**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS**

**OBSERVACIONES RECIBIDAS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

**ANTECEDENTES**

Se adelantó publicación en página web en el mes de enero de la comunicación *"Haga parte de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Catastro"*

También se adelantó socialización a funcionarios para participar en esta construcción a través del canal de comunicación interna - Intranet.

Entre el 15 y el 22 de enero de 2020 se recibieron los siguientes aportes y observaciones de funcionarios (no se recibió observación por parte de la ciudadanía):

**Observación I:**

Referente al plan, me gustaría aportar en los siguientes numerales (componentes):

**2. Racionalización de Trámites - 2.1. Estrategia de racionalización de trámites (ver matriz)  
Se habla de la matriz, pero ¿dónde se puede revisar? falta un enlace.**

**Ya que algunos trámites ya presentan un nivel de racionalización de forma presencial y otros cuentan con las ventanillas únicas de trámites renovados, creo importante enfocarnos en estrategias para que las personas que aún siguen acercándose de forma presencial a los puntos de atención y que congestionan el limitado recurso para trámites más complejos. Es posible incursionar en máquinas autogestión o kioscos como una forma intermedia entre lo presencial y lo virtual.**

***RTA:*** *La formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites (matriz) se construye con la participación de las dependencias involucradas en la racionalización de trámites 2020, las cuales realizan sus aportes correspondientes. Es importante mencionar que, durante el proceso de formulación, se ha contado con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con quienes se han realizado mesas de trabajo, a partir de las cuales se han efectuado los ajustes necesarios de acuerdo a la gestión que en este sentido ha venido adelantado la UAECD. (Adjunto propuesta).*

*Con respecto a la propuesta de incursionar en máquinas autogestión o kiosco como forma intermedia entre lo presencial y lo virtual, se pondrá a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su validación, toda vez que para su implementación se requieren recursos económicos.*

**3. Rendición de cuentas - 3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas - 3.3.2. Publicación y divulgación en la página web de la UAECD los eventos de participación ciudadana.**

**Como ejercicio de divulgación, realizar una publicación en plataformas de participación ciudadana distritales (bogotaabierta.co) o nacionales (urnadecristal.gov.co) para ampliar la participación a otros sectores y ampliar los grupos de interés de la unidad.**

***RTA:*** *Apreciación que se tendrá en cuenta para direccionarla al equipo de comunicaciones para que divulguen la información por los medios señalados.*

**3. Rendición de cuentas - 3.4. Evaluación y retroalimentación a la Gestión institucional**

**Como ejercicio de evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional, sería de gran importancia publicar los datos brutos generados por el Sistema de Atención de Turnos como Datos Abiertos (obviamente realizando los procesos anonimización requeridos), esto con el fin de dar herramientas a la ciudadanía para que ejerzan veeduría ciudadana e incentivar propuestas de innovación en la atención.**

***RTA:*** *Se elevará dicha solicitud a la Alcaldía Mayor de Bogotá toda vez que es quien administra la información del aplicativo Sistema de Atención de Turnos – SAT, teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014, articulo 5 “*Ámbito de aplicación. Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:(…)*numeral d que cita:**“Cualquier* persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función.”

**4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía - 4.2. Fortalecimiento de los canales de comunicación - 4.2.2. Atender con calidad y oportunidad las solicitudes de los ciudadanos recibidas por el CANAL VIRTUAL**

**Dado que aproximadamente el 70% del tráfico de los portales web institucionales llegan por el buscador de Google, sería de gran apoyo utilizar la herramienta gratuita de Google llamada "Mi Negocio" como herramienta de comunicación con esa población que ingresa al portal en busca de información de la entidad. Esta herramienta también dispone de forma de contestar rápidamente a la ciudadanía inquietudes y otras más que son de apoyo a la atención a la ciudadanía**.

