



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MAYORÍA

Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

ANEXO No. 2  
PLAN ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2016

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	AUTOCONTROL - SEGUIMIENTO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO			SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO	
							Fecha	Descripción del avance a las acciones	% de cumplimiento	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión del Riesgo de corrupción- Mapa de riesgos de corrupción	Política de Administración del Riesgo	Actualizar la política de administración del riesgo de la Entidad, incluyendo los cambios en la actualización de la metodología de riesgos de corrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República	Actualización de la política de riesgos Actualizar los formatos de matriz de riesgos	01/04/2016	30/06/2016	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG	30/04/2016	En proceso de construcción de la política y sus respectivos formatos		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Elaborar la caracterización de los grupos de interés Fortalecer los espacios de participación ciudadana	Identificar necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios misionales (Estudio CNC) Identificar y caracterizar los grupos de interés Elaborar el portafolio de servicios de la entidad. Acciones de mejora pertinentes con respecto a los servicios de la Entidad	01/04/2016	30/10/2016	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG  Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2016	Se cuenta con las necesidades y expectativas de los usuarios, insumo obtenido del estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Clasificar los temas y elaborar un directorio de las funciones que desarrolla la Unidad, para mejorar el direccionamiento de las PQRSD	Directorio de los temas de la Unidad	01/04/2016	30/06/2016	Todas las oficinas y subdirecciones Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2016	Se cuenta con el Directorio de las funciones a cargo de la Subdirección de RBL		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Medición de la satisfacción de los servicios de la Entidad	Resultado medición de satisfacción de los servicios	18/06/2016	31/12/2016	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG	30/04/2016	En proceso		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Sensibilizar el lenguaje al ciudadano	Talleres de sensibilización interna	01/04/2016	31/12/2016	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Áreas Misionales Equipo de Innovación	30/04/2016	En proceso		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Validar los roles y responsabilidades en el proceso de identificación, priorización y racionalización de trámites Analizar a partir de las fuentes de información la priorización de los trámites	Trámites priorizados	02/05/2016	30/08/2016	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Áreas Misionales	30/04/2016	En proceso la revisión del procedimiento de solicitud de poda de arboles. Para factible racionalizarlo.		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Racionalización de trámites	Interoperabilidad	Analizar e identificar los trámites susceptibles de interoperabilizar con otras entidades	Trámites interoperabilizados según su priorización	02/05/2016	30/04/2017	Oficina Asesora de Planeación Equipo Operativo del SIG Subdirección Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Áreas Misionales	30/04/2016	Revisar el tema de poda de arboles : Codensa, Ambiente y Jardín Botánico. Realizar mesa de trabajo interna RBL.		0%	De acuerdo a lo reportado no ha sido realizada ninguna acción, de igual forma no es posible determinar el grado de avance toda vez que no fue formulado indicador.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	AUTOCONTROL - SEGUIMIENTO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO			SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO	
							Fecha	Descripción del avance a las acciones	% de cumplimiento	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Analizar la viabilidad de la creación del área de atención al ciudadano y del	Estudio de viabilidad	01/04/2016	31/12/2016	Comité Directivo Oficina Asesora de Planeación Subdirección Administrativa y Financiera				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos entre otros.	Una capacitación sobre el Fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano -Talento Humano				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Sensibilizar la cultura del SERVICIO en los servidores públicos de la UAESP.	Una Sensibilización realizada sobre cultura del SERVICIO en los servidores públicos	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciona Interinstitucionales Oficina TIC				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar adecuaciones físicas al área de atención al ciudadano.	Espacios físicos ajustados y adecuados.	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciona Interinstitucionales Oficina TIC				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Realizar un diagnóstico de los canales de atención al ciudadano para su fortalecimiento y mejora.	Diagnóstico de los canales de atención	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Normativo y procedimental	Actualizar el procedimiento sobre la gestión de las PQRS	Procedimiento PQRS	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Elaborar 1 informe semestral de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informe semestral de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera Atención al ciudadano.				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Actualización normograma institucional	Formato de normograma institucional actualizado	01/01/2016	31/12/2016	Subdirección de Asuntos Legales/Todas las dependencias	30/04/2016	Se revisa la normatividad mensualmente y se envía a la Oficina de Asuntos Legales, en el formato establecido en el SIG		0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Elaborar y publicar en la página de la UAESP la carta de trato digno	Carta de trato digno	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano - Oficina de comunicaciones				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuesta de medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido e informar los resultados a la alta dirección.	Informe semestral sobre el resultado de la encuesta (2 al año).	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Atención al ciudadano				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	AUTOCONTROL - SEGUIMIENTO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO			SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO		
							Fecha	Descripción del avance a las acciones	% de cumplimiento	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de transparencia activa	Publicar en el link "transparencia y acceso a la información", toda la información solicitada por la ley 1712.	Información publicada en el link "transparencia y acceso a la información" dando cumplimiento a la ley.	01/04/2016	31/12/2016	Oficina de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales Todas las oficinas y Subdirecciones				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	
	Lineamiento de transparencia pasiva	Incluir la categoría solicitud de acceso a la información en el formulario de PQRSD formulado en el portal web	Categoría publicada y disponible en el formulario para el acceso del ciudadano.	01/04/2016	31/12/2016	Oficina de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	
	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Elaborar la Matriz de Activos de Información	Matriz de Activos de Información Aprobada y publicada .	Matriz de Activos de Información Aprobada y publicada .	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera (Gestión Documental). Oficina TIC Todas las Oficinas y Subdirecciones				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Actualizar el esquema de publicación de información según lo establecido en el Acuerdo 004 de 2013 del archivo general de la Nación.	Esquema Aprobado y Publicado.	Esquema Aprobado y Publicado.	01/04/2016	31/12/2016	Oficina de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Generar el Índice de Información clasificada y reservada de acuerdo a lo establecido en la norma de archivo general de la Nación. .	Índice de Información clasificada y reservada Aprobado.	Índice de Información clasificada y reservada Aprobado.	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera (Gestión Documental). Oficina TIC Todas las Oficinas y Subdirecciones				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar el espacio físico del área de atención al ciudadano de tal forma que permita el acceso a personas en condiciones de discapacidad.	Espacio Físico adecuado.	Espacio Físico adecuado.	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
		Formular un plan de adecuación al las plataformas web, del área de atención al ciudadano de tal forma que permita el acceso a los grupos étnicos y personas en condiciones de discapacidad.	Plan formulado, aprobado y publicado.	Plan formulado, aprobado y publicado.	01/04/2016	31/12/2016	Oficina TIC, Oficina de Comunicaciones y relaciones interinstitucionales Áreas misionales				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Monitoreo del acceso a la información pública	Generar el informe de Monitoreo de acceso a la información publicada PQRSD conforme a los parámetros establecidos en la resolución 3564 de 2015.	Informe Aprobado y publicado.	Informe Aprobado y publicado.	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera (Atención al ciudadano).				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Iniciativa adicionales	MECI	Elaborar y formalizar el código de ética y de buen gobierno	Código de ética y de buen gobierno de la UAESP	01/04/2016	31/12/2016	Subdirección Administrativa y Financiera - Talento Humano				0%	12/05/2016: Se recomienda revisar el Plan en su integridad, para que cumpla con las disposiciones del Decreto 124 de 2016 y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	