



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO - 2014**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
- UAESP**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2014**

ENERO 31 DE 2014



TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO</u>	<u>4</u>
<u>REFERENTE NORMATIVO</u>	<u>4</u>
<u>FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION</u>	<u>5</u>
<u>VALORES INSTITUCIONALES</u>	<u>6</u>
<u>OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<u>7</u>
<u>OBJETIVOS GENERALES</u>	<u>7</u>
<u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u>	<u>7</u>
<u>ESTRATEGIA DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION</u>	<u>8</u>
<u>LINEAS ESTRATEGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014</u>	<u>8</u>
<u>1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS</u>	<u>8</u>
<u>2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES</u>	<u>9</u>
<u>3. RENDICION DE CUENTAS</u>	<u>11</u>
<u>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO</u>	<u>11</u>
<u>RECOMENDACIONES GENERALES</u>	<u>12</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>12</u>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como una herramienta de control preventivo, con el fin de dignificar la atención al ciudadano en el marco de la gestión que fortalece el cumplimiento de la Misión y de los Objetivos Institucionales.

Es así como la Administración Distrital a través del Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016, consideró un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y que la defensa de lo público es de vital importancia.

Teniendo en cuenta la gestión adelantada por la Unidad frente a la administración de los riesgos de corrupción y estrategias de atención al ciudadano durante la vigencia 2013, se actualiza la estrategia anti corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2014, propiciando una mejora continua en la Gestión de Administración del Riesgo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, gestiona sus riesgos de proceso y de corrupción determinando las acciones necesarias, con el fin de asumirlos, reducirlos, evitarlos o transferirlos, realizando el seguimiento por parte de los responsables de los procesos y la evaluación de la eficacia a cargo de Control Interno; comunicando e involucrando las partes interesadas en todo el proceso de gestión de riesgos para la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales.

REFERENTE NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014 obedecen al siguiente Nomograma:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- La ley 87 de 1993, (Sistema Nacional de Control Interno).
- La ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 80 (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la corrupción con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67,68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 734 de 2012 Estatuto Contractual.
- Decreto 2641 de 2012, estrategias para la construcción del plan Anticorrupción.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios Existentes en la Administración Pública)
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluando sus impactos y trazando rutas para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización ética, la eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra la corrupción.
4. Implementar los mecanismos que propicien a la Unidad, la implementación de desarrollos tecnológicos, que le permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y fortalecer su SIG mediante la implementación de nuevas normas de calidad y la innovación dentro de sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en su gestión oportuna.
5. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión en términos de eficiencia y transparencia sobre la administración de los bienes públicos.
6. Liderar acciones que fortalezcan a la Unidad en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos, permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de su quehacer en la sociedad.
7. Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
8. Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas de la Unidad en materia de ética, transparencia y eficiencia administrativa.
9. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios dentro de la promoción de una nueva cultura con responsabilidad social y defensa de lo público.
10. Diseñar herramientas que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por la Unidad.
11. Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

12. Rendir periódicamente los informes que los entes de control requieran, sobre el desarrollo y resultados del pal estratégico.

VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ **Compromiso:** Deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.
- ✓ **Honestidad:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
- ✓ **Transparencia:** Es el cumplimiento del quehacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la Institución y la Sociedad de dar a conocer todos los actos del ejercicio del poder público, es decir, que toda la información que existe y resulta de la gestión pública está disponible para que los ciudadanos accedan a ella en el momento que consideren pertinente.
- ✓ **Efectividad:** Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la Entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo.
- ✓ **Solidaridad:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.
- ✓ **Equidad:** Consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, situaciones, méritos, capacidades o atributos.
- ✓ **Respeto:** Es el valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- ✓ **Vocación del Servicio:** Es una actitud de vida para facilitar el cumplimiento de los procesos, resolver las necesidades y satisfacer las expectativas de los usuarios.
- ✓ **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple correctamente sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

- ✓ **Trabajo en Equipo:** Es la coordinación e integración de esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí en una misma causa para lograr un resultado.
- ✓ **Responsabilidad:** Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Generar confianza, credibilidad y reforzar la legitimidad para la Administración.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Fortalecer la gestión de la Unidad y promover el acceso a la información de su gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- ✓ Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en los diferentes sectores de inversión.
- ✓ Fortalecer contextos estructurales eficaces que eliminen las condiciones que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, ofreciendo un escenario apropiado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental de control ciudadano.
- ✓ Promover la cultura de la legalidad en la Unidad, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

ESTRATEGIA DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Según lo que dicta la Constitución Política de Colombia, las leyes y Derechos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y de sus funcionarios, en general, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), busca desarrollar los siguientes ejes centrales en el Unidad:

- ✓ Racionalidad en los recursos, la efectividad en sus procesos y la transparencia en las acciones.
- ✓ Racionalizar y agilizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la Unidad y en especial a los usuarios, acceder a los servicios y la información.
- ✓ Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la Unidad, asegurado la confiabilidad de los procesos y de la información.
- ✓ Se inculcará en los funcionarios de la Unidad, el compromiso de trabajar con coherencia.
- ✓ Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para lograr dichas estrategias, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, ha definido acciones que buscan desarrollar una Gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

LINEAS ESTRATEGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, se fortalecerá mediante el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión implementado, el cual estará a cargo de cada uno de los funcionarios que laboran en la Unidad y en nombre de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

ella, como responsables y gestores de la mejora continua, a partir de la aplicación del manual de procesos y procedimientos, teniendo especial cuidado de soportarlos mediante la creación correspondiente de un mapa de riesgos por procesos, que será continuamente actualizado y analizado para poder identificar las causas de las fallas o deficiencias que puedan llegar a presentarse en los mismos. Dicha clasificación debe estructurarse, identificando riesgos con análisis y valoración de los mismos, señalando los responsables del monitoreo y reporte de sus indicadores.

