

Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

ORIENTACIONES PARA LA
ELABORACIÓN DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA GENERAL

Tabla de contenido

Introducción	3
Orientaciones Generales en la construcción del PAAC 2020.....	4
Evaluación de las experiencias anteriores.....	4
Apertura para la construcción del PAAC:	5
Orientaciones en el esquema de Publicación del PAAC 2020	6
Orientaciones en la definición de acciones del PAAC 2020	7
1. Componente de Gestión de Riesgo de Corrupción:.....	7
2. Componente de Racionalización de Trámites:	9
3. Componente de Rendición de Cuentas.....	11
4. Componente de Mecanismos para Mejorar el Servicio a la Ciudadanía	14
5. Componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública	16
6. Componente de Gestión de Integridad.....	18

Introducción

Con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública el Estado colombiano expidió 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.”*

Por medio de esta Ley, conocida como Estatuto Anticorrupción, se estableció la importancia para las entidades del orden nacional, departamental y municipal de contar con una estrategia anual de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano¹, integrada por políticas autónomas e independientes, articuladas bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, incorpora seis componentes claves para fortalecer la transparencia en las entidades: i) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción; ii) Racionalización de Trámites; iii) Rendición de Cuentas; iv) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano; v) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información; y vi) Iniciativas Adicionales².

Con el propósito de aportar al ejercicio de la construcción y publicación de PAAC 2020, hemos desarrollado este documento para presentar algunas orientaciones que permitan a las entidades identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas en el diseño de este instrumento de planeación. Así mismo y a partir de los escenarios de encuentro con las entidades distritales, y de los ejercicios de evaluación del PAAC 2018 y 2019 se identifican elementos que deben considerarse en la proyección de este instrumento de planeación.

La estructura del documento presenta en la primera parte las orientaciones relacionadas con la fase de construcción y esquema de publicación del documento. En la segunda parte se presentan las recomendaciones para cada uno de los componentes del PAAC.

¹ El Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”.

² El Decreto Distrital 118 de 2018 establece la obligatoriedad para las entidades distritales de desarrollar un Plan de Gestión de la Integridad e incluirlo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como iniciativa adicional.

Orientaciones Generales en la construcción del PAAC 2020

En el año 2020, las entidades tendrán la oportunidad de plantear el despliegue de las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción contando con información de los resultados e impactos derivados de su experiencia reciente, así mismo con el inicio de una nueva administración es necesario articular las acciones a definir en el PAAC con las metas planteadas desde cada política de gestión y desempeño, y armonizarlo con los planteamientos del Plan Distrital de Desarrollo.

A continuación, se describen actividades que se sugieren para abordar la construcción del PAAC 2020.

Evaluación de las experiencias anteriores

Para iniciar con la propuesta de construcción del PAAC 2020, es recomendable identificar el estado actual de la entidad, es decir la identificación del grado de madurez y avance alcanzado en las políticas de gestión y desempeño. Para este momento de construcción se recomienda el análisis de los resultados de fuentes como las siguientes:

- Informe de seguimiento generado por Control Interno en las entidades, en este reporte pueden encontrar el estado de implementación del PAAC 2019, ejecución, acciones pendientes a incorporar en la nueva vigencia.
- Resultados de evaluación del formulario único de avance a la gestión FURAG, con este diagnóstico la entidad puede identificar el estado de madurez en diferentes políticas que se abordan desde el PAAC, el propósito de revisar esta documentación es identificar acciones que le permitan articular esfuerzos en las políticas y de plantear acciones que le permitan consolidar y avanzar a la entidad.
- Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá, los resultados de los componentes de visibilidad, institucionalidad y control y sanción son referentes de prácticas de gestión transparente, por lo cual cada punto de la evaluación le puede aportar a la entidad en la identificación de acciones de mejora. Las entidades que no hicieron parte de las entidades evaluadas pueden igualmente identificar en las categorías evaluadas los elementos que necesitan fortalecer.
- Resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información, los resultados de este índice evaluado por la Procuraduría General de la República, identifica el nivel de apropiación de los lineamientos definidos en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los criterios evaluados corresponden a los lineamientos definidos en la Resolución 3564 de 2015 sobre la publicación de

información, lo cual le aporta a la entidad en identificar acciones que le aporten a la visibilidad y transparencia activa.

El propósito con este primer ejercicio de evaluación de experiencias es identificar las acciones que requieren de continuidad, fortalecer las acciones cuyo impacto fue positivo en las entidades y priorizar de acuerdo con la misionalidad, competencia y recursos dispuestos por las entidades con estos propósitos.

