

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

julio 29

2016

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, siguiendo las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República ha elaborado esta herramienta de gestión institucional que busca la estructuración de estrategias para la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de una cultura de transparencia en la Unidad.

**Unidad
Administrativa
Especial de
Catastro Distrital**

Tabla de contenido

Contexto Estratégico	4
Panorama del riesgo de corrupción.....	4
Diagnóstico de trámites y servicios	5
Rendición de cuentas	6
Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	6
Diagnóstico de la implementación de la ley de transparencia	7
OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos específicos.....	8
1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	9
1.1. Política de administración del riesgo de corrupción	9
1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción.....	10
1.3. Consulta y divulgación.....	10
1.4. Monitoreo y revisión.....	10
2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.	12
2.1. Identificación de los trámites de cara al ciudadano	12
2.2. Revisión de los procesos	12
2.4. Racionalización de trámites.....	13
2.5. Las acciones encaminadas a lograr la racionalización de los trámites de la Entidad	13
3. Tercer Componente: Rendición de cuentas	15
3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	15
3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía.....	15
3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.....	16
4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.....	17
4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:.....	17
4.2. Canales de servicio:	18
4.3. Talento Humano:.....	18
4.4. Temas normativos y procedimentales:.....	19
4.5. Relación con el ciudadano:	19
5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	23
5.1. Lineamientos de transparencia activa	23

5.2. Lineamientos de transparencia pasiva.....	23
5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.....	23
5.4. Criterio diferencial de accesibilidad.....	24
5.5. Monitoreo del acceso a la información pública.....	24
ANEXO 1.....	27
ANEXO 2.....	29

Contexto Estratégico

La transformación de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD 2008 – 2012 contempló la conceptualización de postulados para la obtención de los recursos de autoridad y de legitimidad que permitieran liderar de manera eficiente y eficaz la integración de la información espacial de la ciudad. Esta tarea implicaba el fortalecimiento del rol de Catastro como custodio de la información geográfica dado que ésta es la base para articular las diferentes coberturas de información aportadas por las diferentes entidades (custodios).

Dentro de los postulados, se establecieron acciones de sensibilización sobre la importancia de la información como activo corporativo de la ciudad por parte de las entidades y la sociedad, y por consiguiente, posicionando la entidad como coordinador de la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital (que opera como integrador de datos de Bogotá y de algunas entidades nacionales que operan sobre el territorio capitalino) se consolidaron políticas estandarizadas orientadas a unificar los criterios de manejo de la información geográfica y a compartir bases de datos espaciales que faciliten la toma de decisiones para la inversión pública.

En materia de procesos se definió la cadena de valor para la Entidad, la cual cuenta con 15 procesos agrupados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y control.

Panorama del riesgo de corrupción

Según información de la Oficina de Control Disciplinario, en los últimos cuatro años se emitieron 4 fallos sancionatorios que están tipificados como actos de corrupción. Tres (3) fallos para el 2013 y uno para el 2014. Es de resaltar que en la vigencia 2015 no se emitieron fallos sancionatorios por esta conducta.

Los actos de corrupción tipificados se presentaron en su mayoría en uno de los procesos misionales de la entidad, Custodio de la Información.

FALLOS SANCIONATORIOS POR ACTOS DE CORRUPCION

Nº	Descripción	Fecha del Fallo	Observación
1	Irregularidades por celebrar contrato para realizar un levantamiento topográfico y no cumplirlo.	06/05/2013	Fallo sancionatorio (primera y segunda instancia)
2	Por expedir certificación catastral que luego fue vendida a un usuario.	29/05/2013	Fallo sancionatorio
3	Presuntas irregularidades por cobrar trámite.	26/09/2013	Fallo sancionatorio (primera y segunda instancia)

N°	Descripción	Fecha del Fallo	Observación
4	Infracción al numeral primero del artículo 48 del CDU (artículo 405. Cohecho propio y artículo 340 concierto para delinquir, Código Penal)	15/05/2014	Fallo sancionatorio primera instancia ejecutoriado

Fuente: Oficina de Control Disciplinario UAECD

Lo anterior permite inferir que las diferentes acciones que vienen desarrollando la entidad desde el año 2012, han fortalecido el tema. - Campañas comunicacionales utilizando los medios internos para informar y actualizar a los funcionarios sobre los diferentes delitos contra la Administración Pública. - Proceso de inducción y re-inducción de los funcionarios, (Oficina de Control Disciplinario) como acciones de prevención permanente sobre los tipos de actos de corrupción, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos sobre las consecuencias que conlleva la ejecución de este tipo de acciones y que afectan directamente la imagen no sólo personal sino institucional.

Adicionalmente, los Gestores de Ética de la Unidad para el año 2015 se dieron a la tarea de revisar el Código de Ética y ajustarlo a las nuevas realidades organizacionales, iniciando su promoción y divulgación a los servidores de la Entidad.

Diagnóstico de trámites y servicios

La Unidad tiene reglamentados los requisitos y condiciones de los trámites que realizan los ciudadanos mediante la resolución 0405 del 14 de marzo de 2015.

Para dar cumplimiento al Decreto ley 019 del 10 de enero del 2012, se inició la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites, en el marco del cual se expidió la resolución 022 de 2012 que modifica los requisitos para los trámites que los ciudadanos demandan, desde el año 2012 se capacitó a los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario sobre las resoluciones 1597 y 022 de 2012 y se iniciaron las gestiones para disminuir el número de trámites mediante la integración con otras entidades.

En desarrollo de las líneas y objetivos estratégicos del Marco Estratégico 2013 – 2016 de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, que se encuentra publicado en el sitio web de esta Entidad, varias dependencias formularon proyectos estratégicos que apoyaron la racionalización de trámites en la Entidad, como es el caso de la Gerencia de Información Catastral que definió el proyecto estratégico: “Mejoramiento integral de la Gestión Catastral” que incluye la actualización predial con calidad y oportunidad, procesos mejorados, mejoramiento de la calidad de la información, mejoramiento del Observatorio de Información Catastral, entre otros.

