

## **TABLA DE CONTENIDO**

### PRESENTACIÓN

#### 1. APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

##### 1.1. MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

##### 1.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

#### 2. ACCIÓN PREVENTIVA

##### 2.1. MECANISMOS PARA LA ACCIÓN PREVENTIVA

##### 2.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA GESTIÓN PREVENTIVA

#### 3. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

##### 3.1. MECANISMOS PARA LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

##### 3.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN, LA COLABORACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

#### 4. FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

##### 4.1. MECANISMOS PARA FOMENTAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

##### 4.2. ACCIONES PARA CONSOLIDAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

#### 5. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

##### 5.1. MECANISMOS PARA FORTALECER LA COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

##### 5.2. ACCIONES PARA CONSOLIDAR LA COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

## **PRESENTACIÓN**

A la par de la modernización del Estado que introdujo la Constitución de 1991, paradójicamente también han proliferado ilícitos contra el erario, malversación de fondos, captura del Estado por parte de grupos de interés con capacidad de influir en los procesos de decisión política y otras prácticas corruptas, que han significado que en las últimas décadas, en promedio, se haya perdido cerca del 3% del PIB. La acción gubernativa se ha centrado en la promulgación permanente de normas, el endurecimiento del sistema penal, fuertes controles externos e incluso, la cultura de la recompensa.

La Veeduría Distrital nace con la Constitución de 1991 y comparte con ella, desde su creación en 1993, el compromiso con los postulados de la modernización del Estado colombiano. Surgió como respuesta a la necesidad de la Administración de contar con un instrumento de control preventivo, encaminado a mejorar la capacidad de gestión de las diversas entidades distritales, así como a coadyuvar en la tarea de erradicar las prácticas deshonestas dentro de la Administración y, con ello, mejorar las condiciones de gobernabilidad de la Ciudad.

En un enfoque conceptual diferente, antes que la sanción o la represión a los servidores que han causado una lesión a la Administración Distrital, existen funciones de control y de apoyo más importantes basadas en la prevención. Este enfoque es precisamente la mayor ventaja con la que cuenta la Veeduría Distrital para el cumplimiento y desarrollo de sus funciones. La no aplicación de medidas coercitivas se traduce en una función de vigilancia que no es inmediateista ni casuística y que le facilita ejercer una labor eminentemente preventiva, de apoyo y asesoría a las entidades distritales.

Buscando la coherencia absoluta con su quehacer misional, la Entidad ha diseñado la presente estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, buscando que contemple mecanismos para la aplicación efectiva de las normas, la acción preventiva, la colaboración ciudadana, el fomento de la cultura de la legalidad y la coordinación, incluyendo en todo caso, un Mapa de Riesgos de corrupción, medidas para mitigar los riesgos, estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar atención al ciudadano. La estrategia será divulgada a través de la página web de la Entidad y de la Casa Ciudadana del Control social.

En el marco de la recientemente sancionada Ley 1424 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" la Veeduría Distrital concibe esta estrategia, más que como una obligación legal, como una oportunidad para que a través de la autorregulación y el autocontrol, apliquemos los principios básicos de nuestro modelo de control, con herramientas que conducen a fortalecer desde lo estructural, la ética, la integridad y la efectividad, para el mejoramiento de la gestión.

**SALVADOR MENDOZA SUÁREZ**  
**VEEDOR DISTRITAL (E)**

## **1. APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS**

### **1.1. MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS**

**1.1.1 Divulgación de la normatividad vigente:** De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 24 de 1993, modificado por el Acuerdo 207 de 2006, la Oficina Asesora de Jurídica, es la dependencia de la Veeduría Distrital que tiene la función de recopilar y clasificar las normas legales, los conceptos, la doctrina y la jurisprudencia relativa a las funciones de la Entidad y se encarga de su difusión, para que esté a disposición de los diferentes centros de gestión, con las correspondientes actualizaciones, de forma oportuna y comprensible, a través de los medios organizacionales previstos en el Plan de Comunicación Institucional, como la intranet y el correo electrónico y de acuerdo con la disponibilidad de recursos, se cuenta con la suscripción a los informativos jurídicos disponibles en el mercado como NOTINET o NOTIFAX, a nivel virtual o como LEGIS en el nivel de publicaciones físicas.