Apertura para la construcción del PAAC:

Debido al cambio de administración, las entidades tienen una coyuntura favorable para hacer de la construcción del PAAC un ejercicio participativo y colaborativo. A continuación, se plantean algunas recomendaciones para adelantar el ejercicio de apertura:

- Grupos de valor, con la caracterización de usuarios la entidad está en la capacidad de identificar los actores que pueden convocar para la construcción del PAAC, es importante identificar necesidades, alcance de las acciones planteadas, disponibilidad de recursos, defina con claridad cuáles son los resultados esperados para no generar expectativas que no se puedan cumplir. Al tratarse de un espacio de encuentro, es recomendable abordarlo a través de una mesa de trabajo, donde la entidad esté en capacidad de escuchar los aportes y que genere una relación de confianza entre los participantes, se trata de un ejercicio de construcción en el cual las partes plantean sus intereses y necesidades en materia de lucha contra la corrupción, por lo cual es recomendable organizarlo en grupos pequeños.
- Canales de convocatoria, con la identificación de tipos de valor la entidad definirá los canales efectivos para convocarlos, medios digitales para los ciudadanos y organizaciones activos en el uso de estas herramientas, medios físicos y difusión a través de multiplicadores para las organizaciones que reciben información por estos medios. Se trata de un ejercicio de apertura para lo cual debe garantizarse una participación efectiva, no se limite a la publicación de una versión borrador del PAAC en la página web, es importante reconocer en los ciudadanos y organizaciones los aportes en la estructuración y definición de acciones vinculantes en la lucha contra la corrupción, para esto es necesario la utilización de estrategias de difusión complementarias.
- Grupos de trabajo en la entidad, las acciones previstas a implementar involucran a las áreas y sus equipos de trabajo, busque garantizar una participación efectiva y aceptación de las acciones del PAAC a través de espacios de encuentro en el cual las áreas planteen la proyección de escenarios o estrategias cuyas acciones puedan ser incorporadas en el plan.

La recomendación para organizar ejercicios de apertura, buscan consolidar en las entidades escenarios de participación, promover acciones de gobierno abierto a través de la escucha asertiva, y vincular a las partes interesadas en escenarios de planeación, implementación y seguimiento.

Este ejercicio de apertura trata de definir una relación de confianza entre la entidad y los participantes, lo cual establecen una relación de corresponsabilidad en las acciones que quedarán en el Plan. Es preciso para los ejercicios de participación y escenarios de colaboración la definición del alcance de competencias y roles para cada una de las partes, para que no se generen expectativas que de acuerdo con el alcance de las entidades no puedan cumplirse.

Orientaciones en el esquema de Publicación del PAAC 2020

De acuerdo con las orientaciones definidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 3564 de 2015, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se constituye en un documento estratégico que requiere se publicado cumpliendo con las características de accesibilidad a los grupos de interés. Tenga presente las siguientes recomendaciones como referentes en la publicación del PAAC.

- De acuerdo con lo anterior, el PAAC debe estar contenido en el ítem de Planeación-políticas, lineamientos y manuales³ del Botón de Transparencia⁴. Sin embargo, y de acuerdo con la experiencia de navegación de los usuarios, la ruta de acceso a la información no es amigable con el usuario, por lo cual se recomienda en las fases de consulta y actualización establecer un acceso rápido a través de las páginas de inicio de las entidades. Esta ha sido una práctica recurrente que ha permitido ampliar el círculo de difusión del documento. La recomendación de incorporar un acceso rápido no sugiere la supresión de la información en la sección de planeación.
- Sobre las condiciones de accesibilidad, es necesario que las entidades tengan en cuenta la garantía de acceso universal, y no restricción, por lo cual se recomienda no condicionar el acceso al documento con el registro de usuario, se recomienda el uso de formatos que permitan la descarga, y uso de la información, no utilice formatos de imagen para la publicación.
- Tenga en cuenta que de acuerdo con el Artículo 7 del Decreto 2461 de 2012, las entidades publican el PAAC de la vigencia en el portal institucional a más tardar el 31 de enero. Tenga presente los canales adicionales con los cuales dispone la entidad para ampliar el radio de divulgación.

³ El esquema de publicación es un requerimiento legal dado en el artículo 12 de la Ley 1712 de 2014.

⁴ La sección de Transparencia y acceso a la información pública», la creación de esta sección es un requerimiento legal dado en el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

- Para garantizar el cumplimiento de la entidad frente a la implementación del PAAC, se recomienda como buena práctica de visibilidad, publicar los planes de vigencias anteriores, así como las versiones del plan en cada vigencia.
- En las fases de construcción del PAAC, publique los resultados de los espacios dispuestos para la participación ciudadana, donde puedan identificarse los aportes de los grupos de valor.
- El PAAC es un instrumento que consigna todas las estrategias institucionales para fortalecer la transparencia, si bien se tratan de acciones a desarrollar por las entidades, es necesario hacer un esfuerzo para establecer el contenido del plan en un lenguaje comprensible para grupos externos. Se recomienda estructurar un documento que condense el alcance del PAAC y la proyección en cada componente, no se limite con la publicación de la matriz de seguimiento.