Los trámites de: Certificación de Vivienda de Poseedor, Certificación de Vivienda de No poseedor, Consulta del avalúo catastral y Consulta del estado del trámite se han simplificado mediante la incorporación de la acción de tecnología de expedición vía internet de los mismos. También se han mejorado los procedimientos de los trámites: cambio de nombre entre poseedores, actualización inmobiliaria y expedición de certificaciones de información que se realizarán directamente en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

El presente plan informa las actividades que durante el presente año se adelantarán respecto del tema de racionalización de trámites e interoperabilidad, para conocer el detalle de dichas actividades lo (la) invitamos a consultar la matriz de racionalización de trámites anexa.

Rendición de cuentas

Por medio de las acciones de comunicación externa que se divulgan a través de la página Web, los canales de Redes Sociales y los medios de comunicación, así como de la gestión oportuna de Catastro en Línea y las PQRS, complementado con el trabajo de comunicación organizacional e imagen corporativa del Proceso de Gestión de Comunicaciones, la Unidad garantiza el posicionamiento integral de la información de su gestión a la ciudad, manteniendo como ejes principales de interacción: informar, promocionar y sensibilizar. Y de esta manera aporta a la estrategia de rendición de cuentas.

Con relación a las acciones de diálogo, se cuenta con el proceso de Gestión de Grupos de Interés en cabeza de la Dirección y cuyo objetivo principal es gestionar la relación con grupos externos que tienen un interés particular en los resultados del desempeño de la UAEC, basándose en construir proactivamente escenarios de diálogo y encuentro con los mismos, para presentar entre otros, los resultados del Censo Inmobiliario -uno de los temas de mayor impacto para la ciudadanía-, e identificar sus necesidades y expectativas frente a la gestión misional de Catastro. Adicionalmente, desde la Gerencia de IDECA también se ha generado espacios para escuchar a los ciudadanos y a las entidades que hacen parte de la Infraestructura de Datos Espaciales.

Por ser el tema de mayor impacto para la ciudadanía, la divulgación de los resultados del Censo Inmobiliario siempre será el centro de atención en los ejercicios de diálogo con ciudadanos por parte de la Entidad, a pesar de que también desde la Gerencia de la Infraestructura de Datos Espaciales también se han generado espacios participativos.

Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

La Entidad cuenta con el Observatorio de gestión y control de voz del Ciudadano, que sirve para el seguimiento y control de indicadores sobre la percepción que experimenta el usuario del servicio Catastral en términos de calidad, calidez, cumplimiento y coherencia.

Por otro lado, la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario cuenta con servidores públicos que permanentemente se vienen formando en técnicas para mejorar la atención a los usuarios del servicio catastral, lo que se ha visto fortalecido con el poblamiento de la planta de personal.

El presente plan informa las actividades que durante el presente año se adelantarán respecto del tema de estrategias de servicio al ciudadano, para conocer el detalle de dichas actividades lo (la) invitamos a consultar el cronograma de actividades respectivo.

Diagnóstico de la implementación de la ley de transparencia

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la Unidad inició el proceso de generación de acciones para dar cumplimiento a cada uno de los aspectos normados, para lo cual se hizo uso de las herramientas tecnológicas con que cuenta y se apoyó de los logros y retos establecidos en la estrategia Gobierno en Línea que se venían desarrollando y que fueron publicándose y actualizándose en el vínculo de “Transparencia y acceso a la información” en la página web de la Entidad www.catastrobogota.gov.co. Con la expedición del Decreto 103 de 2015, la Entidad continúa la construcción de las herramientas e información que le permitieran cumplir con los objetivos de transparencia y acceso a la información pública institucional. Para principios del año 2015, la Veeduría Distrital realiza una labor de evaluación de variables del factor de visibilidad de la Entidad, cuyos resultados se dieron a conocer en el mes de noviembre de 2015.

Estos resultados permitieron que la Unidad identificara puntos débiles en el cumplimiento de la Ley, lo que llevó a que se propusieran mesas de trabajo para generar las herramientas relacionadas con la construcción de instrumentos de gestión de la información pública, la construcción y publicación de datos abiertos, seguimiento virtual de peticiones y la participación ciudadana en la gestión institucional, entre otros que también se contemplarán en el presente Plan y que permitirán lograr de manera efectiva los objetivos de transparencia y acceso a la información de la Ley.

El 8 de marzo de 2016, la Entidad recibió la visita de la Procuraduría General de la Nación, que tenía como objetivo la verificación del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1714 de 2014), producto de la cual se establecieron planes de trabajo que apoyan el logro de actividades que se encuentran registradas en el presente Plan.

OBJETIVOS

Objetivo General

Definir las principales estrategias de lucha contra la corrupción que desarrollará la UAECD durante el año 2016, para promocionar la cultura de la legalidad, la no tolerancia a la corrupción y el deseo institucional hacia el servicio público de excelencia hacia el ciudadano.

