

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ACCIONES ADELANTADAS A 31/03/2015

No.	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA		DESCRIPCIÓN DEL AVANCE A 31/03/2015	PRODUCTO	RESPONSABLES
		FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN			
PLAN ANTICORRUPCIÓN 2015	Construir el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2015	01/01/2015	31/01/2015	El 31 de enero de 2015 se llevó a cabo la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en la página web de la entidad; y dentro de la documentación está señalado como "127 -PPPDE - 05 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" para consulta interna dentro de la herramienta SIG. Allí se establecieron las acciones y cronograma a desarrollar para la vigencia 2015.	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Proceso Dirección Estratégico
MAPA DE RIESGOS	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción.	15/03/2015	30/03/2015	Se llevó a cabo el seguimiento a mapa de riesgos con corte a marzo de 2015, por parte de los líderes de cada proceso. La información fue consolidada por la Oficina de Control Interno.	Seguimiento a mapa de riesgos	Todos los procesos
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Identificación de trámites	15/03/2015	30/03/2015	Se llevó a cabo reunión con la Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario con el fin de verificar los trámites y servicios que la entidad ha establecido y se encuentran en la página web. Producto de esta actividad, se cuenta con el inventario de trámites y servicios.	Inventario de trámites.	Proceso Dirección Estratégico Proceso Atención al Cliente y/o Usuario Procesos misionales
				Con relacion a el Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), participamos en la reunión del DAFP en el mes de febrero, donde se definió el procedimiento y plazo para la realización de la actualización que se iniciará en el mes de abril de 2015.	Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
RENDICIÓN DE CUENTAS	Alistamiento Institucional	01/01/2015	30/03/2015	Se llevó a cabo reunión interna de la Oficina de Planeación con el fin de verificar los requisitos para la rendición de cuentas, establecidos en la "Guía de participación ciudadana y control social".	Acta de Reunión	Proceso Dirección Estratégico
	Obtener, organizar y comunicar la información.	01/01/2015	30/03/2015	Se llevó a cabo la actividad de rendición de cuentas interna, en donde las dependencias presentaron los avances en la ejecución de prioridades para la vigencia 2015. La evidencia es la presentación consolidada que reposa en los archivos del equipo de comunicaciones y listados de asistencia al evento realizado el día 10/04/2015 en la plaza de los artesanos.	Presentación de rendición de cuentas DADEP primer trimestre de 2015	Todos los procesos
	Preparar el evento público de rendición de cuentas	Según fecha establecida por el Alcalde Mayor.		Se llevó a cabo la rendición de cuentas por la Alcaldía Mayor y el informe esta publicado en la página web de la entidad, pestaña Defensoría del Espacio Público link rendición de cuentas.	Informe publicado en página web.	Director
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales.	01/01/2015	31/12/2015	La página Web ha sido alimentada periódicamente, se realiza revisión de contenidos y montaje de artículos .	Información difundida.	Equipo de comunicaciones
MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Definir y difundir el portafolio de servicios	01/01/2015	31/12/2015	La entidad viene entregando en los puntos de atención presencial el portafolio de trámites y servicios. De igual forma se encuentra ne proceso de nuevo diseño de la información correspondiente a tramites y servicios en página web de la entidad www.dadep.gov.co pestaña atención al ciudadano.	Portafolio de servicios físico y magnético.	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
	Medición de la satisfacción del usuario	Mensualmente		En el mes de enero de 2015 en los puntos de Supercade CAD, Américas,Suba y cade Santa Helena se atendieron 270 ciudadanos, fueron encuestadas 56 personas, de las cuales 56 calificaron el tramite realizado fue oportuno, 56 ciudadanos el trato del servidor(a) publico(a) fue amable; 56 ciudadanos calificaron que la información suministrada por el servidor(a) fue completa; 28 ciudadanos calificaron que conocían la figura del defensor del ciudadano, 24 Ciudadanos que no conocen la figura del defensor del ciudadano y 4 no respondio. Se atendieron 42 personas por el canal telefónico a las cuales no se les aplica la encuesta. Para el mes de febrero se atendieron 348 ciudadanos, fueron encuestadas 78 personas, de las cuales 78 calificaron el tramite realizado fue oportuno, 78 ciudadanos el trato del servidor(a) publico(a) fue amable; 78 ciudadanos calificaron que la información suministrada por el servidor(a) fue completa; 40 ciudadanos calificaron que conocían la figura del defensor del ciudadano, 37 Ciudadanos que no conocen la figura del defensor del ciudadano y 1 que no respondio. Se atendieron 57 personas por el canal telefónico a las cuales no se les aplica la encuesta. En el mes de marzo se aplicaron 108 encuestas .	Indicador	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario
	Publicación de información	01/01/2015	31/12/2015	En la página web de la entidad se encuentra publicada la información correspondiente a los horarios y puntos de atención, derechos de los usuarios, trámites y servicios, dando cumplimiento a los requerimientos de Gobierno en Línea y ley 1712.	Información en página web y puntos de atención.	Proceso Atención al Cliente y/o Usuario