***RTA:*** *Se evaluará esta alternativa con las Gerencia de Tecnología y la Gerencia Comercial y Atención al Usuario.*

**4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía - 4.3. Talento Humano - 4.3.2. Incluir como parte de las inducciones de nuevos funcionaros, el Curso Virtual de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación – DNP**

**Sería bueno incluir un porcentaje (posiblemente 25% por año) de los antiguos funcionarios y contratistas en este curso, priorizando los que tengan contacto con la ciudadanía.**

***RTA:*** *Con relación al tema se informa que la actividad a desarrollar esta dentro del ítem 4.3.1. del PAAC, sin embargo, se aclara que, para el caso de los contratistas, estos no se incluyen teniendo en cuenta que no pueden acceder a capacitación que involucre presupuesto público. Adicionalmente, se aclara que el personal al cual va dirigido estas capacitaciones es definido por las áreas misionales de la UAECD.*

*Es importante señalar que la plataforma de educación virtual del Distrito, como el Departamento Administrativo de la Función Pública, Departamento Administrativo del Servicio Civil, ofrecen constantemente estos cursos de formación gratuita a todos los servidores públicos, la UAECD a través de comunicaciones ha publicado en varias ocasiones la invitación y oferta académica para esta temática.*

**4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía - 4.5. Relacionamiento con el Ciudadano - 4.5.1. Realizar mediciones de percepción del servicio y plantear acciones de mejora**  
**Sería bueno tener una encuesta permanente todo el año para medir esa satisfacción mes a mes y tener un indicador en línea.**

***RTA:*** *Anualmente, la UAECD realiza mediciones de percepción del servicio, así mismo a través Catastro en Línea, se realizan encuesta de satisfacción al usuario, con el fin de conocer la satisfacción acerca de los servicios del portal.*

**5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información - 5.4. Monitoreo del acceso a la información pública - 5.4.1. Realizar informes mensuales de solicitudes de información atendidas**

**Al finalizar la vigencia se debería proponer un conjunto de datos abiertos (o mejorar uno actual) con las solicitudes más recurrentes, esto con el fin de que en la siguiente vigencia se disminuyan las solicitudes de información.**

***RTA:*** *A través de Bogotá te escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de acuerdo a las tipologías que aplican para la UAECD, se extrae la información de las solicitudes de acceso de información ej: quejas, reclamos, entre otros relacionados con los tramites de la unidad.*

*En relación a ello, y en aras de tomar medidas o acciones para mejorar la atención a las solicitudes por parte del ciudadano desde la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano la Entidad mensualmente genera estadísticas, indicadores, e informes que se presentan ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se publican en la página Web de la entidad.*

*Con relación al tema de datos abiertos, se llevará esta propuesta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, con el fin de evaluarla, para su publicación.*

**Finalmente es muy gratificante cuando se solicita el apoyo de la ciudadanía y esta contesta de alguna forma, es por esto, por lo que agradezco puedan contestar a todas las personas (creo que no van a ser muchas) con un mensaje de agradecimiento y vincularlos de alguna forma (suscripción en el portal web) para afianzar ese relacionamiento con esas personas.**

***RTA:*** *Claro que sí, se da respuesta a las observaciones manifestadas por los participantes, y de hecho se carga en la pagina web.*

*De otra parte, para nuestro caso, vigencia 2020, se dispuso a la ciudadanía desde el 15 al 22 de enero de 2020, en la página web, facebook, twitter, e intranet para la comunidad catastral, y las observaciones recibidas, se consolidan para sus respuestas respectivas.*

**Observación II:**

**Remito el archivo del Plan Anticorrupción con notas, dado que encuentro que se pueden ajustar algunos puntos; adicionalmente es necesario ajustar algunas fechas que quedaron con vigencia 2019. Formato Excel anexo.**

***RTA:*** *Se acogen los comentarios reflejados en cada ítem del PAAC del documento Excel, como también se revisa el contenido con su ortografía, efectuándose los respectivos ajustes del formato.*

*Es importante informar que algunas fechas no se modificaron toda vez que, en coordinación con la Gerencia de Tecnología, confirmaron las fechas allí señaladas.*

**Observación III:**

**En el borrador del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aparecen los siguientes numerales:**

|  |  |
| --- | --- |
| 4.4.1. Elaborar y publicar dentro del siguiente mes los informes de PQRS, en la página web institucional. | Doce (12) Informes mensuales de PQRS, publicados en la página web www.catastrobogota.gov.co |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2.1. Realizar xxxxccccccccc mensuales de solicitudes de información atendidas | Doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información realizados |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.4.1. Realizar informes mensuales de solicitudes de información atendidas | Doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información realizados |

**La redacción indica "12 informes mensuales de ...", propongo que diga "12 informes en el año, con periodicidad mensual, de ..."**

**RTA:** *Se verificó el documento PAAC y ajustó de acuerdo al comentario señalado.*

En el numeral:

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1.2. Identificar las necesidades de recursos para incluir en el anteproyecto de presupuesto y fortalecer el servicio al ciudadano en la UAECD durante el año 2021. | Necesidades identificadas e incluidas en el anteproyecto de presupuesto 2020 |

En una columna relacionan año 2020 y en el otro año 2021.