Objetivos específicos

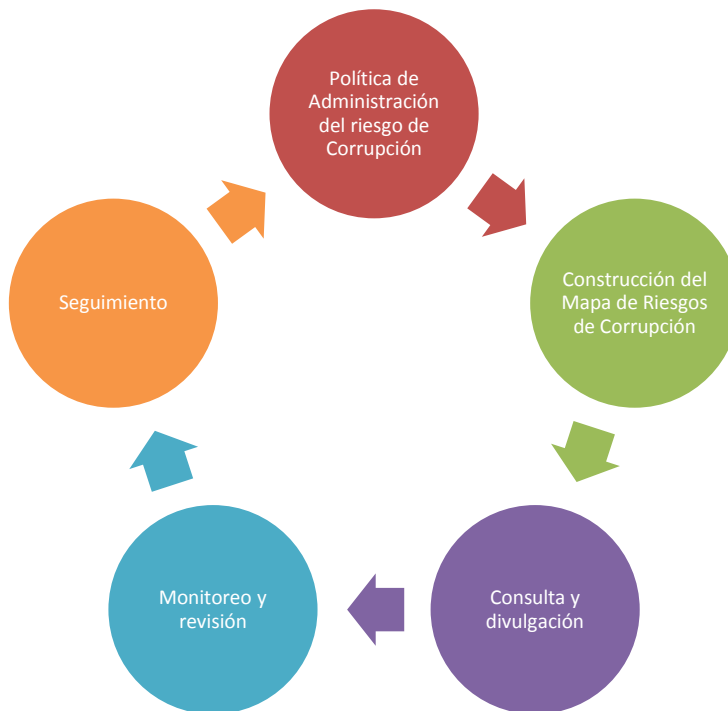
- Desarrollar acciones encaminadas a la prevención y detección de actos de corrupción en la Unidad
- Mejorar la gestión institucional de la UAECD mediante la identificación, priorización y racionalización de trámites.
- Acercar la gestión de la Entidad a los ciudadanos mediante la ejecución de las actividades relacionadas con ejercicios de rendición de cuentas.
- Mejorar la atención que la Unidad presta en su relación con el ciudadano mediante el fortalecimiento de la estructura administrativa, los canales, talento humano y aspectos normativos.
- Desarrollar las herramientas y lineamientos de transparencia frente a la ciudadanía mediante la publicación de información de manera proactiva.

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Objetivo

Desarrollar acciones encaminadas a la prevención y detección de actos de corrupción en la Unidad

La Gestión del Riesgo de Corrupción que plantea la nueva Guía 2015, establecida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, define cinco (5) etapas, las cuales fueron abordadas en su totalidad por la Unidad.



1.1. Política de administración del riesgo de corrupción

La alta dirección de la Unidad definió, divulgó e implementó la política de administración de riesgos de corrupción, avanzando en la conceptualización del fenómeno.

1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción

A través de esta herramienta la Unidad identificó, analizó, valoró y administrará los riesgos de corrupción de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación registrados en la cadena de valor institucional.

1.3. Consulta y divulgación

En paralelo a la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la Unidad, a través del procedimiento de participación ciudadana, se involucró a los actores internos y externos para consultar y divulgar el mapa en la página de intranet de la Entidad y en el sitio web www.catastrobogota.gov.co, con la finalidad de recibir comentarios y retroalimentación al ejercicio efectuado, para su ajuste y publicación final.

1.4. Monitoreo y revisión

Durante la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los responsables de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación serán los responsables en conjunto con sus líderes SGI de monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y proponer los ajustes que sean necesarios a la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

1.5. Seguimiento

Finalmente el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de la Entidad. Para esto, se realizará análisis de las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción, en sus procesos de auditoría interna.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de administración del riesgo	1.1. Actualización de la política de administración del riesgo de corrupción	Política de administración del riesgo de corrupción	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	11 de marzo de 2016
	1.2. Actualización de la documentación del subproceso de gestión del Riesgo en la Unidad	Documentación actualizada	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	30 de Junio de 2016
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1. Construcción del mapa de riesgos de corrupción con la nueva metodología del DAFP	1 Mapa de riesgos de corrupción 2016	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos Líderes de calidad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo	11 de marzo de 2016
3. Consulta, socialización y divulgación	3.1. Consulta de actores internos y externos para la construcción del mapa de riesgos de corrupción	Documentos preliminares socializados y divulgados	Líderes de calidad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo	28 de marzo de 2016

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	3.2. Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	1 Publicación del Mapa de riesgos de corrupción 2016	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Marzo de 2016
4. Monitoreo y revisión	4.1. Revisar la gestión de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles y ajustar si es necesario.	3 informes de monitoreo y seguimiento de riesgos por proceso	Líderes de calidad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo	30 de diciembre de 2016
5. Seguimiento	5.1. Realizar primer seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Oficina de Control Interno	16 de mayo de 2016
	5.2. Realizar segundo seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Oficina de Control Interno	14 de septiembre de 2016
	5.3. Realizar tercer seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Oficina de Control Interno	13 de enero de 2017

2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.

La estrategia anti trámites le garantiza y facilita al ciudadano el acceso a los servicios que brinda la administración de cara a la ciudadanía. Igualmente, le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando la administración a los ciudadanos.

La política anti trámites se debe realizar en tres (3) fases internas y una (1) externa, que se describen a continuación:

2.1. Identificación de los trámites de cara al ciudadano

La entidad identificará todos los trámites con lo que cuenta y con ellos realizará un inventario de trámites que permitirá actualizar, crear o eliminar aquellos que se encuentren publicados en el SUIT, con la ayuda del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

2.2. Revisión de los procesos

Se verificarán los procesos de recepción, trámite y respuesta de requerimientos ciudadanos atendidos a través de los canales de atención con los que cuenta la Unidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalezas y debilidades. De requerirse la actualización o modificación de algún procedimiento del Sistema de Gestión Integral, o de concluirse que no se requiere ninguna actividad adicional, se presentará un informe del resultado del ejercicio de revisión o de los cambios realizados en la fecha indicada en el cronograma de actividades respectivo.

2.3. Análisis normativo de los trámites:

Se verificarán los instrumentos legales que soportan la atención de las solicitudes ciudadanas, con el fin de actualizar o eliminar aquellos que hayan cobrado o perdido vigencia según sea el caso. De requerirse la actualización o modificación de algún instrumento legal en la Unidad o de concluirse que dicha actividad no es necesaria, se presentará un informe del resultado del ejercicio de análisis normativo en la fecha indicada en el cronograma de actividades respectivo.

