**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC**

1

 

**VIGENCIA 2017**

**Versión 1.**

**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**

**PRESENTACIÓN**

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública del nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos. Ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial.

En este sentido y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que enmarca la elaboración e implementación anual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC a las entidades públicas del orden nacional y territorial, y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y como quiera que dicho plan compromete a todas las Dependencias de la Entidad” se adelantó la construcción del mismo.

En el documento se desarrollan los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales: Código de Ética.

Como parte del ejercicio de construcción colectiva, así como de la socialización y divulgación se adelantaron las siguientes estrategias:

Las observaciones se recibieron entre el 26 de diciembre de 2016 y el 05 de enero de 2017.

* Mesas de trabajo entre noviembre y diciembre de 2016 para formular acciones del Plan Anticorrupción 2017.
* Publicación en la Web del borrador del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.
* Diseño de afiches distribuidos, solicitando enviar propuestas, sugerencias, y recomendaciones en relación con los componentes del Plan canalizados a través del correo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y buzones (correo electrónico integracion@sdis.gov.co registrando el asunto Aportes al Plan Anticorrupción 2017).

De esta manera se presenta en la matriz anexa los resultados de esta construcción colectiva y en este documento la información y objetivos en el marco de cada componente.

1. **PRIMER COMPONENTE**

**Identificación de riesgos de corrupción**

**y acciones para su manejo**

**Introducción**

La Secretaría Distrital de Integración Social, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, planifica internamente la administración del riesgo a través de la Política de Administración de Riesgos y el Procedimiento de Administración de Riesgos, los cuales establecen la metodología para el tratamiento de los riesgos asociados a los procesos institucionales, entre ellos los riesgos de corrupción.

Como acción preliminar en el marco del contexto estratégico se estableció un panorama de posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la Entidad, a partir de las denuncias recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC)

Producto del monitoreo y de los seguimientos realizados durante el año 2016 al Mapa de Riesgos de Corrupción, para el año 2017, se presentan las siguientes modificaciones:

* Actualización de las causas y la descripción, además de la reformulación de las acciones definidas como controles para siete (7) riesgos de los siguientes procesos: un (1) riesgo de Direccionamiento de los Servicios Sociales, un (1) riesgo de Prestación de los Servicios Sociales, un (1) riesgo de Gestión del Talento Humano, tres (3) riesgos de Gestión de Bienes y Servicios y un (1) riesgo de Mejora Continua.
* Identificación de trece (13) nuevos riesgos en el marco de los procesos de Direccionamiento Político, Direccionamiento Estratégico, Mantenimiento y Soporte de TIC, Adquisiciones, Gestión del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.

Se identificaron veinte (20) riesgos de corrupción los cuales serán incluidos en los planes de manejo

Es así como para el año 2017 la Secretaría Distrital de Integración Social ha identificado veinte (20) riesgos de corrupción los cuales serán incluidos por los líderes de los procesos respectivos, en los planes de manejo según lo establecido en el *Procedimiento de Acciones preventivas, correctivas, de mejora continua y correcciones* y en las directrices del documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*.

1. **Objetivo**

Identificar en el marco de los procesos institucionales, los hechos susceptibles de actos de corrupción y presentar las acciones emprendidas por la Entidad para prevenir su materialización

1. **Plan de Acción 2017**

La Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con un mapa de riesgos de corrupción agrupado por proceso, en el cual se presentan los riesgos identificados y las medidas de mitigación planteadas para dar tratamiento a cada uno de ellos. Adicionalmente, sobre este mapa se han definido unas acciones de acuerdo con el siguiente plan de acción:

Ver. Plan de Acción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2017

1. **SEGUNDO COMPONENTE**

**Estrategia de Racionalización de trámites**

**Introducción**

El documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*,que hace parte integral del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, establece: *“La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.” “*Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros”

Para cumplir con estos propósitos, la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, en desarrollo de sus actividades, busca acercar al ciudadano a los servicios que ofrece y así brindarles mecanismos que permitan la optimización de dichos servicios para de esta forma garantizar la eficacia y la eficiencia en la prestación de los mismos.