Orientaciones en la definición de acciones del PAAC 2020

1. Componente de Gestión de Riesgo de Corrupción:

La gestión de riesgos y el mapa de riesgos de corrupción son herramientas asociadas a la identificación, análisis y tratamiento de factores de riesgo, cuyo propósito es fortalecer a la entidad en la aplicación de prácticas de control preventivo, en detección de factores de riesgo y de tratamiento en caso de materialización. La incorporación de este componente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, marca la orientación hacia las entidades para abordar la gestión de riesgos con un enfoque centrado en la detección y tratamiento de factores asociados a corrupción. (Congreso de la República de Colombia, 2011)

De acuerdo con los lineamientos definidos en el Decreto 1499 de 2017 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, esto con el fin de garantizar los resultados en la gestión pública que impacten las necesidades de los ciudadanos. Con este propósito la articulación de las dimensiones de MIPG definen un referente de acción institucional; a través del direccionamiento estratégico la entidad identifica el estado actual y la articulación de objetivos y procesos con la gestión de riesgos, define el alcance, nivel de tolerancia, estrategias y recursos; la dimensión de gestión con valores, evaluación de resultados y control interno describen las acciones relacionadas con identificación, valoración y seguimiento de los factores de riesgo.

Por lo anterior, para la implementación del componente de gestión de riesgos, se incorporan dos referentes de aplicación por las entidades, por un lado, los subcomponentes de gestión que obedecen al ciclo de gestión de riesgo, los cuales incorporan elementos como la

formulación de la política, la construcción del mapa de riesgo, las fases de consulta y divulgación, monitoreo y revisión y seguimiento. El segundo elemento es la metodología para el levantamiento y actualización del mapa de riesgos, el cual corresponde a los lineamientos definidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. A continuación, se describen las recomendaciones para este componente.

- Identifique el estado actual de la Política de Gestión de Riesgo, en el cual debe establecer el tratamiento de los riesgos de corrupción, esta política presenta el compromiso institucional y los lineamientos para la identificación, valoración, control y aceptación de los riesgos. La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías y debe contener: objetivos, alcance, niveles de aceptación, niveles para calificar el impacto, tratamiento de riesgos, estrategias para desarrollar la política, acciones, recursos y responsables, seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de los controles. Si la entidad no cuenta con estos lineamientos para la gestión de riesgos es necesaria su incorporación en el PAAC. Tenga en cuenta las orientaciones definidas en la Guía para la Gestión del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública del año 2018.
- Construcción y actualización del mapa de riesgos, este es un instrumento que hace parte de las herramientas de lucha contra la corrupción, por lo cual las entidades deben adelantar la formulación y actualización de los mapas de riesgo de corrupción. Se trata de un ejercicio de análisis del contexto de la entidad y de cada área, para la identificación de vulnerabilidades, lo cual deriva en un tratamiento que disminuya la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción. Tenga presente las características de valoración de riesgos, controles y tratamiento de este tipo de riesgos definida en la citada Guía del DAFP.
- El mapa de riesgos de corrupción debe contener los elementos de contexto, identificación, análisis, valoración, recursos, controles, acciones de tratamiento del riesgo. Se recomienda contemplar estos componentes en la elaboración del mapa de riesgos para asegurar una adecuada administración del riesgo dando cumplimiento a la metodología de construcción.
- La información contenida en el mapa de riesgos es de carácter público, con excepción de la información que ha sido clasificada con de reserva. Es importante precisar que el mapa se presenta de manera integral, se recomienda no fragmentar la información, y para los casos de reserva deben corresponder a los identificados en el índice de clasificación y reserva de la entidad, estos deben estar soportados mediante acto administrativo.
- La consulta y divulgación son acciones aplicables también a la construcción del mapa de riesgo, que están planteadas para fortalecer la participación incidente de los grupos de valor, tenga en cuenta las recomendaciones para la apertura de espacios para grupos internos y externos.
- Frente a la regularidad de actualización del mapa de riesgos de corrupción debe responder a la dinámica de la entidad, los períodos de monitoreo de la segunda línea de defensa y los de seguimiento de la tercera línea, donde se evalúa la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo. Un ejercicio riguroso de

identificación de cambios en el contexto estratégico, en la detección de riesgos emergentes y la valoración de los controles, conducirá a la entidad a la necesidad de actualizar en más de una oportunidad el mapa de riesgos de corrupción. Se recomienda frente a la incorporación de las fechas de monitoreo, definir una periodicidad menor a las fechas del seguimiento desde control interno, para contar con capacidad de reacción para el análisis de controles, detección de riesgos emergentes, cambios en el contexto institucional o tratamientos antes posibles casos de materializaciones. Así mismo se considera como buena práctica la documentación de las acciones adelantadas por los equipos de trabajo en el marco de un escenario de materialización, detección de precariedad en los controles o en la identificación de nuevas amenazas.