Inventario de trámites en el sistema de información de la entidad: Se verificará la información de trámites y servicios de cara al ciudadano ofertada desde la página web institucional www.catastrobogota.gov.co, y su consistencia con la información reportada en el SUIT y la Guía de Trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En el evento de requerirse la inclusión o actualización de la oferta de trámites y servicios en la página web institucional o de concluirse que dicha actividad no es necesaria, se generará un informe del resultado del ejercicio

2.4. Racionalización de trámites

Es el proceso por medio del cual se optimizan los trámites.

2.5. Las acciones encaminadas a lograr la racionalización de los trámites de la Entidad

Se enmarcan en uno o varios de los siguientes tipos:

Normativa: Se debe tener en cuenta la eliminación del trámite o trámites por norma, traslado de competencias a otra entidad; fusión de trámites, reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano, ampliación de la vigencia del producto / servicio, eliminación o reducción de requisitos. Del análisis normativo previsto en el numeral anterior y de requerirse la actualización o modificación de algún instrumento legal en la Unidad o de concluirse que dicha actividad no es necesaria, se presentará un informe del resultado del ejercicio de análisis normativo en la fecha indicada en el cronograma de actividades respectivo.

Administrativa: Reducción del tiempo de duración del trámite, ampliación de horarios, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, ampliación de canales de obtención de resultados, estandarización de trámites o formularios, optimización de procesos o procedimientos internos. De requerirse la actualización o modificación de algún procedimiento del Sistema de Gestión Integral, o de concluirse que no se requiere ninguna actividad adicional, se presentará un informe del resultado del ejercicio de revisión o de los cambios realizados en la fecha indicada en el cronograma de actividades respectivo.

Tecnológica: Pagos en línea, envío de documentos en línea, mecanismos de seguimiento al estado del trámite, firma electrónica, trámite total en línea, interoperabilidad. En cuanto a la racionalización de trámites desde el punto de vista tecnológico la Unidad durante el año 2016, implementará diferentes mecanismos que permitirán al ciudadano conocer la respuesta a sus solicitudes y ser notificado de las decisiones administrativas vía correo electrónico. La fecha de cumplimiento de este tipo de racionalización será la indicada en el cronograma de actividades respectivo.

Interoperabilidad: Esta no es una fase al interior de la entidad, sino que se materializa entre entidades. Se busca la creación de una ventanilla única o cadenas de trámites. Respecto del tema de interoperabilidad, la Unidad actualmente hace parte de la cadena de trámites de urbanismo y construcción liderada por la Secretaría del Hábitat, aportando la información catastral a la Ventanilla Única de la Construcción. Adicionalmente, hacemos parte del Supercade Virtual de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de las Alcaldía Mayor en donde tenemos a disposición de las entidades públicas distritales la información predial actualizada de la Ciudad en sus aspectos físico, jurídico y económico.

De otra parte se está adelantando actividades encaminadas a la realización de un convenio entre Central de Inversiones S.A, CISA y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAEDC, con el fin poner a disposición de CISA, información de los bienes inmuebles que son propiedad del estado Colombiano.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Priorización de trámites.	2.1. Ver Anexo 2: matriz "Estrategia de racionalización de trámites".			
2. Racionalización de trámites	3.1. Ver Anexo 2: matriz "Estrategia de racionalización de trámites".			
3. Interoperabilidad	4.1. Ver Anexo 2: matriz "Estrategia de racionalización de trámites".			

3. Tercer Componente: Rendición de cuentas

Objetivo: La formulación e implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la UAECD a los ciudadanos, acorde con sus necesidades y posibilidades, en el marco de los lineamientos definidos en la ley 1757 de 2015.

Este componente se enmarca en las directrices establecidas en la Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” que en su artículo 48 define la Rendición de cuentas como el *“proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, 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 a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”*

Como bien lo hace notar el Manual Único de Rendición de Cuentas, al tener un proceso de rendición de cuentas, la Unidad puede ser percibida de manera más transparente y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana. La cultura de Rendición de Cuentas implica la apropiación voluntaria por parte de los servidores de la Unidad de los tres elementos fundamentales del proceso: información, diálogo e incentivos. Para dar cabal cumplimiento a la estrategia, el manual ha sugerido algunos temas en torno a los cuales se realicen los ejercicios de rendición de cuentas y que se pueden consultar en el mismo.

Para la formulación de este componente, se han seguido los lineamientos de la Estrategia de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incorporando los tres subcomponentes correspondientes con los elementos de la rendición de cuentas:

3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

Este subcomponente viene articulado con el último componente de transparencia y acceso a la información, ya que al generar información útil al ciudadano que quiere participar en la toma de decisiones de la Entidad directamente se está fortaleciendo la transparencia a través de la generación de informes de gestión misional en lenguaje claro y su posterior publicación en el sitio web institucional.

3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía.

El diálogo con la ciudadanía se refiere a aquellas estrategias en que la Unidad responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios presenciales (generales, segmentados o focalizados) o virtuales por medio de nuevas tecnologías. Para el proceso de Rendición de Cuentas la entidad establecerá algunos espacios de encuentro y una

metodología de diálogo con la ciudadanía, incluida la participación en la audiencia de rendición de cuentas del sector.

3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.