**Identificación de trámites y servicios**

La SDIS, en desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, adelantará, con la asesoría y orientación del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, la identificación de los trámites y servicios de la Entidad, en el marco del Plan de Desarrollo.

En cumplimiento de la Ley 962 del 8 de julio de 2005 “*Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”* del Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*y de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”*en el transcurso de la vigencia 2017 se busca actualizar la información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 40 de la precitada Ley 19.

Una vez realizado el registro mencionado, en el transcurso del año surten varios ciclos de revisión a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP así como de correcciones y ajustes por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Fases política antitrámites:

1) Identificación de trámites.

2) Priorización de trámites a intervenir

3) Racionalización de trámites e

4) Interoperabilidad

Teniendo en cuenta lo anterior, la política antitrámites establece su desarrollo en varias fases: 1) Identificación de trámites, 2) Priorización de trámites a intervenir 3) Racionalización de trámites e 4) Interoperabilidad, para lo cual ésta Secretaría ha avanzado en su desarrollo y ha logrado metas que permiten visualizar la atención de los servicios desde la dimensión humana y universal.

La identificación de trámites y servicios, permitirá adelantar acciones que contribuyan a la eficacia y la eficiencia en las actividades de las áreas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

1. **Objetivo**

Identificar, priorizar y racionalizar trámites de la entidad que redunde en el ejercicio orientado al beneficio del ciudadano.

1. **Plan de Acción**

Ver componente 2 en archivos anexos.

1. **TERCER COMPONENTE**

**Rendición de cuentas**

**Introducción**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ … un proceso... 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”;* *“es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.”*

La Entidad orientará el ejercicio desde el diseño de la estrategia de rendición de cuentas que contemple mecanismos de diálogos con la ciudadanía y partes interesadas

La Entidad orientará el ejercicio desde el diseño de la estrategia de rendición de cuentas que contemple mecanismos de diálogos con la ciudadanía y partes interesadas, con el fin de identificar las necesidades de información y proporcionar respuestas a la ciudadanía sobre la gestión institucional.

1. **Objetivo**

Dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

1. **Plan de Acción 2017**

Ver componente 3 en archivo anexo.

1. **CUARTO COMPONENTE**

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**

**Introducción**

El gobierno Colombiano ha logrado sustantivos avances en la modernización de la administración pública, en el marco de este proceso ha identificado al ciudadano/ como eje central de la misma, por tal motivo busca que el servicio que se le preste responda a sus expectativas y necesidades.

Así mismo, el Gobierno Distrital promueve cambiar el concepto de cumplimiento ciudadano, para que la atención a la ciudadanía deje de ser una formalidad u obligatoriedad, y se transforme en una herramienta que elimine barreras y distancias construidas, entendiendo que la cercanía del estado a la ciudadanía mejora su calidad de vida.

En este mismo sentido se busca garantizar el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Por su parte, la Secretaria Distrital de Integración Social –SDIS- tiene la responsabilidad de dar los lineamientos en política social del Distrito y garantizar de esta manera la consolidación de una sociedad fundada en derechos; permitiendo que todos los servicios sociales que desarrolla, se realicen bajo los principios de eficiencia, equidad, oportunidad, compromiso, respeto, calidad y calidez, reconociendo fundamentalmente que la ciudadanía que acude a sus servicios son sujetos de derechos con autonomía, necesidades, expectativas y capacidades.

En coherencia con lo anterior la SDIS ha definido mecanismos para consolidar  y mejorar la atención a los ciudadanos/as como eje fundamental de su gestión, dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y generando aproximación con ella.

Dichas acciones se enmarcan en un ejercicio de participación en el cual es indispensable el trabajo concertado y articulado con las dependencias y áreas de la Entidad, de manera que el servicio a la ciudadanía sea homogéneo, sin desconocer la particularidad y especialidad de cada una de ellas, logrando que la ciudadanía identifique por su atención uniforme y de calidad, a la Secretaría, sin importar el lugar o la persona por quien está siendo atendido-a.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con la ciudadanía es responsabilidad de todos y todas en la SDIS, por tanto, si bien la experiencia ha demostrado que existen cualidades previas que están implícitas en la atención a la ciudadanía, también se considera necesario realizar acciones relacionadas con el fortalecimiento: del talento humano, los canales de interacción, los procedimientos internos, la estructura y direccionamiento estratégico, que contribuyan a mejorar la atención a la ciudadanía en la SDIS.

El hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con la ciudadanía es responsabilidad de todos y todas en la SDIS

1. **Objetivo**

Generar estrategias institucionales articuladas que contribuyan al fortalecimiento de la atención a la ciudadanía en la SDIS, garantizando un servicio confiable, amable, digno y oportuno a los ciudadanos/as.

1. **Plan de Acción 2017**

Ver componente 4 en archivo anexo.

1. **QUINTO COMPONENTE**

**Transparencia y acceso de la información**

**Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información**

Con la emisión de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Secretaría Distrital de Integración Social, a través del monitoreo permanente, ha promovido el seguimiento a la publicación de los requisitos mínimos de la Ley. En este sentido, se adelantaron las siguientes acciones:

* Seguimiento de la publicación en la web sobre la información requerida en la Ley 1712 de 2014
* Divulgación en las redes sociales de la sección de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que se encuentra alojada en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social.
* Campaña y actividad BTL[[1]](#footnote-1), reafirmando la importancia del Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia

Lo anterior, con el fin de continuar con la construcción de herramientas y espacios que permitan acceder a la documentación de carácter público, la divulgación de proyectos, programas y políticas públicas, informar los resultados de la gestión de la administración en las rendiciones públicas, prevenir la corrupción y los excesos de poder y mejorar la calidad de vida a través de acciones transparentes del gobierno, la Secretaría Distrital de Integración Social, desde su competencia, define las acciones a desarrollar en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la presente vigencia y confirma el apoyo en temas requeridos por las dependencias de la Entidad para avanzar en tal función

La Entidad busca facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía

En consideración con estos propósitos y acorde con lo establecido en el Decreto 607 del 28 de diciembre de 2007 *"Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social"* , la Oficina Asesora de Comunicaciones realiza sus propuestas en el marco de los literales (b y d) del Artículo 6o.: *“b) Diseñar e implantar sistemas de comunicación y divulgación interna y externa que permitan mantener informados a los servidores, ciudadanía y opinión pública en general, sobre las actividades de la Secretaría y las gestiones y trámites que debe adelantar ante ella, evaluando formativamente sus resultados.”*

*“d) Asistir a los distintos medios de información local, distritales, nacionales e internacionales, en el acceso a la información sobre la Secretaría en el ámbito de la política informativa pública de la entidad.”*

En este sentido, la Entidad busca facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía en el marco de los principios de buena fe, no discriminación, gratuidad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la misma.

**a.** **Objetivo**

Facilitar el acceso a la información de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014  Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

1. **Plan de Acción 2016**

Ver componente 5 en archivo anexo.

1. **INICIATIVAS ADICIONALES**

**Código de Ética**

**INTRODUCCIÓN**

El documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2,* que hace parte integral del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, sugiere la: *“...promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos….”*

Por lo anterior, la Entidad contempló acciones encaminadas a la actualización del Código de Ética, a través de la incorporación del Código de Buen Gobierno considerando que fomentan comportamientos éticos en los servidores, lo cual se refleja en el cuidado de lo público y en la mejora de la prestación de servicios dirigidos a la población más vulnerable.

Se busca fomentar comportamientos éticos en los servidores, lo cual se refleja en el cuidado de lo público

En este sentido, se busca adoptar el Código de Ética y Código de Buen Gobierno, como una herramienta que contemple las políticas respecto a la gestión de la Entidad con criterios de Ética, Integridad, Transparencia, Eficiencia y Probidad, para asegurar que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Distrito Capital.

1. **Objetivo**

Fomentar los valores, la ética, probidad, respeto por lo público en los servidores de la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS.

1. **Borrador del Plan de Acción 2017**

Ver componente 6 en archivo anexo.

1. BTL = BELOW THE LINE traduce: “debajo de la línea” se refiere a las prácticas no masivas de comunicaciones dirigidas a segmentos específicos del mercado. Es una herramienta de comunicación. Se utilizan mensajes creativos e impactantes que logren sorprender en un mensaje publicitario. [↑](#footnote-ref-1)