**1.1.2. Administración y actualización del Normograma:** En el Sistema Integrado de Gestión –SIG, se mantendrá, de forma permanente y sistemática, un normograma por cada uno de los procesos del modelo de operación vigente, en el que se relacione y detalle las normas que le son aplicables y que se deben cumplir, a fin de que se constituya en una herramienta de autorregulación para los servidores públicos operadores de los diferentes procesos y en un insumo para los ejercicios de verificación, auditoría interna y/o de tercera parte, que se adelanten en el marco de la autoevaluación, la evaluación independiente, organismos de control y procesos de control social.

Como componente del SIG, el normograma será administrado por la Oficina Asesora de Planeación y actualizado por los líderes y responsables de los correspondientes procesos, con la asesoría legal de la Oficina Asesora de Jurídica. La Entidad divulgará en su página web y en la de la Casa Ciudadana del Control social, el normograma por procesos y se verificará que se encuentre debidamente actualizado.

**1.1.3. Campaña institucional de divulgación de la normatividad sobre prevención y lucha contra la corrupción:** La Entidad desarrolla campañas institucionales de divulgación, tanto a nivel interno (dirigidas a servidores públicos y contratistas), como externamente focalizadas en los usuarios de los servicios misionales, proveedores y demás grupos de interés, la normatividad vigente para la prevención de la corrupción, especialmente del estatuto Anticorrupción, el Código único Disciplinario y la normatividad antitrámites y demás instrumentos suministrados por el Programa Presidencial de Lucha contra la corrupción a nivel nacional, y a nivel distrital, los ofrecidos por la Veeduría Distrital, en cumplimiento de sus funciones de órgano de control responsable de velar por la transparencia y la ética pública. Así mismo, se divulgará de forma permanente, la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

**1.1.4. Auditoría de cumplimiento legal:** La Entidad incluirá en su plan de evaluación de gestión y control interno, especialmente en el Programa de auditorías internas, el criterio de verificación del cumplimiento legal, a fin de informar a la Alta Dirección, sobre las medidas

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

correctivas, preventivas y de mejora, a fin de asegurar el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes.

### **1.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS**

<b>ACCION 1. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la aplicación efectiva de las normas</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha máxima</b>
Adelantar un proceso difusión y actualización de la información jurídica y normativa aplicable a la Entidad.	Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica.	Proceso permanente (mensual)
Actualizar el normograma con base en las novedades jurídicas.	Responsables de los procesos.	29 -02 -2012
Verificar que el normograma se encuentre actualizado en el SIG.	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación.	16- 03 -2012
Divulgar la actualización del normograma en cada uno de los procesos institucionales	Responsables de los procesos, Profesional responsable del proceso Comunicación Institucional.	30- 03 -2012
Implementar una campaña de divulgación de la normatividad sobre prevención y lucha contra la corrupción	Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica, Profesional responsable del procesos de Administración de sistemas de información y tecnología.	30- 03 -2012
Incluir en el Programa de auditoría y en el plan de evaluación del sistema de control interno, ejercicios de auditoría de cumplimiento efectivo de las normas aplicables.	Asesor (a) del Despacho del Veedor Distrital, responsable de control interno, Representante de la Dirección para la sostenibilidad del SIG.	29 -02 -2012

## **2. ACCIÓN PREVENTIVA**

### **2.1. MECANISMOS PARA LA ACCIÓN PREVENTIVA**

**2.1.1. Mapa de riesgos institucional.** La Entidad cuenta en sus Sistema Integrado de Gestión SIG, con un módulo específico que permite administrar y controlar los riesgos institucionales asociados a los procesos del modelo de operación.

**2.1.2. Mapa de riesgos de corrupción e ineficiencia:** Cada año, la Entidad consolidará, como anexo del mapa de riesgos institucional, un mapa de riesgos de corrupción e ineficiencia en el que establecerá los factores críticos de la gestión misional y

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

administrativa, con medidas para su mitigación y control, así como la definición e implementación de puntos de control permanentes. La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación por parte del representante de la dirección. El (la) asesor (a) del Despacho del Viceveedor Distrital, hará seguimiento.