Con el fin de contribuir a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos, la Entidad ha determinado realizar acciones relacionadas con incluir en el Plan de Capacitación el tema de la rendición de cuentas, la gestión de la Participación ciudadana y la transparencia de la trazabilidad en la rendición de cuentas.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Generar informes de gestión misionales en lenguaje claro y solicitar su publicación en el sitio web de la UAECD.	1 Informe de gestión enviados a mesa de servicios de comunicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	20 Enero de 2017
	1.2. Publicar los informes de gestión misionales solicitados por las Gerencias misionales.	1 Informe de gestión publicados	Asesor Comunicaciones	30 Enero de 2017
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía	2.1. Revisar y actualizar el procedimiento de participación ciudadana	Procedimiento actualizado	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	30 Diciembre de 2016
	2.2. Elaborar la caracterización de los usuarios.	Caracterización de usuarios	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	29 de Julio de 2016
	2.3. Definir la metodología de diálogo presencial	Metodología establecida	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	29 de Julio de 2016
	2.4. Convocar y preparar el diálogo para la rendición de cuentas	Reuniones convocadas	Asesor Comunicaciones	30 Diciembre de 2016
	2.5. Consolidar la información y desarrollar las actividades para participar en la audiencia de rendición de cuentas del Sector.	Acta de Participación en audiencia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos Asesor Comunicaciones	30 Diciembre de 2016
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Capacitación a los servidores en participación ciudadana y anticorrupción.	Servidores capacitados en temas de participación ciudadana. y anticorrupción	Subgerencia de Recursos Humanos	30 Diciembre de 2016
	3.2. Adoptar el Plan de Participación UAECD 2016	Plan de Participación UAECD 2016	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	30 Diciembre de 2016
	3.3. Publicar las memorias de los eventos de rendición de cuentas que se realicen durante la vigencia	Memorias de eventos de rendición de cuentas publicadas	Proceso de Gestión de Comunicaciones	30 Diciembre de 2016

4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

Esta estrategia centra sus esfuerzos en mejorar la calidad de los trámites y servicios de las entidades garantizando el acceso de los ciudadanos a estos, elevando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Es necesario tener claros los momentos de verdad, cuando los ciudadanos se encuentran con la entidad.

Elementos del componente:

- A. De la ventanilla hacia adentro.
 - Arreglos institucionales: Se refieren a la creación o mejora de la dependencia, compartir datos y documentos.
 - Procesos y procedimientos: Mejora y reducción de pasos para la efectividad de los trámites y servicios, cumplimiento de términos legales, prioridad a peticiones, documentos y formularios estandarizados, enfoque diferencial en planes y proyectos, informes del SDQS, elementos de medición con calidad y eficiencia de servicio al ciudadano, perfil y cualificación de los servidores públicos, formación en discapacidad, planes y programas de capacitación, mejores prácticas.
- B. De la ventanilla hacia afuera:
 - Cobertura: Más y mejores trámites y servicios, más y mejores infraestructuras ergonómicas para la atención al ciudadano. Sistemas de turnos, carta del trato digno, atención preferencial, ventanilla única, mecanismos para la atención a personas sordas y ciegas, espacios accesibles, señalización con braille, formatos de fácil lectura, baños públicos, accesibilidad, curso de interprete y guía de interprete.
 - Cumplimiento de expectativas: Altos índices de calidad, avisos de privacidad (corregir o actualizar).
 - Certidumbre: Acuerdos y reglas claras en requisitos, horarios, fechas, costos, tiempos de respuesta, mecanismos de seguimiento, publicación de información.

4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

Da cuenta del nivel de institucionalidad del tema de servicio al ciudadano, lo cual se ve reflejado en la asignación de presupuesto para el área de Servicio al Ciudadano, y los mecanismos de comunicación directa con la alta dirección. Respecto de este tópico, la Unidad dentro de su plataforma estratégica cuenta con el proceso misional de Gestión de mercadeo y atención al usuario a través de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, por ello, como actividad permanente durante el año se presentará el plan operativo de la dependencia (proyectos estratégicos y de

gestión a cargo de la misma) y los recursos de inversión y de funcionamiento asignados a la misma. La presentación de estos documentos e informes se realizará en las fechas indicadas en el cronograma de actividades respectivo.

4.2. Canales de servicio:

Medios de interacción ciudadana con la Entidad, con el fin de ofrecer información, trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, y denuncias ciudadanas los cuales deben cumplir con una adecuada accesibilidad para todos, de acuerdo a lo requerido en la NTC 6047, accesibilidad Web NTC 5854, protocolos y estándares de atención y una adecuada divulgación de la oferta de los canales presencial, telefónico y Web. Para atender este componente la Unidad durante el año 2016, realizará dos campañas informativas por redes sociales y página web encaminadas a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía de la oferta institucional a través de los diferentes canales de atención.

Respecto del tema de accesibilidad a puntos de atención presenciales en el marco de la NTC 6047, y teniendo en cuenta que la Unidad hace presencia en los Supercade CAD, 20 de Julio, Américas, Bosa y Suba; administrados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, la Unidad solicitará información a esa Entidad acerca de la aplicación en dichos puntos de la norma citada.

En cuanto al canal virtual se publicarán videos en la página web con interpretación en Lengua de Señas Colombiana y subtítulos para hacerlos más incluyentes además con los nombres de los principales enlaces en lengua de señas por medio de archivos .GIF. El informe de las campañas informativas y la solicitud de información a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor se presentarán en las fechas indicadas en el cronograma de actividades respectivo.

4.3. Talento Humano:

Este componente hace relación al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, promover espacios de sensibilización para promover la cultura del servicio y fortalecer los procesos de selección de personal basados en competencias. Así mismo, evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su interacción con los ciudadanos, establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios.

Para ello, la Unidad incluirá dentro de su Plan Institucional de Capacitación temáticas referidas, específicamente, a fortalecer las competencias de los servidores públicos en temas de servicio al ciudadano y cliente. Así mismo, continuará en asocio con el Servicio Nacional de Aprendizaje, la labor de certificación de competencias en servicio al cliente para los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

Finalmente, establecerá y pondrá en marcha una estrategia de estímulos no monetarios que permita enaltecer y reconocer las buenas prácticas en servicio al usuario y cliente al interior de la Entidad. El

cumplimiento de las anteriores actividades se presentará en las fechas indicadas en el cronograma de actividades respectivo.