***RTA:*** *Se ajustó el texto en el documento Excel PAAC 2020.*

**No encuentro numeral alguno que haga relación a las funciones del Defensor del Ciudadano y que deben ser parte importante de las políticas de Atención al Ciudadano.**

***RTA:*** *Las funciones del Defensor del Ciudadano están publicadas en la pagina web de catastro en la pestaña, Normatividad, Resolución 0754 del 2 de mayo de 2016, articulo 2 fija las funciones correspondientes, por lo tanto, no hace parte del PAAC.*

**Estimo que un punto muy importante en la lucha anticorrupción es el de contar con todos los funcionarios requeridos para la atención en todos los canales desde inicio de año, especialmente en el canal presencial en consideración a que, al presentarse demoras en la atención, promueve el accionar de los tramitadores. También, el contar con toda la planta requerida permite que los funcionarios que atienden público cuenten con un ambiente adecuado que les permita tomar los descansos necesarios y oportunos, generando hacia el usuario una mejor actitud y disposición de servicio.**

***RTA:*** *Con el fin de garantizar la prestación de servicio al ciudadano, la entidad presupuesta los recursos necesarios para contar con el personal necesario asignado a estas labores, es así como en el Plan Anual de Adquisiciones se definen las líneas de contratación que permiten contar con este personal durante la vigencia. De acuerdo con lo anterior, el plan en su componente número 4. “Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía”, subcomponente 4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, define actividades encaminadas a ejecutar el presupuesto asignado durante la vigencia, así mismo, como a identificar las necesidades de recursos para de la vigencia siguiente.*

*De otro lado y con relación al personal de planta, la entidad, en su Plan Institucional de Capacitación - PIC define actividades enfocadas a fortalecer las competencias de los funcionarios para prestar un adecuado servicio a la ciudadanía, como se puede observar en el componente 3. Rendición de cuentas, 3.1. mecanismos de calidad y en lenguaje comprensible, actividad 3.1.6 (Gestionar que la UAECD cuente con Servidores cualificado en lenguaje de señas en el año), componente 4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, 4.3. Talento Humano, actividades 4.3.1 (Gestionar la inclusión de los temas a priorizar en el Plan Institucional de Capacitación PIC vigencia 2020 - 2021, la formación de los servidores en temas de servicio, como Lenguajes incluyentes braille y señas colombiano, Gestión de PQRS., Atención al Usuario, Aplicaciones de la inteligencia artificial en la atención al cliente, entre otros) y 4.3.2 (Incluir como parte de las inducciones de nuevos funcionarios, el Curso Virtual de Lenguaje Claro del DNP).*

**En cuanto a capacitación, se tiene el numeral:**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1.6. Gestionar que la UAECD cuente con Servidores cualificado en lenguaje de señas en el año | Servidores cualificados en lenguaje de señas en el año |

**Propongo que se indique "... Servidores y contratistas cualificados..."**

**Como en los puntos de atención presencial la mayoría son contratistas, se debe buscar una estrategia que permita la capacitación de ellos tanto en el lenguaje de señas como en el resto de los temas relacionados con la calidad del servicio.**

***RTA:*** *No se puede incluir a los contratistas toda vez que ellos no pueden acceder a capacitación que involucre presupuesto público.*

*Lo anterior teniendo en cuenta que no es viable que la administración distrital y sus dependencias apoyen económicamente la capacitación de contratistas. Los organismos públicos sólo pueden incluir legalmente en su presupuesto las partidas necesarias para financiar los programas de capacitación del personal a su servicio, del cual no forman parte las personas naturales con las cuales se celebren contratos de prestación de servicios o de otra denominación, ver conceptos del Consejo de Estado 852 de 1996, concepto del DASC 476 DE 2005, concepto del DAFP 4224 de 2008, conceptos de la secretaria general 11181, 22525 y 22531 de 2011.*

|  |
| --- |
|  |

**Observación IV:**

**De acuerdo con la invitación a emitir comentarios al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 de la entidad, se recomienda considerar lo siguiente:**

* **Realizar y/o dar a conocer los antecedentes, el contexto y el diagnóstico de la UAECD con relación al asunto.**