Se mantendrá actualizado los Mapas de Riesgos de los Procesos de la Unidad, del cual se tomarán insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia. Se garantiza la divulgación en la página web de la Unidad y la estrategia de lucha contra la corrupción y de la atención ciudadana.

Se divulga a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Unidad y la comunidad en general, dejando evidencia de tal actividad.

Para la presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos provenientes de los usuarios o de la ciudadanía en general, se recibirán dichos requerimientos por medio del aplicativo de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y por los demás medios identificados por la Unidad.

Se procederá a adelantar las investigaciones disciplinarias que llegaran a ser necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pueden presentarse o se dará traslado de las mismas a los entes de control.

2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia No. 1: Para la aplicación del estatuto anticorrupción la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, actuará siempre en concordancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2461 de 2012, para lo cual se desarrollarán capacitaciones o socializaciones permanentes a los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer y la efectividad del control de la gestión pública.

Estrategia No. 2: Con la optimización de la gestión por procesos, mediante la estrategias de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, propios del Modelo Estándar de Control Interno, la Unidad pretende satisfacer y por qué no, exceder las expectativas de sus usuarios mediante una atención con un mayor compromiso y sentido de pertenencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

Estrategia No.3: Mejorando los procesos internos de comunicación, se logra hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o usuarios de la Unidad.

Estrategia No.4: Se fomentará la vocación de servicio en las conductas del servidor público, para que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con alto nivel de excelencia, brindando la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los Usuarios.

Estrategia No.5: Mantener actualizados, identificados y controlados los riesgos que se pueden presentar en los procesos de Contratación Estatal y específicamente en aquellos procedimientos en los que estén involucrados la adquisición de bienes y servicios. Así mismo el mantenimiento de la matriz de riesgos antitrámites, que permitirá al ciudadano acceder a los servicios públicos requeridos de forma ágil y efectiva generando ahorros en costos y tiempos, logrando así mejorar los procesos y así mismo mejorar la atención al ciudadano.

Estrategia No.6: Racionalización de los recursos a cargo y a disposición de la Unidad, mejorando los procesos internos y la productividad de las acciones del Entidad, cumpliendo así con los principios de Eficiencia, Efectividad y Eficacia.

Estrategia No.7: El proceso de rendición de cuentas como una acción de expresión de control social y que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, busca demostrar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Estrategia No 8: Actualización del Código de Ética. La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la unidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Estrategia No.9: Implementar mecanismos para mejorar la atención del ciudadano siguiendo cada una de las siguientes directrices:

- Definición y difusión de servicios y/o productos de la Unidad.
- Implementación y optimización de procedimientos internos que soportarán la entrega de trámites y servicios al ciudadano, así como recepción para la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes según la normatividad vigente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

- Identificación de las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para que sean atendidas de manera adecuada y oportuna.
- Informar oportunamente y en lugar visible a la ciudadanía sobre: "Los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, *Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Unidad, * Tiempos de entrega de cada trámite y servicio, * Horarios y Puntos de atención, *Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

3. RENDICION DE CUENTAS

La UAESP, promueve y difunde el ejercicio del derecho a la información; resuelve las solicitudes de acceso a la misma, en cumplimiento del derecho constitucional a pedir cuentas a sus gobernantes, en todas las jerarquías existentes, para lo cual cuenta con: Medios informativos, campañas, audiencias y/o gestión con la comunidad.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, brinda una oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de las partes interesadas, estableciendo los siguientes mecanismos:

- Canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Plataforma Estratégica, la cual contiene los elementos relacionados con los planes, programas, proyectos, entre otros.
- Evalúa la satisfacción del usuario o del ciudadano respecto a los trámites y servicios que presta la Unidad.
- Implementación de procedimientos y/o protocolos de atención a la ciudadanía.
- Implementación de estrategias que den cumplimiento a la políticas de las TIC'S – GEL.

En concordancia a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos desarrollará de manera coordinada los siguientes parámetros para la atención del ciudadano:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Unidad Administrativa Especial
Servicios Públicos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2014

- Construcción e implementación de un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes por parte de los ciudadanos.
- Desarrollo de estrategias de información para que la ciudadanía conozca los medios de atención con los que cuenta para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de actos de corrupción.
- Mejora del Proceso de Gestión Documental, que permita realizar seguimientos a las respuestas dadas por la Entidad a los requerimientos de los ciudadanos y los respectivos procesos de trazabilidad al anterior.

RECOMENDACIONES GENERALES

Como iniciativa por parte de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, es fortalecer su estrategia en la lucha contra la corrupción, por lo cual se incorporará dentro del ejercicio de planeación, las diferentes estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindando eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia en uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el propósito de visibilizar el accionar de la actual administración.

Para lo anterior, la Unidad desarrollará las siguientes estrategias:

- Seguimiento a la Implementación del Gobierno en línea - GEL, y de las políticas de ciudadano público digital, el cual busca la puesta en marcha de los servicios en línea de la Unidad.
- Fortalecimiento y mejora del Proceso de Gestión Documental, que permita la organización de la información, su control y trazabilidad de la misma.
- Mantenimiento y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión.

ANEXOS

Hacen parte integral de este documento los siguientes anexos:

Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Anexo 2. Plan Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano