



COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

COMPONENTE Nº 1: GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos	Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.	1.1 Revisar los lineamientos de la política de administración de riesgos.	Política de administración de riesgos.	SPP	1. No. Actividades Ejecutadas / No. Actividades Programadas	1. 15/05/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificación de Riesgos de Corrupción, valoración de los riesgos y matriz de riesgos	1.2 Ejecutar mesas de trabajo por proceso.	Actualización matriz de riesgos y oportunidades.	SPP	1. Mesas de trabajo ejecutadas / Mesas de trabajo programadas	1. 27/01/2022
Consulta y divulgación	Deberá surtir en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).	1.3.1 Publicar la matriz de riesgos de corrupción en la página web (dispuesta a la ciudadanía a fin de recepción de opiniones o sugerencias). 1.3.2 Ajustar la matriz de riesgos de corrupción en respuesta a opiniones o sugerencias de la ciudadanía. 1.3.3 Publicar la matriz de riesgos de corrupción ajustada en la página web (después de opiniones de la ciudadanía).	Divulgación a la ciudadanía.	SPP	1. Publicación en la página web (participación ciudadana) 2. No. de opiniones ajustadas / No. de opiniones recibidas 3. Publicación en la página web (ajustada según participación ciudadana)	1. 31/01/2022 2. 31/01/2022 3. 31/01/2022
Monitoreo y revisión	Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.	1.4 Realizar el monitoreo periódico de la matriz de riesgos.	Monitoreo de la matriz de riesgos de corrupción.	Líderes de proceso - SPP	1. No. de revisiones ejecutadas / No. de revisiones programadas	1. 31/12/2022
Seguimiento	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.5 Se realizara el seguimiento cada cuatro meses, por parte de la Oficina de Auditoría Interna	Seguimientos realizados	OAI	Seguimientos ejecutados / seguimientos programados	1. 31/12/2022

COMPONENTE Nº2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Estrategia de Racionalización	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.	N/A Para el año 2022, no se registrarán estrategias de racionalización. Lo anterior debido a que durante los años 2020 y 2021, se implementaron 13 mejoras en los 7 procesos.	N/A	N/A	N/A	N/A

COMPONENTE N°3: RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Rendición de cuentas	Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas ²¹ . “Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”. Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)”	3.1.1 Participar en la Rendición de Cuentas del Sector Movilidad a nivel distrital.	Rendición de cuentas de cara a la ciudadanía	SPP - GG	1. Participación en la RdC Movilidad 2. Divulgación y socialización 3. Participación en la RdC Movilidad por localidades	1. 31/03/2022
		3.1.2 Socializar con la ciudadanía los resultados de la gestión.				2. 30/06/2022
		3.1.3 Participar en la Rendición de Cuentas a nivel de localidades.				3. 31/12/2022

COMPONENTE N°4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos. Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con: • Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección. • Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. • Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	4.1.1 Incorporar recursos en el PAA 2022 para el mejoramiento del Servicio al Ciudadano.	1. Actividades para el mejoramiento del servicio al ciudadano en el PAA2022	1. DSC	1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	1. 31/01/2022
		4.1.2 Implementar WhatsApp Businnes como nueva herramienta para interactuar con los usuarios.	2. Whatsapp business	2. DSC - DRT	2. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	2. 30/06/2022
		4.1.3 Implementar un nuevo Call center 2022	3. Nuevo Callcenter	3. DSC - DRT	3. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	3. 30/06/2022
		4.1.4 Establecer comités con la Gerencia General para identificar el comportamiento de la PQRS y desarrollar de esta manera una mejora continua	4. Acta de Reunión y presentación de la reunión con la Gerencia	4. DSC	4. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	4. 31/12/2022
Fortalecimiento de los canales de atención	La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes: • Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos. • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic). • Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. • Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. • Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención. • Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. • Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	4.2.1 Implementar mejoras en las áreas de ingreso a la Terminal para orientar a las personas que tengas problemas de visibilidad.	1. Finalizar la obra de los podotactiles	1. DI	1. No. de actividades de mejora implementadas / No. de actividades de mejora planificadas	1. 28/02/2022
		4.2.2 Capacitar a los colaboradores que manejan la plataforma SDQS.	2. Plan de capacitación de SDQS de la Secretaria General	2. DSC	2. No. de capacitaciones ejecutadas / No. de capacitaciones planificadas	2. 31/12/2022
		4.2.3 Incluir en el procedimiento de PQRSF los nuevos canales de comunicación.	3. Procedimiento actualizado	3. DSC	3. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	3. 31/05/2022

<p>Talento Humano</p>	<p>Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. 	<p>4.3.1</p>	<p>Solicitar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cronograma de formación para funcionarios públicos y participar en dichas capacitaciones.</p>	<p>1. Plan de capacitación de la Secretaría General.</p>	<p>1. DGH - DSC</p>	<p>1. No. de acciones de formación ejecutadas / No. de acciones de formación planeadas</p>	<p>1. 31/12/2022</p>
		<p>4.3.2</p>	<p>Formar a los colaboradores en temas de lenguaje de señas y lengua extranjera.</p>	<p>2. Plan de Capacitación articulado, socializado, publicado al 1 de Febrero de 2022.</p>	<p>2. DGH - DSC</p>	<p>2. No. de acciones de formación ejecutadas / No. de acciones de formación planeadas</p>	<p>2. 31/12/2022</p>
		<p>4.3.3</p>	<p>Articular al Plan de Capacitación Institucional, la temática de Servicio al Ciudadano, Bilingüismo, Innovación, Ética y Valores del Servidor Público.</p>	<p>3. Plan de Bienestar e Incentivos articulado, socializado, publicado al 1 de Febrero de 2022.</p>	<p>3. DGH</p>	<p>3. No. de acciones de formación ejecutadas / No. de acciones de formación planeadas</p>	<p>3. 01/02/2022</p>
		<p>4.3.4</p>	<p>Incluir Incentivos no monetarios destacando el desempeño de los servidores que prestan su servicio a la ciudadanía, exaltando su excelencia en el Servicio Público.</p>	<p>4. Entrega de incentivos</p>	<p>4. DGH</p>	<p>4. No. de incentivos no monetarios otorgados / No. de incentivos no monetarios planeados</p>	<p>4. 31/12/2022</p>
<p>Normativo y procedimental</p>	<p>El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. • Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. • Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). • Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. • Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. • Construir e implementar una política de protección de datos personales. • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal. 	<p>4.4.1</p>	<p>Actualizar el Procedimiento del Tratamiento de PQRSF.</p>	<p>1. Procedimiento actualizado</p>	<p>1. DSC</p>	<p>1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas</p>	<p>1. 31/05/2022</p>
		<p>4.4.2</p>	<p>Elaborar y publicar informes del comportamiento de las PQRSF.</p>	<p>2. Informe de resultado</p>	<p>2. DSC</p>	<p>2. No. de informes elaborados y publicados / No. de informes programados a elaborar y publicar</p>	<p>2. 31/12/2022</p>
		<p>4.4.3</p>	<p>Implementar campañas de promoción de los canales de comunicación y las funciones de la Dirección de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>3. Campañas de promoción</p>	<p>3. DSC - OAC</p>	<p>3. No. de campañas ejecutadas / No. de campañas planificadas</p>	<p>3. 31/12/2022</p>
<p>Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. • Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. 	<p>4.5.1</p>	<p>Continuar con la implementación de la caracterización de los usuarios.</p>	<p>1. Documento Caracterización y Plan de acción</p>	<p>DSC</p>	<p>1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas</p>	<p>1. 30/06/2022</p>
		<p>4.5.2</p>	<p>Realizar encuestas de percepción.</p>	<p>2. Documento Percepción y Plan de acción</p>		<p>2. No. de informes elaborados y publicados / No. de informes programados a elaborar y publicar</p>	<p>2. 31/12/2022</p>

5. COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Lineamientos de transparencia pasiva	La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente. Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información: a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	5.1.1 Actualizar el Procedimiento del Tratamiento de PQRSF.	1. Procedimiento actualizado	DSC	1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas 2. No. de informes elaborados y publicados / No. de informes programados a elaborar y publicar	1. 30/06/2022
		5.1.2 Elaborar y publicar informes del comportamiento de las PQRSF.	2. Informe de resultado			2. 31/12/2022
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son: • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información, y • El Índice de Información Clasificada y Reservada. Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.	5.2.1 Hacer seguimiento a la publicación bajo el lineamiento del Esquema de publicaciones.	1. Actualización del botón de transparencia	1. SPP - Todos los procesos 2. DSC - DSAT - DRT	1. No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos planificados 2. No. de actualizaciones realizadas / No. de actualizaciones planificadas	1. 31/12/2022
		5.2.2 Mantener la información actualizada en el Portal de Datos Abiertos.	2. Actualización de Datos Abiertos			2. 31/12/2022
Criterio diferencial de accesibilidad	Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a: • Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	5.3.1 Implementar mejoras en las áreas de ingreso a la Terminal para orientar a las personas que tengan problemas de visibilidad.	1. Finalizar la obra de los podotactiles	1. DI 2. DSC - DRT - OAC	1. No. de actividades de mejora implementadas / No. de actividades de mejora planificadas 2. No. de piezas de comunicación implementadas / No. de piezas de comunicación programadas	1. 28/02/2022
		5.3.2 Desarrollar piezas de comunicación con lenguaje inclusivo.	2. Divulgación piezas de comunicación			2. 31/12/2022
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	5.4 Rediseñar la página web de la Terminal de Transporte	1. Arquitectura página web	OAC	1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	1. 31/12/2022

6. INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Criterio	Actividades	Meta o producto	Responsable	Indicador	Fecha programada
Plan Gestores de Integridad	Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras. La formulación del Plan de Gestión e Integridad, debe describir las acciones puntuales que las entidades realizarán durante la vigencia en temas de integridad en materia de: i. Alistamiento, (identificación gestores de integridad) ii. Armonización, (identificación de actividades para actualizar valores y principios de acción. iii. Diagnóstico, (medir resultados del código de integridad y percepciones frente a cambios realizados). iv. Implementación, (generación de acciones de implementación). v. Seguimiento y evaluación, (etapa de evaluación y seguimiento de las acciones incluidas en el Plan de Gestión de Integridad).	6.1 Actualizar el Código de Integridad de manera concertada con los trabajadores y la alta dirección, incluyendo lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.	1. Código de Integridad actualizado	Gestores de Integridad	1. No. de actividades ejecutadas / No. de actividades planificadas	1. 31/05/2022
		6.2 Formular el Plan de Gestión e Integridad 2022, describiendo las actividades de Alistamiento, armonización, diagnóstico, implementación, seguimiento y evaluación.	1. Plan de Gestión de integridad 2022, socializado, publicado y ejecutado.	Gestores de Integridad	1. No. de actividades del plan de integridad ejecutadas / No. de actividades del plan de integridad programadas	1. 31/12/2022