***RTA:*** *En el marco de la metodología contenido en el documento “estrategias para la construcción del PAAC, el plan se formuló de acuerdo a los lineamientos establecidos en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.*

*De otro lado, en la sección de transparencia y acceso a la información pública en el link: ttps://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/planes se evidencia la publicación de los informes de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, frente al cumplimiento del PAAC de las últimas vigencias, ejemplo 2019, así:*

* [*Seguimiento Ejecución Plan Anticorrupción 30-04-2019*](http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/IE%208275_Seguimiento%20Ejecucion%20Plan%20Anticorrupcion%2030-04-2019.pdf)*.*
* [*Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Riesgos de Corrupción-al 31 de agosto de 2019*](http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/planeacion/2019IE16229_Seg_Plan_Aticorrupcion_corte_31_agosto_2019.pdf)*.*
* [*Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Riesgos de Corrupción-al 31 de diciembre de 2019*](http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/planeacion/2020IE617_Seguimiento_Plan_Anticorrupcio%CC%81n_corte%2031-12-2019_0.pdf)*.*
* **Enunciar y/o dar a conocer el objetivo general y los objetivos específicos del Plan, teniendo en cuenta el diagnóstico realizado dentro de la UAECD.**

***RTA:*** *El objetivo general del plan es establecer estrategias que permitan a la entidad fortalecer su lucha contra la corrupción, en ese sentido su formulación responde a un ejercicio que se desarrolla con la participación de los lideres y/o enlaces de cada una de las dependencias de la entidad, en el cual se establecen las actividades a desarrollar durante la vigencia.*

*Durante este proceso de construcción del Plan, se siguen los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para lo cual se definen actividades que dan cuenta de los objetivos específicos definidos para cada subcomponente y componente de dicho plan.*

* **Verificar y analizar correlación directa entre estrategias (¿componentes?), acciones (¿Subcomponentes?) y actividades propuestas.**

***RTA****: La verificación y análisis se efectúa con base en la descripción de los componentes del PAAC que permite identificar analizar, controlar y realizar seguimiento y monitoreo a cada una de las actividades propuestas a desarrollar en los componentes, subcomponentes con sus correspondientes acciones, tiempos de ejecución, responsables, meta o producto y evidencias.*

* **Tener en cuenta los mandatos de la consulta anticorrupción y previstos en el programa de Gobierno de la actual alcaldesa de Bogotá, complementando con ello las estrategias, acciones y actividades, por ejemplo:  contratación transparente, audiencias para participación a través de consulta ciudadana y presupuestos participativos, publicación de declaraciones de renta de servidores públicos, así como su elección por meritocracia.**

***RTA:*** *Actualmente, las entidades distritales se encuentran realizando mesas de trabajo intersectoriales coordinadas por la Secretaría Distrital de Planeación, para la formulación del Plan Distrital de Desarrollo, el cual recoge las propuestas del programa de gobierno de la actual alcaldesa de Bogotá, Dra. Claudia Nayibe López Hernández, y que deberá ser presentado al Concejo de Bogotá para su aprobación. Una vez queden definidos los objetivos estratégicos, programas y metas de dicho plan, con los cuales debemos articular nuestros planes, programas y proyectos, se realizará una nueva validación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin determinar la pertinencia de incluir nuevas actividades o metas alineadas a dicho plan.*

*No obstante, es preciso aclarar que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital ha venido implementando acciones para dar cumplimiento a la normatividad nacional y a los lineamientos impartidos por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de circulares, directivas y otros actos administrativos, relacionados con temas de contratación, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, publicación de declaraciones de renta del nivel directivo de la UAECD, entre otros.*

**Observación V:**

**Establecer mejora en el mapa de riesgos de corrupción.**

**RTA:** *Para la mejora del mapa de riesgos de corrupción, se realizó revisión en Comité de Calidad del mapa de riesgos del proceso Provisión y Soporte de Servicios de TI, con la participación de la responsable de proceso, el líder de calidad y la asesora de calidad de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos; de esta revisión, se propuso y validó una mejora en la redacción de la actividad de tratamiento del riesgo Posible entrega de información a personal no autorizado, en beneficio propio y particular y se precisó el responsable de ejecutar el plan de manejo; asimismo, se precisó la redacción de la meta indicador de este riesgo y del riesgo Posible asignación de accesos y/o permisos a cuentas de usuario no autorizadas, en beneficio propio y particular.*