**2.1.3. Acuerdos de transparencia:** La Veeduría Distrital suscribirá voluntariamente acuerdos de transparencia con ocasión de los procesos administrativos que realice y que por la complejidad, recursos involucrados o magnitud del impacto y trascendencia que puedan tener en los usuarios y grupos de interés. Cuando la Alta Dirección determine adecuado y oportuno suscribir y aplicar estos acuerdos, los divulgará en los medios informativos que garanticen una amplia difusión y su comunicación focalizada en los grupos de interés.

**2.1.4. Pactos de integridad y de control social:** La Entidad adelantará procesos de integridad a aquellos contratos que por su complejidad o cuantía de recursos involucrados, amerite que se implemente esta metodología, basada en acuerdos voluntarios de transparencia y autorregulación con proponentes, proveedores, contratistas y otros actores y grupos de interés.

**2.1.5. Mapa de riesgos de la gestión contractual:** La Entidad adelantará, con el acompañamiento de la Delegada para la Contratación, el levantamiento de su mapa de riesgos de la gestión contractual, insumo que le debe facilitar la actualización del mapa institucional del proceso Gestión para la adquisición de bienes y servicios.

**2.1.6. Procesos de meritocracia:** Para adelantar nombramientos con carácter de provisionalidad en aquellos cargos cuya naturaleza es de carrera administrativa, mientras se surte el proceso oficial para la provisión de acuerdo con las normas que regulan la materia, la Entidad, previa autorización de la Comisión Nacional del Servicio Civil, realiza procesos simples de selección contemplando la evaluación de por lo menos dos alternativas y si se considera necesario aplicando pruebas y entrevistas.

## **2.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA GESTIÓN PREVENTIVA**

<b>ACCION 2. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la acción preventiva</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha máxima</b>
Verificar que el mapa de riesgos institucional se encuentre debidamente actualizado y verificar la implementación de las acciones preventivas y puntos de control en los correspondientes procesos.	Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica –Asesor (a) del Despacho Veedor Distrital, responsable de control interno.	30- 03 - 2012
Implementar el mapa de riesgos de corrupción e ineficiencia, con base en la	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación – Equipo MECA, Responsables de los procesos	29 -06 -2012

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

metodología impartida por el departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa presidencial de Lucha contra la corrupción.		
Suscribir Acuerdos de transparencia con los proveedores, en aquellos contratos que lo ameriten por su complejidad o cuantía de recursos involucrados.de mayor cuantía.	Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica	16- 03 -2012
Implementar procesos de integridad a aquellos contratos que lo ameriten por su complejidad o cuantía de recursos involucrados.	Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica, Veedor Distrital delegado para la Contratación.	28- 12 -2012
Implementar el mapa de riesgos de la gestión contractual, como insumo para la actualización del mapa de riesgos del proceso Gestión para la adquisición de bienes y servicios.	Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica, Veedor Distrital delegado para la Contratación.	28- 12 -2012
Divulgar el protocolo de competencias gerenciales.	Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación.	29 -02 -2012

### **3. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA**

#### **3.1. MECANISMOS PARA LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA**

**3.1.1. Línea anticorrupción:** La Veeduría Distrital cuenta con una línea No 018000124646 conocida línea anticorrupción, que cumple una doble función: brinda una oportunidad a la ciudadanía para denunciar situaciones irregulares o casos de corrupción identificadas en las entidades distritales, por lo que es un insumo para la labor misional que se adelanta con el macroproceso prevención de la corrupción y la ineficiencia. Sin embargo, también facilita a la ciudadanía, especialmente a los usuarios y demás grupos interesados o afectados con la gestión de la Entidad, que se pronuncien informando sobre presuntos casos de corrupción por parte de los servidores públicos de la Entidad, en cumplimiento de la función legalmente asignada.

**3.1.2. Atención de quejas, reclamos y solicitudes de información:** la Entidad dispone de medios adecuados para la atención de los requerimientos que presente la ciudadanía y los usuarios de sus servicios misionales de prevención de la corrupción y la ineficiencia, fortalecimiento de la efectividad y promoción del control social, así como en desarrollo de sus funciones administrativas. El procedimiento vigente, debe permitir, atender al ciudadano con amabilidad y oportunidad; escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar. Los sistemas y demás aplicativos

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

---

empleados en esta función permiten registrar, los datos básicos de la presentación de la queja, reclamo o solicitud, que permitan identificar la ocurrencia de los hechos.

Cuando el requerimiento contenga denuncia relacionado con una no conformidad en la prestación de un servicio (reclamo) o una denuncia sobre la conducta o el desempeño de un servidor público en ejercicio de sus funciones (queja) se aplicará lo dispuesto en el procedimiento vigente en el proceso Atención a ciudadanía y a grupos de interés, el cual será ampliamente divulgado y socializado con los usuarios y demás grupos de interés, aprovechando los medios de comunicación de que dispone la Entidad. En desarrollo de estas actuaciones se debe guardar reserva de la información acopiada, hasta el total esclarecimiento de las situaciones denunciadas.

**3.1.3. Promoción de la participación y el control social en la planeación y el direccionamiento estratégicos:** La Veeduría Distrital facilita por todos los medios y canales posibles, el acceso a la información, planes, programas, proyectos e informes de gestión con indicadores que permitan analizar los avances y cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos del Plan de Desarrollo, con el fin de facilitar el ejercicio del control social a su propia gestión.

La publicación de los datos más relevantes de la planeación, como el plan de acción, el Presupuesto Orientado a Resultados y los proyectos de inversión, serán publicados en la página Web de la Entidad. Otros informes como el de productos y resultados de la gestión mensual, a demás del Portal en Internet, se divulgarán mediante los diversos canales de comunicación previstos en el Plan de Medios de Comunicación de la vigencia.

Los componentes de los proyectos de inversión que incluyan gestión comunitaria deben contemplar mecanismos de divulgación y socialización con las comunidades intervenidas, de las acciones a realizar, a fin de que conozcan sobre las propuestas de acción y tengan posibilidad de pronunciarse sobre ellas y retroalimentar los proyectos con sus iniciativas y necesidades.

**3.1.4. Promoción de la participación y el control social a lo misional:** La Veeduría Distrital apoya a todas las asociaciones, grupos de control social o veedurías ciudadanas que se constituyan o que estén interesadas en adelantar prácticas de control social sobre la gestión de la Entidad.

**3.1.5. Rendición de Cuentas:** La Veeduría Distrital como Entidad organizadora del proceso de rendición de cuentas distrital y local, hace explícito, por todos los medios posibles a sus usuarios y demás grupos de interés, su proceso individual de rendición de cuentas y dispondrá de la información sobre su gestión contractual y sobre el cumplimiento de compromisos derivados del Plan de Desarrollo. Lo anterior sin perjuicio de que organice otros procesos de rendición de cuentas.

La Entidad, además de los medios y condiciones dispuestas en las normas vigentes para convocar la participación ciudadana y el control social en la gestión contractual, utilizará los medios dispuestos en su Plan de Medios de Comunicación. Si bien las conclusiones de las

audiencias realizadas no tiene el carácter vinculante u obligatorio, en todo caso, se explicará a las personas y/u organizaciones las razones de la decisión adoptada.

**3.1.6. Gestión antitrámites:** Para el desarrollo de su gestión misional y en la prestación de sus servicios a cargo, la Veeduría Distrital no adelanta trámites que puedan ser suprimidos, racionalizados o gestionados en línea. Sin embargo, en el marco de su sistema Integrado de Gestión, se tiene la política de ubicar en la página web, todos los formatos y documentos que facilitan la interacción con la ciudadanía a fin de acercar la gestión institucional a los grupos focales de interés para la prestación de los servicios.

**3.1.7. Visibilidad de la gestión y transparencia administrativa:** En el ejercicio de la función administrativa, la Entidad propenderá por democratizar la información sobre requerimientos de tipo administrativo, a fin de garantizar su visibilidad, y ampliar las posibilidades de que la ciudadanía ejerza control social a su propia gestión. Para esto, publica, en sus carteleras internas y a través de la página web, los informes de ejecución presupuestal, los indicadores de ejecución de su presupuesto orientado a resultados, indicadores de gestión y demás informes, que permitan expresar de forma explícita, la relación entre las prioridades de sus políticas de control social, autorregulación, transparencia y efectividad en la gestión pública y la asignación del gasto. Ofrece información sobre los productos que entrega la Veeduría Distrital y los resultados hacia los que está orientado el gasto, especificando cuales son los beneficios que la comunidad recibe.

**3.1.8. Promoción de la participación y el control social a la ejecución de planes, programas y proyectos y a la prestación de los servicios misionales:** La Entidad promueve espacios para que la comunidad participe en la ejecución de programas y proyectos. Para esto, en la ejecución de proyectos que impliquen gestión comunitaria, se facilitan mecanismos para que los ciudadanos y sus organizaciones sociales intervengan, no solamente como sujetos receptores de conocimiento, sino que si cuentan con elementos conceptuales y metodológicos necesarios, para que se puedan vincular a los procesos de asesoría y fortalecimiento del ejercicio del control social en su calidad de líderes comunitarios cualificados, como monitores, gestores o promotores del control social, en las prácticas de cualificación y de generación de espacios para el control social.

Otro mecanismo en el que se vincula a ciudadanos y miembros de organizaciones sociales de las comunidades a las que van dirigidas las estrategias previstas con la ejecución de los proyectos, es mediante su participación en el análisis de políticas, normatividad y metodologías para que el control social tenga mayores posibilidades de ser efectivo, con el propósito de dar a conocer a las comunidades sus pronunciamientos y recomendaciones a la administración distrital.

**3.1.9. Medios de comunicación para mejorar la interacción con la ciudadanía, usuarios y demás grupos de interés:** La Entidad cuenta con medios de comunicación, entendidos como procedimientos, métodos, recursos e instrumentos que permitan garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido hacia los diferentes grupos de interés. Además de las estrategias incluidas en el Plan de

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

---

Comunicación externa de la vigencia, la Entidad cuenta con los siguientes medios de comunicación con el entorno estratégico:

CASA CIUDADANA DEL CONTROL SOCIAL: Esta estrategia misional para promover el control social, como centro de información es un mecanismo fundamental para circular información sobre la Veeduría Distrital y para comunicar los servicios. Además de permitir divulgar la información del Distrito, es una vitrina permanente que permite posicionar y visibilizar a la Entidad.

PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE RADIO: La Entidad tiene presencia en espacios radiales de comunicación y otros en los que se divulgan aspectos relativos al control social y al trámite y atención de quejas, reclamos y en general, requerimientos de la ciudadanía.

Se trata de potenciar los contactos con los ciudadanos y las organizaciones sociales o comunitarias para la divulgación focalizada en los diversos segmentos o grupos de interés. Además se contempla la posibilidad de contar con el apoyo e intervención de otras formas comunicativas de tipo alternativo como la televisión local y comunitaria, las radios comunitarias, las radios escolares, los periódicos barriales, las redes de carteleras, los cineclubes, los colectivos de comunicación, los grupos de teatro, entre otros.

BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: La Entidad tiene ubicado en la recepción de la sede de la entidad un buzón de sugerencias para recibir las expresiones y requerimientos de los usuarios y visitantes

CARTELERA INTERNA: Una de las carteleras internas, está ubicada en el primer piso, (recepción) la cual se encuentra disponible para divulgar aspectos de interés a los ciudadanos y usuarios visitantes. En ella se publican aspectos relativos a la gestión, respuestas a requerimientos ciudadanos y otros aspectos relacionados con la planeación institucional y la gestión de los recursos, sus resultados e impactos. La cartelera está ubicada en un lugar visible para el público en general. Su manejo está a cargo del profesional responsable de comunicaciones. Otra de las carteleras, da cuenta de la difusión de los medios de comunicación sobre el quehacer misional de la Entidad. Así mismo, informa sobre las actividades, misión y visión institucionales.

PÁGINA WEB VEEDURÍA DISTRITAL: Uno de los principales medios de comunicación con los usuarios y demás grupos de interés es la página Web, la cual se actualiza permanentemente con la información sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes programas y proyectos. El diseño de la página web cumple con el manual de imagen corporativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Para lograr el máximo aprovechamiento de la página se cuenta con un comité editorial, el cual define los contenidos y el diseño. La actualización informativa de la página Web de la Veeduría Distrital está en cabeza del responsable de comunicaciones, previa coordinación con el área de sistemas de la Entidad. El responsable de la comunicación institucional monitorea de manera permanente los contenidos y el diseño de la página web, con el ánimo de hacer las sugerencias en comité editorial, para que la alta dirección adopte las medidas del caso en las instancias pertinentes.

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

PÁGINA WEB DE LA CASA CIUDADANA DEL CONTROL SOCIAL Esta página cuenta con un link que permite conocer toda la información de actividades y servicios de la Veeduría Distrital. Cuenta con actualización permanente y la revisión y orientación de un Comité Editorial.

CORREO ELECTRÓNICO La Entidad cuenta con este mecanismo para gestionar los procesos y para divulgar de manera ágil información sobre la prestación de los servicios y aspectos de interés.

BUZÓN VIRTUAL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y LÍNEA DE ATENCIÓN La Entidad tiene habilitado una dirección de correo electrónica a manera de buzón de sugerencias virtual para recibir las expresiones y requerimientos de los usuarios y visitantes. Además se cuenta con una línea de información, la línea 190 y la línea anticorrupción para denuncias de la ciudadanía, casos que son investigados en la Entidad.

### **3.2. ACCIONES PARA ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN, LA COLABORACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

<b>ACCION 3. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la participación, la colaboración ciudadana y el control social.</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha máxima</b>
Promover en todas las actividades misionales y en la página web, la línea anticorrupción, y preparar un comunicado en el que se informe que por su conducto se pueden denunciar hechos irregulares o comportamientos alejados de la ética pública a fin de que se adelanten las investigaciones y se tomen las acciones según lo dispuesto en las normas disciplinarias vigentes	Veedores distritales delegados, profesionales líderes de procesos misionales, Profesionales responsables de los procesos Comunicación informativa y Administración de los sistemas de información y tecnología.	30- 03 - 2012
Divulgar el procedimiento de Atención de quejas, reclamos y solicitudes de información y los mecanismos para facilitar la interacción con la entidad y obtener respuesta.-	Viceveedor (a) Distrital, profesional responsable del proceso Atención a ciudadanía y a grupos de interés, Profesionales responsables de los procesos Comunicación informativa y Administración de los sistemas de información y tecnología.	29 -06 -2012
Además de los informes consolidados sobre la participación de la entidad en la ejecución del plan de desarrollo, la Entidad debe organizar, en su página web y	Viceveedor (a) Distrital - Profesional responsable del proceso Comunicación Institucional. Jefe (a) de la Oficina Asesora de Planeación.	16- 03 -2012

## ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012

<p>en la de la Casa Ciudadana del control social, un link específico con la información de su gestión contractual, una síntesis del avance y resultado en la ejecución de sus planes, programas y proyectos, dando cuenta de la cuantía de recursos involucrados. Se informará que se trata del proceso institucional de rendición de cuentas y si la ciudadanía lo solicita se hará una audiencia pública específica, sin perjuicio de su rendición de cuentas en cumplimiento del Acuerdo 131 de 2004 modificado por el Acuerdo 380 de 2009.</p>		
<p>Verificar que se encuentren disponibles en la página web, los formatos y documentos requeridos para acceder a los servicios misionales que ofrece la Entidad, en sus versiones actualizadas.</p>	<p>Veedores distritales delegados, profesionales líderes de procesos misionales, Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, representante de la dirección para la sostenibilidad del SIG.</p>	<p>28- 12 -2012</p>
<p>Verificar que se encuentren en la página web, los planes, programas y proyectos, indicadores y demás documento que dan cuenta de la planeación institucional y de su ejecución,</p>	<p>Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Jurídica, Veedor Distrital delegado para la Contratación.</p>	<p>28- 12 -2012</p>
<p>Además de la divulgación en la página de contratación a la vista y demás aplicaciones distritales y nacionales, en cumplimiento de la normatividad vigente, la Entidad informará sus requerimientos de bienes y servicios y sus proveedores, a través de su página web y de la de la casa Ciudadana del Control Social.</p>	<p>Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>29 -02 -2012</p>
<p>Verificar que estén disponibles los mecanismos necesarios para la comunicación de doble vía con las comunidades afectadas con los proyectos</p>	<p>Viceveedor (a) Distrital -Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>24 -02- 2012</p>
<p>Socializar los instrumentos y</p>	<p>Viceveedor (a) Distrital -Jefe</p>	<p>31-05-2012</p>

## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -2012**

lineamientos para evaluar la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios para la retroalimentación constante en la ejecución de los servicios misionales.	(a) Oficina Asesora de Planeación.	
Disponer los mecanismos requeridos para documentar las experiencias de participación ciudadana y control social, para que se conserve la memoria institucional y para que en el futuro, se puedan formular propuestas para el mejoramiento de los proyectos y procesos, contemplando la perspectiva de los beneficiarios.	Viceveedor (a) Distrital - Profesionales responsables de los procesos Comunicación institucional y administración de sistemas de información y tecnología.	29- 06- 2012
<b>ACCION 4. Implementar herramientas para mejorar la interacción con grupos de interés.</b>		
Publicar en la intranet un directorio de Contactos y enlaces con medios de comunicación y con oficinas de prensa	Profesional responsable del Proceso comunicación Institucional	24- 02 -2012
Consolidar un directorio de contactos y enlaces con medios alternativos de comunicación local y focalizados	Profesional responsable del Proceso comunicación Institucional	31- 07 -2012

### **4. FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD**

#### **4.1. MECANISMOS PARA FOMENTAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD**

**4.1.1. Código de ética y de buen gobierno:** El Código de Ética y de Bien Gobierno es el eje central para el control del estándar de la conducta ética de los servidores públicos de la Veeduría Distrital, que permite contar con un adecuado ambiente de control. Se estructura a partir de un Acuerdo ético, texto construido colectiva y participativamente, manteniendo la coherencia con los principios constitucionales que rigen la función pública. La Entidad adelanta ejercicios periódicos de revisión de los valores y principios de la Entidad y cuenta con una proclama de integridad, con políticas institucionales que rigen y orientan el desempeño laboral, así como con prácticas de buen gobierno.

**4.1.2. Semana de la ética pública:** La Entidad organiza cada año una semana de la ética pública, con una atractiva programación que busca incentivar la reflexión sobre el sentido de responsabilidad con lo público y se programan actividades que promuevan, los principios y valores, la cultura de la legalidad, del autocontrol y la ética del servicio, la orientación a resultados, el trabajo en equipo y demás competencias comportamentales que deben demostrar en el ejercicio de la función administrativa, los servidores públicos.

**4.1.3. Actividades de inducción, reinducción y socialización del código de ética y buen gobierno:** Todos los años, se realiza una actividad de inducción y reinducción, que incluye una programación espacial para la divulgación de la planeación institucional, los resultados obtenidos en la vigencia anterior y lo relativo a Sistema integrado de Gestión. En ese contexto, se presentan los aspectos más importantes de la gestión ética y de integridad en la Entidad, el Código de ética y de Buen Gobierno Proclama de integridad, principios, valores, políticas y prácticas de buen gobierno.

**4.1.4. Campaña permanente de sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública.** La Entidad desarrolla campañas institucionales de sensibilización (dirigidas a servidores públicos, contratistas, proveedores y grupos de interés) sobre la importancia de la ética pública y la cultura de la legalidad y su incidencia en la legitimidad, la gobernabilidad institucional.

**4.2. ACCIONES PARA CONSOLIDAR LA CULTURA DE LA LEGALIDAD**

<b>ACCION 5. Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha máxima</b>
Evaluar el índice de comportamiento ético	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECA	29 -02 -2012
Preparar el plan de acción para la gestión ética y de integridad de la vigencia.	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECA	16- 03 -2012
Programar y ejecutar la semana de la ética pública.	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECA	15 -06- 2012
Revisar y actualizar, si se considera pertinente, el Código de ética y de buen gobierno de la Entidad, en el marco de la Semana de la Ética pública	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECA	
Desarrollar la campaña permanente de sensibilización sobre legalidad, legitimidad y ética pública.	Jefe (a) Oficina Asesora de Planeación, Profesional responsable del proceso Comunicación Institucional	Proceso permanente (mensual)
Ajustar el componente de estímulos e incentivos del Plan de Bienestar social, incentivos y mejoramiento de la calidad de vida laboral, para que el desarrollo de competencias comportamentales tenga reconocimiento a través del sistema de estímulos e incentivos	Vicevededor Distrital, profesional responsable del proceso Administración del talento humana.	29- 06 -2012