2. Componente de Racionalización de Trámites:

Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley, por lo cual la Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, cada entidad debe formular e implementar acciones normativas, administrativas y/o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Estas mejores deben estar enfocadas a:

- Disminuir costos
- Disminuir requisitos para llevar a cabo el trámite
- Disminuir tiempos de ejecución del trámite
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.

En este sentido, el componente de Racionalización de Trámites del PAAC busca que las entidades elaboren una Estrategia de intervención de los trámites, para lo cual se requiere una información mínima a contener:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativo o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir.

- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempos o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

Para adelantar el ejercicio de formulación de la estrategia de racionalización se recomienda en primera instancia definir el estado actual de la entidad en materia de trámites, así como las metas institucionales en políticas como la Gobierno Digital y Seguridad articuladas en Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con lo cual pueda identificar y viabilizar las acciones de racionalización que requiere.

Analizar fuentes de información relacionadas con trámites y otros procedimientos administrativos como la recurrencia de PQRD asociadas a la operación, identificación de riesgos de corrupción, calificación de la oferta institucional, puede dar claridad sobre las acciones de racionalización a priorizar.

Como resultado de las evaluaciones del PAAC el componente de trámites mostró las dificultades institucionales para armonizar la información publicada en el Sistema único de información de trámites SUIT y los planes dispuestos en el PAAC. El sistema único de información de trámites SUIT, es la fuente oficial de la información de la oferta institucional, con lo cual es necesario que la entidad actualice, registre los trámites y otros procedimientos administrativos en el sistema para que posteriormente pueda plantear las acciones de racionalización y trasladarlas al PAAC. Para los casos que requieren de nuevos registros en el SUIT, es importante tener en cuenta si los trámites u OPA a ingresar fueron creados con posterioridad al 08 de julio de 2008, deberá seguir el procedimiento estipulado por el DAFP en la Resolución No. 1099 de 2017. En caso contrario, deberán surtir el procedimiento establecido en el material de capacitación establecido en el sitio web del SUIT del DAFP.

Departamento Administrativo de la Función Pública que certifica inexistencia de trámites u OPAS por parte de la Entidad. De otra parte, si las entidades que aún se encuentran en proceso de identificación de los trámites u OPAS, las acciones que se llevarán a cabo para culminar este proceso se deberán relacionar en el componente Transparencia.

En el planteamiento de los tiempos de inicio y finalización de las acciones de racionalización es necesario analizar los periodos de revisión de las acciones desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como las acciones posteriores a la disponibilidad del trámite en línea para los casos de una virtualización. Se recomienda no dejar metas con fecha a cumplir a 31 de diciembre de la vigencia ya que de acuerdo con los tiempos de revisión esta acción no puede considerarse como una acción cumplida por la entidad.

Al tratarse de una de las categorías de mayor demanda desde los usuarios se recomienda incorporar los esfuerzos de actualización de información de trámites y otros procedimientos

administrativos en el componente de transparencia activa. Si la entidad no cuenta con acciones de racionalización para la vigencia, debe presentar en el espacio del segundo componente del PAAC la debida justificación de esta situación. Si como resultado del análisis realizado entre el DAFP y la entidad, esta última no cuenta con trámites u otros procedimientos administrativos, se deberá publicar el concepto de Función Pública donde se certifique la inexistencia de estos en la oferta institucional.

Para el caso de las entidades distritales la oferta institucional de trámites y otros procedimientos administrativos, debe guardar correspondencia entre la información del SUIT y la publicada en la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General.

3. Componente de Rendición de Cuentas

Los espacios de rendición de cuentas son aquellos que la administración dispone a la ciudadanía para ejercer control social sobre la gestión de las entidades, donde éstas informan y explican sus acciones a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados. Este ejercicio de control social se constituye como un proceso continuo y bidireccional que permite afianzar la relación entre la administración y el ciudadano, fortaleciendo la credibilidad y confianza por parte de las entidades, al brindar información a la ciudadanía y dándole la oportunidad a esta de expresarse a través del diálogo sobre la información recibida.

El Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 establece que “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”.⁵

Articulados con este propósito de promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, estableció la necesidad de incluir dentro de los espacios de participación ciudadana, “aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

Se recomienda la revisión de los siguientes elementos como partes de la estrategia de rendición de cuentas, planteados en el MIPG y el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC⁶ y la correspondencia con las etapas Aprestamiento, diseño, preparación, ejecución seguimiento y evaluación definidas en el MURC:

⁵ Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFP 2018.

⁶ Manual Único de Rendición de Cuentas. DAFP 2018

- (i) Definición de líderes de Rendición de Cuentas.
- (ii) Autodiagnóstico de rendición de cuentas, para la identificación de la madurez alcanzada por la entidad.
- (iii) Definición de Reto de la Rendición de cuentas; en el cual se establece el alcance de la rendición de cuentas, el reto, objetivo general, la meta del reto, indicador de impacto, objetivos específicos.
- (iv) Diseño de la estrategia de rendición de cuentas, en este elemento se incorporan
- (v) Evaluación del nivel de avance en el proceso de rendición de cuentas.

Teniendo en cuenta que los subcomponentes definidos para la rendición de cuentas, articula elementos como el acceso a la información, espacios de diálogo y responsabilidad, se presentan a continuación las recomendaciones asociadas en estos ítems.

Información de calidad y lenguaje comprensible

Como estrategia de apropiación de la rendición de cuentas, vincule a los servidores de la entidad a través de escenarios de sensibilización sobre el alcance y utilidad de los ejercicios de rendición de cuentas. Es determinante la participación de los grupos de valor internos ya que son los llamados a visibilizar los resultados de la gestión institucional. Se recomienda para la etapa de aprestamiento, incorporar acciones orientadas a capacitar al equipo líder de la rendición de cuentas, identificar los actores que se tienen relaciones de suministro de información, diálogo y participación al interior de la entidad, así como identificar las necesidades de información de los actores y grupo de interés.

Conocer de las necesidades e intereses de los grupos de valor a convocar, permitirá a la entidad enfocar esfuerzos hacia espacios que le aporten en la evaluación de la gestión institucional. Se busca fortalecer una relación de confianza, a través de la entrega de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa.

Con el fin de socializar la información elaborada a los grupos de interés de las entidades y a la ciudadanía, es preciso que las entidades establezcan acciones de diseño de publicidad, comunicados de prensa, uso de redes sociales y medios de comunicación masiva, y desarrollo de canales multimedia. Estas acciones permiten que la ciudadanía cuente con información relevante con anterioridad al desarrollo de los espacios de rendición de cuentas, definir una estrategia de divulgación complementaria entre medios virtuales y físico, permitirá a la entidad ampliar el círculo de influencia de la información entregada.

Dialógo

Según lo descrito en el MURC, se establece que para llevar a cabo dichos espacios de diálogo se deberán ejercer actividades como: "i) Diseñar la agenda y logística de las jornadas de diálogo, ii) alistar la información para entregar a la ciudadanía en articulación con lo descrito en la etapa de preparación, iii) Adentrar Jornadas de diálogo participativas e interactivas y iv) Sistematizar de manera clara las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo".

Se trata desde el subcomponente de diálogo, de garantizar una escucha asertiva y un intercambio entre las partes convocadas, aprovechar los espacios de encuentro permitirá a la entidad conocer el impacto de sus acciones y las necesidades de continuidad o ajuste de sus intervenciones.

Responsabilidad

En este componente se articulan las acciones para generar capacidades institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificados en los espacios de diálogo, así como responder por los resultados de la gestión, definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales.

Para aportar en el fortalecimiento de las acciones de rendición de cuentas se establecen las siguientes observaciones

- Es necesario que todas las entidades del distrito incluyan acciones relacionadas con la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo distrital.
- Con el fin de que la ciudadanía obtenga el mayor beneficio de los espacios de rendición de cuentas establecidos por las entidades, es recomendable que estas informen a sus grupos de interés sobre los canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de rendición de cuentas, y sobre los espacios de rendición de cuentas específicos que se llevarán a cabo para la vigencia.
- Resulta fundamental que las entidades cuenten con acciones que refuercen el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Para cumplir con esto, se recomienda que las entidades establezcan acciones relacionadas con la capacitación de servidores públicos y de la ciudadanía en control social, para así garantizar obtener el mayor provecho de los espacios de rendición de cuentas desarrollados.
- Con el fin de consolidar la credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía y grupos de interés frente a la gestión de las entidades, es de gran importancia que estas establezcan acciones relacionadas con desarrollar las capacidades institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificados en los espacios de rendición de cuentas.
- Finalmente, es de gran importancia que las entidades establezcan acciones tendientes a la elaboración de informes de resultados, logros y dificultades de los espacios de rendición de cuentas llevados a cabo, y a la socialización de los mismos con la ciudadanía y grupos de interés, con el fin de contar con insumos para diseñar planes de mejoramiento e identificar la contribución de estos espacios a la gestión pública y a la identificación de lecciones aprendidas.