4.4. Temas normativos y procedimentales:

Establecer un reglamento de gestión y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Realizar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora. Identificar documentos y optimizar los procesos para la gestión de las PQRS. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos. Actualizar la política de protección de datos personales, elaborar y publicar en todos los canales de interacción ciudadana la Carta de Trato Digno. En este componente se abordará la revisión y actualización de los procedimientos del Sistema de Gestión Integral SGI “Trámite de actuaciones administrativas” “Procedimiento de derecho de petición” y “Procedimiento de la Voz del Ciudadano”; así como de la Circular 014 de 2013 mediante la cual “Regula internamente el trámite de quejas y reclamos”. Adicionalmente se elaborarán y publicarán los informes de PQRS, los cuales se publicarán en la página web institucional de manera mensual.

Respecto de la política de protección de datos, se adelantará una verificación y actualización de la política institucional de protección de datos personales en conjunto con las áreas misionales de la Entidad y se publicará dentro de las campañas de comunicaciones la Carta de Trato Digno de la Entidad.

El soporte del cumplimiento de las actividades de este componente se presentará en las fechas indicadas en el cronograma de actividades respectivo.

4.5. Relación con el ciudadano:

Es la gestión de la Entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, con respecto al servicio recibido.

Caracterización de la población objetivo.

Crear bases de datos de los ciudadanos atendidos por la entidad.

Medición de la percepción ciudadana.

Respecto del cumplimiento de este componente la Unidad cuenta con el Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, mediante el cual se analiza de manera periódica y metódica la relación con nuestros usuarios y clientes.

La operación del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, es el resultado de la identificación de los momentos de verdad del ciclo de servicio de la Entidad, y los atributos que

deben caracterizar dicho servicio los cuales al interior de la Entidad se conocen como las “4C” (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento).

La evaluación de dichos atributos de servicio se efectúa a través de indicadores cualitativos y cuantitativos comparados contra estándares de servicio propios, nacionales o internacionales.

El resultado de la verificación se presenta trimestralmente a las Directivas de la Entidad, quienes suscriben acuerdos de mejora a partir de los resultados de cada uno de los indicadores a su cargo.

Así las cosas, este Observatorio permite la medición de la percepción ciudadana a partir de los cuatro atributos del servicio a través de análisis de bases de datos, encuestas, cliente incógnito y focus group. En ese sentido los resultados del ejercicio del Observatorio da respuesta al componente de “relación con el ciudadano”, y los resultados se presentarán de manera periódica según lo indicado en cronograma.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. Implementación del plan operativo de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	Avance mayor o igual al 95% de cumplimiento de las metas del Plan	PMO Oficina Asesora de Planeación / Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	30 Diciembre de 2016
	1.2. Ejecución de los recursos de inversión y funcionamiento asignados a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	Ejecución presupuestal mayor o igual al 95%	Oficina Asesora de Planeación / Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	30 Diciembre de 2016
2. Fortalecimiento de los canales de comunicación	2.1. Primera campaña informativa acerca de oferta institucional y atención de PQRS	Una campaña (1) informativa ejecutada	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	30 de Junio de 2016
	2.2. Segunda campaña informativa acerca de oferta institucional y atención de PQRS	Una campaña (1) informativa ejecutada	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	30 Diciembre de 2016
	2.3. Solicitud de información respecto de la aplicación de la NTC 6047, a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Oficio enviado a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano Alcaldía Mayor	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	30 de Abril de 2016
	2.4. Publicación de videos en la página web con interprete en lengua de señas Colombiana e inclusión de archivos .GIF	Videos y .GIF, publicados en las páginas www.catastrobogota.gov.co y www.ideca.gov.co	Comunicaciones	01 de Junio de 2016

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3. Talento Humano	3.1. Capacitación y sensibilización acerca de temas de servicio al ciudadano y cliente (Alineada con el Plan Institucional de Capacitación PIC)	1 capacitación ejecutada en el marco del Plan Institucional de Participación.	Subgerencia de Recursos Humanos	30 de Octubre de 2016
	3.2. Capacitación y sensibilización acerca de temas de servicio al ciudadano y cliente (Alineada con el Plan Institucional de Capacitación PIC)	1 capacitación ejecutada en el marco del Plan Institucional de Participación.	Subgerencia de Recursos Humanos	30 de noviembre de 2016
	3.3. Implementación de la estrategia de incentivos institucional adoptada mediante la resolución 2634 del 30 de Noviembre de 2015 "Por la cual se adopta el programa de estímulos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital".	Implementación de un reconocimiento en el primer semestre de 2016 a los servidores públicos que se destaquen por su compromiso con el cliente y/o el desarrollo de la cultura de servicio en el marco de lo dispuesto en la Resolución 2634 de 2015.	Subgerencia de Recursos Humanos	30 Junio de 2016
	3.4. Implementación de la estrategia de incentivos institucional adoptada mediante la resolución 2634 del 30 de Noviembre de 2015 "Por la cual se adopta el programa de estímulos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital".	Implementación de un reconocimiento en el segundo semestre de 2016 a los servidores públicos que se destaquen por su compromiso con el cliente y/o el desarrollo de la cultura de servicio en el marco de lo dispuesto en la Resolución 2634 de 2015.	Subgerencia de Recursos Humanos	30 Diciembre de 2016
4. Normativo y procedimental	4.1. Revisión y actualización de la Circular 014 de 2013 "Regulación interna del trámite de quejas y reclamos en la UAECD".	Circular 014 de 2013 "Regulación interna del trámite de quejas y reclamos en la UAECD" actualizada	Oficina Asesora Jurídica / Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	1 de Septiembre de 2016
	4.2. Elaboración y publicación de los informes de PQRS, en la página web institucional.	informe mensual de PQRS, publicado en la página web www.catastrobogota.gov.co (Para un total de 12)	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario / Comunicaciones	30 Diciembre de 2016
	4.3. Actualización de la Política Institucional de Protección de Datos Personales.	Política actualizada de protección de datos personales de la UAECD.	Gerentes Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.	1 de Septiembre de 2016