## **5. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

### **5.1. MECANISMOS PARA FORTALECER LA COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Las actuaciones de la Veeduría se hacen de manera coordinada en procura de transferir metodología para la gerencia pública en el D.C, por esto importa en gran medida, desarrollar mecanismos para la coordinación interna de acciones, especialmente en lo relativo a la racionalización en la solicitud y entrega de la información, elemento esencial y estratégico, que es a la vez insumo y resultado de su gestión.

**5.1.1. Coordinación para el uso de la información:** En cada uno de los procesos misionales, se deben identificar las fuentes externas que suministran información, los datos y características provenientes de las mismas, aspectos que deben ser relacionados, socializados y controlados mediante instrumentos de autocontrol o los puntos de control que se determinen por los responsables de los procesos, en la correspondiente caracterización.

Toda la información que se utilice como insumo para la consolidación de servicios misionales expresados en informes, diagnósticos, estudios, instrumentos, o documentos de evaluación, debe incluir las fuentes de información y contar en el área de gestión con los soportes que permitan verificar la veracidad y confiabilidad de los datos manejados y analizados.

Antes de solicitar información a las entidades públicas se debe verificar que ésta no exista ya en la Entidad, que no haya sido solicitada por otro (s) proceso (s) o centro (s) de gestión o que no esté disponible en algún portal de información en Internet del que se pueda tomar sin hacer un requerimiento.

En los comités de coordinación, u otras instancias de dirección, se pondrán en común, las necesidades de información, con el fin de articular y coordinar acciones y racionalizar la solicitud de la misma y mejorar la percepción sobre la intervención misional en las entidades.

Si la información es pertinente, se ha verificado que no se encuentra disponible y no existe reserva legal u otro tipo de restricción sobre el dominio de la misma, una vez solicitada, se ubicará en la red interna y se informará mediante los medios de comunicación organizacional pertinentes, definidos en el Plan de Medios de la Entidad, para garantizar que otros procesos tengan acceso a esta información.

Los informes, diagnósticos, estudios, instrumentos, o documentos de evaluación generados por los procesos, en virtud del rol control que le compete a la Entidad, deberán convertirse en un insumo de información para la gestión de los mecanismos de asesoría y acompañamiento.

La Alta Dirección a través del proceso de Mejoramiento Continuo en coordinación con el proceso de Administración de los sistemas de información y tecnología, generará herramientas y metodologías que garanticen o contribuyan a asegurar el uso compartido, la eficiencia y efectividad de la información que recaba la Entidad en sus procesos misionales.

Igualmente se garantiza la centralización de la información para que haya una fuente única de información tanto en medio virtual como físico, en el centro de documentación. Para el efecto, a medida que se va alimentando el Centro de Documentación se generarán reportes actualizados, los cuales se publicarán a través de los medios de comunicación organizacional con que cuenta la Entidad.

**5.1.2. Mecanismos de coordinación interinstitucional, cooperación y gestión conjunta:** Con el propósito de priorizar estrategias que permitan hacer uso eficiente de los recursos, la Entidad desarrolla actividades de cooperación, alianzas estratégicas y gestión conjunta, que contribuyen a la racionalización administrativa.

## **5.2. ACCIONES PARA CONSOLIDAR LA COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>ACCION 5. Verificar la existencias de las instancias y mecanismos de coordinación interna</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha máxima</b>
Realizar comités de coordinación interna semanales para poner en común la ejecución de los proyectos y procesos.	Viceveedor Distrital	Permanente (semanal)
Diseñar en la intranet, un campo para la socialización de la información acopiada en cada uno de los procesos.	Viceveedor Distrital, profesional responsable del proceso Administración de sistemas de información y tecnología.	16- 03 -2012
Identificar posibles alianzas estratégicas y convenios de cooperación para adelantar la gestión conjunta con otras unidades ejecutoras del Distrito y a nivel nacional	Viceveedor Distrital, Jefe (a) de la Oficina Asesora de Jurídica	15 -06- 2012