4. Componente de Mecanismos para Mejorar el Servicio a la Ciudadanía

Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios es una responsabilidad que tienen todas las entidades públicas, la cual permite mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilita el ejercicio de sus derechos.

Para lograr que las entidades identifiquen y conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados y evalúen su satisfacción permanentemente, es preciso que estas posicionen al ciudadano como el referente para su gestión, como el punto de inicio y llegada, y como participe en las fases de la gestión pública. En este componente de mejora en el servicio se identifican grandes avances en las entidades distritales como la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, y la formulación de planes de acción y asignación de recursos. Estas acciones permiten garantizar la continuidad de los esfuerzos realizados por las entidades distritales en brindar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía, y así elevar su nivel de satisfacción y confianza hacia su gestión.

Considerando que el objetivo central del MIPG es el de “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”, resulta de gran importancia que las entidades distritales refieran como buena práctica la implementación de acciones encaminadas a fortalecer la cultura del servicio en los equipos para que estos faciliten a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

Así mismo, el compromiso de las entidades para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, permite contar con información valiosa para adecuar la oferta institucional, canales, horarios, comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, favoreciendo a que se cumplan las expectativas de la ciudadanía y se fortalezca la confianza y satisfacción frente a la oferta institucional.

Resulta fundamental que las entidades establezcan acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano, reforzando así el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, y la formulación de planes de acción y asignación de recursos. Estas acciones permiten garantizar la continuidad de los esfuerzos realizados por las

entidades distritales en brindar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía, y así elevar su nivel de satisfacción y confianza frente a la administración.

Considerando que el Artículo 8º de la Ley 1712 de 2014 establece la obligación para las entidades públicas de garantizar que la población en condición de discapacidad, y los distintos grupos étnicos y culturales del país, accedan a la información pública, se recomienda programar acciones relacionadas con implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés.

- Así mismo es necesario que las entidades distritales establezcan protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales habilitados para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano, e indicadores que permitan medir el desempeño estos canales, para así consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Teniendo en cuenta que la falta de condiciones mínimas de acceso a los espacios físicos es una situación que viola los derechos fundamentales de personas en situación de discapacidad (Departamento Nacional de Planeación, 2015), se recomienda incluir acciones en el PAAC tendientes a realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Así mismo, y con el objetivo de garantizar la accesibilidad a la información a esta población, se recomienda a las entidades implementar acciones de acceso a los servicios para poblaciones con discapacidad y cualificar a los servidores en su uso.
- Con el fin de contar con instrumentos y procedimientos para prevenir y mitigar las acciones que generan riesgo de corrupción al interior de las entidades distritales, se recomienda a estas poner a disposición de la ciudadanía canales de denuncias de hechos de corrupción.
- Buscando garantizar el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, se recomienda establecer acciones relacionadas con la inclusión de temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación.
- En línea con lo anterior, es de gran importancia que las entidades establezcan acciones relacionadas con fortalecer los procesos de selección del personal, basados en competencias orientadas al servicio, y de evaluación al desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Con el fin de garantizar la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo, independientemente de su tipo de vinculación, se recomienda incluir acciones que fortalezcan el cumplimiento del principio del mérito.
- Buscando mejorar permanentemente la Gestión Estratégica del Talento Humano al interior de las entidades, es fundamental que estas cuenten con la planeación de acción encaminadas a garantizar que el conocimiento adquirido por los servidores públicos permanezca en la entidad en el momento del retiro. Para esto, se recomienda que las entidades establezcan acciones tendientes a comprender las razones de la deserción del empleo público con el fin de encontrar mecanismos para evitar el retiro de personal calificado, y al desarrollo de programas de preparación para el retiro del servicio o de readaptación laboral del talento humano desvinculado.

