesible a toda la población en situación de discapacidad.	Oficina de Sistemas Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	01/02/2018	31/12/2018
Subcomponente 5 **Monitoreo del Acceso a la Información Pública**	5.1	Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015	Informe de solicitudes de acceso a la información publicada en la WEB según cumplimiento ley 1712 Decreto 103 de 2005	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Oficina de Sistemas	01/02/2018	31/12/2018

4.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales – GESTIÓN DE ETICA

De acuerdo a lo estipulado en la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción y como sugerencia se propone la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 6: Gestión de Ética						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
					Inicial	**Final**
Código de Ética y Buen Gobierno	1.1	Socializar a los funcionarios y contratistas de la entidad el contenido del Código de Ética.	Código de ética socializado.	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2018	30/11/2018

5 ¿QUE NORMAS LE APLICAN A ESTE DOCUMENTO?

5.1 Orden Nacional

- Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana:
- Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición
- Ley 1712 de 2014: De acceso a la información
- Decreto 103 de 2015: Reglamentación parcial de la Ley 1712 de 2014
- Ley 1581 de 2012: De Protección de Datos
- Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2641 de 2012: Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Anti trámites

- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

5.2 Orden Distrital

- Acuerdo 131 de 2004: "Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones"
- Circular 036 de abril 3 de 2013: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Circula 003 de 2017: Consideraciones para la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Circular 019 de 2017: Elaboración de planes de virtualización y trámites para todas las entidades distritales.

6 ¿QUE CONCEPTOS DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA ENTENDER ESTE DOCUMENTO?

6.1 Definiciones

a. **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.

b. **Racionalización de trámites**: Desarrollar mejoras que conlleven a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, riesgos y a generar esquemas no presenciales de acceso trámites y servicios para facilitar su uso por parte de los ciudadanos.

c. **Rendición de cuentas**: Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil otras entidades públicas y

organismos de control. [1]

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. **Servicio:** 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.

6.2 Siglas

a. **DADEP:** Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

b. **OAP:** Oficina Asesora de Planeación.

c. **SAF:** Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

GUILLERMO E. AVILA BARRAGÁN
Director (E)

Proyectó: Lina María Hernández
Revisó: Isaías Sánchez Rivera
Fecha: 31/01/2018
Código de archivo: 1201505

[1] Ley 1757 de 2015 Art.48

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN**
6	08/06/2017	Se modifica el numeral 5.2 del segundo componente, ajustando el cuadro donde se realiza la estrategia racionalización de trámites. Se modifica el numeral 5.3 del tercer componente Rendición de Cuentas, eliminando la actividad 3.2. Se modifica el numeral 5.5 del 5 componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, en el subcomponente 1 numeral 1.1.
7	07/12/2017	Se modifica la Actividad: Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora del Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico Numeral 5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
8	31/01/2018	Se actualizan las acciones a desarrollar durante la vigencia 2018.