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.Bases de datos, encuestas de servicio y satisfacción, o cliente incógnito, o focus group, analizadas y aplicadas a partir de la metodología del Observatorio de la Voz del Ciudadano, para los atributos del servicio institucionales "4C" (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento) en el ciclo de servicio.	Informe trimestral del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	31 de Mayo de 2016
	5.1.Bases de datos, encuestas de servicio y satisfacción, o cliente incógnito, o focus group, analizadas y aplicadas a partir de la metodología del Observatorio de la Voz del Ciudadano, para los atributos del servicio institucionales "4C" (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento) en el ciclo de servicio.	Informe trimestral del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	10 julio de 2016
	5.1.Bases de datos, encuestas de servicio y satisfacción, o cliente incógnito, o focus group, analizadas y aplicadas a partir de la metodología del Observatorio de la Voz del Ciudadano, para los atributos del servicio institucionales "4C" (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento) en el ciclo de servicio.	Informe trimestral del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	12 Septiembre de 2016
	5.1.Bases de datos, encuestas de servicio y satisfacción, o cliente incógnito, o focus group, analizadas y aplicadas a partir de la metodología del Observatorio de la Voz del Ciudadano, para los atributos del servicio institucionales "4C" (Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento) en el ciclo de servicio.	Informe trimestral del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	10 Enero de 2016

5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente recoge las iniciativas institucionales para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y a los decretos reglamentarios 105 y 1081 de 2015, en relación con la publicación proactiva de información pública, acorde con lo establecido en la mencionada ley.

Las estrategias para lograr este objetivo se clasificaron acorde con la metodología establecida en cinco (5) categorías:

5.1. Lineamientos de transparencia activa

Estas estrategias están relacionadas con desarrollar actividades que apoyen el compromiso institucional para dar disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos en el sitio web de la Entidad, en cumplimiento de la Ley y mejorar la calidad y oportunidad de la misma.

5.2. Lineamientos de transparencia pasiva

Esta categoría corresponde a las iniciativas desde la UAECD para cumplir con la obligación de responder las solicitudes de acceso a información pública siguiendo los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano.

Para este componente se determinarán los estándares de contenido y oportunidad en la respuesta a las solicitudes, además se establecerán los costos de reproducción de la información solicitada.

5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

En esta categoría se han incluido los llamados por la Ley de Transparencia y por el decreto 103 de 2015: “instrumentos para la gestión de la información pública”, los cuales consisten en:

- Registro de Activos de Información, que para su construcción cuenta con el lineamiento No. 11 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que corresponde con el inventario de activos de información.
- Esquema de Publicación de información, que dará cuenta de toda la información que se encuentra publicada en el sitio web de la Unidad: www.catastrobogota.gov.co
- Índice de información clasificada y reservada, que obedece al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Estas estrategias están enfocadas a implementar acciones de divulgación de información a población en condición de discapacidad mediante la redefinición de la Página web.

5.5. Monitoreo del acceso a la información pública.

En primer lugar, dentro de las actividades propuestas para realizar mediante este componente, se encuentra la adopción del instrumento denominado “Informe de solicitudes de acceso a la información” que se basará fundamentalmente en el SDQS, que en la Unidad es administrado por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1. Realizar la propuesta para adoptar un procedimiento para la publicación de información mínima de la ley de transparencia.	Procedimiento elaborado para adoptar	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Diciembre de 2016
	1.2. Ejecutar la identificación, análisis, priorización, estructuración y documentación de los conjuntos de datos abiertos de la UAECD	Documento de conjuntos de datos abiertos.	Gerencia de Información Catastral, Líder GEL y Gerencia de Tecnología	29 de Julio de 2016
	1.3. Elaborar y presentar el Plan de apertura de datos de la UAECD	Plan de Apertura de datos de la UAECD.	Gerencia de Información Catastral, Líder GEL y Gerencia de Tecnología	31 de Octubre de 2016
	1.4. Solicitar la Publicación de los conjuntos de datos de la UAECD	Solicitudes de Publicación de conjuntos de datos a la DDSC.	Gerencia de Información Catastral, Líder GEL y Gerencia de Tecnología	31 de Diciembre de 2016
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1. Adoptar los estándares contenido y oportunidad para la respuesta a solicitudes de acceso a información pública.	Documento elaborado	Gerencia de IDECA, Gerencia de Información Catastral, Líder GEL y Gerencia de Tecnología	31 de Octubre de 2016
	2.2. Determinar los costos de reproducción de las solicitudes de acceso a la información pública.	Acto Administrativo	Gerencia de IDECA, Gerencia de Información Catastral, Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y Subgerencia Administrativa y Financiera	31 de Octubre de 2016