- Resulta de gran importancia que las entidades identifiquen oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, a través de las PQRS presentadas por la ciudadanía. En este sentido, se recomienda que las entidades programen acciones relacionadas con la elaboración periódica de informes de PQRS, el establecimiento de un reglamento interno para la gestión de las mismas, y la identificación, documentación y optimización de los procesos internos para su seguimiento.
- Considerando que la carta de trato digno es una herramienta práctica para materializar y documentar la forma en que las entidades facilitan y garantizan los derechos de los ciudadanos en todos los momentos y escenarios de relacionamiento, se invita a las mismas a incluir acciones encaminadas a elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno al usuario.
- Con el fin de garantizar la prestación de un adecuado servicio a la ciudadanía, que cumpla con los diferentes lineamientos normativos establecidos, se recomienda que las entidades programen acciones relacionadas con realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, y que específicamente, se cualifique al personal encargado de recibir las peticiones provenientes de la ciudadanía.
- Finalmente, promoviendo que las entidades dispongan de información oportuna y actualizada que les permita contar con insumos confiables para una gestión con impacto en la labor de los servidores y en el bienestar de los ciudadanos, se les recomienda programar acciones relacionadas con actualizar la caracterización de grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados.

5. Componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública

El principio que rige la política de transparencia y acceso a la información es el de máxima publicidad, que hace referencia al derecho a tener acceso a la información pública, a través de la disponibilidad y oportunidad a la misma, esto como medida que contribuye a la disminución de la percepción de opacidad sobre las entidades y su gestión y como estrategia para incrementar la credibilidad y legitimidad institucional; para el ciudadano fortalece la participación e intervención en los procesos de gestión basado en información confiable, así como promover iniciativas de uso estratégico de la información.

La política de transparencia y acceso a la información pública está conformada por principios, herramientas, e instrumentos que buscan garantizar el derecho de acceso a la información desde la publicación de contenidos, la respuesta oportuna de solicitudes, la articulación en la gestión de la información, la seguridad y protección de datos personales, y la garantía de accesibilidad a contenidos a través de los siguientes elementos: transparencia activa, transparencia pasiva, seguimiento al acceso a la información pública, instrumentos de gestión de información, y criterios diferenciales de accesibilidad y monitoreo al acceso a la información.

Con la articulación de la política de transparencia y acceso a la información al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, desde la dimensión de información y comunicación se

incorporan elementos como la Gestión documental para el acceso a la información pública y Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública.

Como parte de las políticas de desarrollo que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, este componente fortalece las prácticas institucionales referentes al acceso a la información como estrategia anticorrupción. Esta incorporación condiciona su tratamiento y seguimiento periódico, lo cual proporciona mayor madurez a las entidades que anualmente avanzan en el cumplimiento de esta estrategia.

De acuerdo con los resultados de evaluación del contenido de este componente del PAAC en la vigencia 2019, a continuación se describen los principales aciertos en las entidades distritales:

- La incorporación de acciones para la actualización periódica de contenidos, lo cual señala dos elementos importantes, el compromiso institucional para disponer información de calidad y la necesidad de una revisión de los contenidos publicados con un enfoque de acuerdo con las necesidades que manifiesten los grupos de valor. No es suficiente con la actualización de la información mínima obligatoria, sino indagar en los grupos de valor la información que se requiere de la entidad, para promover iniciativas de uso estratégico de la misma.
- La publicación de datos abiertos, y la actualización de información relacionada con trámites y OPA, son importantes referentes que dan cuenta del posicionamiento y avance de la política de Gobierno Digital y de la estrategia de Racionalización en las entidades distritales. Por un lado, los datos abiertos, son una apuesta para el uso estratégico de información y la actualización de información en el Sistema Único de Información de trámites (SUIT), un compromiso para ofrecer a los usuarios información actualizada de tiempos, canales, requisitos para el acceso a la oferta institucional.
- La aplicación de estándares para el contenido y oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información y el seguimiento a las mismas, son elementos importantes incorporados en el PAAC, que dan cuenta, por un lado, de la necesidad de organización interna en las entidades para la aplicación de protocolos para la atención y respuesta a solicitudes referidas en la norma y segundo la necesidad de hacer un uso estratégico de la información resultante del análisis de solicitudes frecuentes.
- La actualización, adopción y publicación de los instrumentos de gestión de la información son elementos por resaltar, lo cuales muestran el compromiso por contar con instrumentos para la organización y disponibilidad de la producción documental generadas por las entidades.
- La disponibilidad de contenidos en formatos accesibles para poblaciones con discapacidad, así como la traducción hacia comunidades no hablantes del castellano, muestran un gran compromiso de las entidades para garantizar el acceso universal a la información generada, respetando los principios de gratuidad, accesibilidad y no discriminación señalados por la Ley de Transparencia.

Es importante señalar algunos de los referentes a mejorar por parte de las entidades para contribuir al fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información.

- El desarrollo de acciones de caracterización de usuarios es un ejercicio valioso que articula más de uno de los componentes del PAAC, este instrumento identifica las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo cual es un insumo para canalizar los esfuerzos institucionales para mejora de canales de atención, de trámites o servicios y de contenidos disponibles.
- La apertura de espacios de participación, así como acciones para la generación de alianzas con ciudadanos, son elementos por mejorar, es importante la articulación de iniciativas institucionales que se promuevan la participación en los momentos de diseño y seguimiento a la gestión como en el momento de implementación a partir de escenarios de colaboración, lo cual constituyen pilares del gobierno abierto.
- Socializar los canales y pasos para interponer una PQRD, como la disponibilidad de canales virtuales, son elementos por considerar, dado que es importante el posicionamiento, aceptación y uso de los canales para lograr un acceso efectivo hacia la entidad, no basta con disponer de un canal de comunicación si este no es apropiado por los usuarios, por lo cual es recomendable la incorporación de estrategias de posicionamiento.
- La socialización de canales para interponer una denuncia de hechos de corrupción, la aplicación de lineamientos y directrices de protección al reportante y de custodia de los datos reportados en denuncia son elementos a mejorar, estos son elementos que se articulan para fortalecer la credibilidad de las entidades a partir de la objetividad y eficiencia en la aplicación de procedimientos de gestión de denuncias, evitar riesgos de filtración de información y de persecución a los sujetos demandantes.
- La sensibilización de servidores en los elementos del componente de transparencia representa un factor crítico, es necesaria la incorporación de la temática en los procesos de cualificación, para garantizar que la aplicabilidad del componente de transparencia esté asimilado y apropiado por el grupo de servidores de las entidades.

6. Componente de Gestión de Integridad

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incorpora un componente relacionado con la implementación de iniciativas particulares para combatir y prevenir la corrupción, lo cual plantea la implementación de los lineamientos de la política de integridad. Esta política es una apuesta de articulación entre entidades, servidores y ciudadanos como sujetos activos de gobierno abierto, está enfocada en prevenir actos de corrupción desde prácticas transparentes.

Para las entidades, la integridad se ve reflejada en la inclusión en los diferentes instrumentos de planeación y direccionamiento, de acciones encaminadas a institucionalizar y fortalecer la transparencia, la participación de los ciudadanos en la gestión, la escogencia por mérito y la cualificación de sus servidores. En los servidores la integridad se registra como las acciones de apropiación de referentes conductuales que fortalecen la legitimidad y credibilidad institucional como lucha contra la corrupción. En los ciudadanos desde la apropiación de la información, la cualificación en los procesos de participación, lo cual los vincula a procesos colaborativos de gestión.

Para el componente de iniciativas adicionales se ha emitido lineamientos para su implementación, a través del Decreto 118 de 2018, en su artículo 2 determina que estas formularán y desarrollarán un Plan de Gestión de la Integridad, el cual se incorpora en el PAAC, como componente adicional como estrategia que contribuya a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente. (Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018).

Así mismo mediante la Guía para la Implementación del Código de Integridad, se establece un referente para que las entidades distritales, apropien el Código de Integridad y se precisan orientaciones para la construcción de un Plan de Gestión de la Integridad incorporado en el PAAC. (Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018)

Es importante señalar que la incorporación de los Planes de Gestión de Integridad de las entidades distritales en el PAAC es una estrategia de articulación de iniciativas que se promueven desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el liderazgo desde la Dimensión de Talento Humano, dispuesto para fortalecer el liderazgo y la cualificación de los servidores bajo los principios de integridad y legalidad como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación del componente de Gestión de Integridad del PAAC 2019, se encuentran elementos importantes a resaltar como los esfuerzos de las entidades por enfocarse en acciones de implementación, evaluación y seguimiento, lo cual señala un avance hacia el desarrollo de estrategias de fortalecimiento de las prácticas de integridad y el uso de estratégico de la información derivado de ejercicios de evaluación como práctica para el mejoramiento de resultados.

Sin embargo, se presentan elementos que necesitan de mayor incursión por parte de las entidades como los siguientes:

- La aplicación de estrategias de vinculación de nuevos gestores de integridad, que permitan ampliar el impacto de la gestión de este grupo al interior de las entidades. Los gestores son el motor en la gestión de integridad, si esta responsabilidad no involucra a servidores activos con este propósito, el alcance del efecto de multiplicación y de inteligencia colectiva se verá limitado. Por lo cual, se recomienda no vincular de manera forzosa la participación de estos agentes en la entidad.
- Establecer como práctica de mejoramiento las acciones de la fase de Diagnóstico para identificar el nivel de satisfacción o apropiación de las acciones implementadas previamente, este es un insumo para evaluar la pertinencia en las nuevas estrategias a implementar.
- Como se establece en los lineamientos distritales para el componente de integridad, se recomienda armonizar las iniciativas a través de la estructura y objetivos planteados en el plan de integridad.