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Actualizar instrumento para el inventario de activos de información de la UAECD.	Formato registro de activos de información	Subgerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, Gerencia de Tecnología	30 de Abril de 2016
	3.2 Realizar sesiones con los líderes de calidad por proceso para presentar el instrumento de diligenciamiento del inventario de activos de información y dar claridad respecto al manejo documental y la calificación a dar a información de acuerdo con lo solicitado en la Ley de Transparencia y su decreto 103 de 2015.	Sesiones realizadas (listados de asistencia y presentación)	Subgerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, Gerencia de Tecnología, Líderes de calidad por proceso.	31 de mayo de 2016
	3.3. Diligenciar y publicar el inventario de activos de información de la UAECD sobre el nuevo instrumento.	Inventario de Activos de Información diligenciado por proceso	Líderes por proceso	29 de Julio de 2016
	3.4 Realizar la publicación de registro de activos de información de la UAECD (tomado del inventario de activos de información, para los activos no calificados como reservados o clasificados), en el sitio web oficial de la Entidad y en el Portal de datos abiertos del Estado Colombiano, de acuerdo con los campos solicitados en el Decreto 103 de 2015.	Registro de Activos de Información publicado en la web y en el portal de datos abiertos	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos y Comunicaciones.	31 de agosto de 2016
	3.5 Realizar la publicación del índice de información clasificada y reservada de la UAECD (tomado del inventario de activos de información, para los activos calificados como reservados o clasificados), en el sitio web oficial de la Entidad y en el Portal de datos abiertos del Estado Colombiano, de acuerdo con los campos solicitados en el Decreto 103 de 2015.	Índice de información clasificada y reservada de la UAECD publicado en la web y en el portal de datos abiertos	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos y Comunicaciones.	31 de Octubre de 2016

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	3.6. Actualizar y publicar el Esquema de Publicación de Información de la UAECD	Esquema de Publicación de Información de la UAECD en web	Subgerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica y Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Octubre de 2016
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1. Adecuar el sitio web de la Unidad para que la población en situación de discapacidad pueda acceder a la información.	Sitio web con adecuaciones para población en situación de discapacidad	Líder GEL, Gerencia de Tecnología, Proceso gestión de comunicaciones y Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	31 de Mayo de 2016
	4.2. Redefinir la presentación del sitio web de la Unidad.	Sitio web nuevo rediseñado	Proceso de Gestión de Comunicaciones	31 de Mayo de 2016
5: Monitoreo del acceso a la información pública	5.1. Adoptar el informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Informe de solicitudes de acceso a la información pública.	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	30 de Diciembre de 2016

ANEXO 1

POLITICA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

POLITICA DE RIESGOS DE CORRUPCION

1. Marco Conceptual de la Corrupción

“La corrupción se puede entender como un fenómeno cíclico que se autorrefuerza y en donde sus causas y consecuencias se alimentan mutuamente. Factores como la desigualdad social, los inadecuados diseños institucionales, los incentivos perversos para el oportunismo, la impunidad frente a las prácticas corruptas y la aceptación social de la corrupción son, en diferentes momentos, simultáneamente causas y consecuencias del fenómeno.

A partir de la revisión del estado del arte y los análisis recientes sobre el fenómeno, la corrupción se entiende como **“el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”**. Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos.

La corrupción, por tanto, es un fenómeno complejo y multidimensional que incide negativamente en los ámbitos económico, social, cultural, político y ético de una sociedad; que además afecta las condiciones de vida de los ciudadanos y sus capacidades para el Desarrollo Humano. Su complejidad radica en que todas sus dimensiones son interdependientes; por ejemplo, las prácticas de corrupción en la esfera política o económica, tiene consecuencias directas a nivel social en la provisión de bienes y servicios que garantizan el bienestar de la población...”

(Pág. 18-19. Documento Conpes 167 de 2013. Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción)

2. Política

El **objetivo** de la política de Administración del Riesgo de Corrupción en la UAECD, es de **Cero Tolerancia a la Corrupción** por parte de cada uno de los servidores públicos que pertenecen a la misma, que afecte el logro de los objetivos de la entidad, socave el Estado de Derecho, distorsione el efecto de las políticas gubernamentales, quebrante la legitimidad del gobierno, desestimule la participación ciudadana y propicie escenarios de politización y de captura de la entidad por parte de intereses particulares.

Para lo anterior, la UAECD elabora, publica e implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; y dentro de éste, desarrolla la Gestión del Riesgo de Corrupción, que contempla instrumentos como:

- ✓ La política de administración del riesgo de corrupción. Aprobada por el Nivel Directivo y de cumplimiento de todos y cada uno de los servidores públicos de la entidad.
- ✓ El mapa de riesgos de corrupción. Elaborado por los responsables, líderes, funcionarios y contratistas que participan en los procesos y Gestores de Ética, coordinado y consolidado por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

Los criterios para la medición de los riesgos de corrupción serán, probabilidad e impacto de acuerdo a las tablas de valoración definidas.

En la evaluación del riesgo de corrupción se tendrá en cuenta la naturaleza, clase y documentación del control.

El tratamiento al riesgo de corrupción sólo tendrá dos escenarios posibles, eliminar o reducir y se dará prioridad a los riesgos residuales ubicados en zonas de niveles: extremo, alto y moderado.

- ✓ El monitoreo y revisión de riesgos de corrupción. Ejecutado por los responsables, líderes, funcionarios y contratistas que participan en los procesos y Gestores de Ética y consolidado por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.
- ✓ El seguimiento a la gestión del riesgo de corrupción a cargo de la Oficina de Control Interno, que permite la revisión, ajuste y mejora continua de todos los instrumentos señalados.
- ✓ La implementación de esquemas de verificación y control apropiados.
- ✓ Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política de Administración del Riesgo de Corrupción, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

En caso de la materialización del riesgo de corrupción en la UAECD, todos y cada uno de los servidores públicos, están en la obligación de:

- ✓ Comunicar a las autoridades competentes la ocurrencia del hecho.
- ✓ Implementar acciones correctivas inmediatas encaminadas a eliminar la causa raíz de la materialización del riesgo.
- ✓ Ajustar el mapa de riesgos de corrupción, en cuanto a identificación, valoración y plan de manejo del riesgo.
- ✓ Monitoreo permanente al riesgo.

ANEXO 2

MATRIZ “ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES”.