

INFORME ACTIVIDAD DE CO-CREACIÓN PARA LA DORMULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SDH PAAC - 2022

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC es un instrumento preventivo que consolida las estrategias definidas por la entidad para prevenir posibles hechos de corrupción.

El PAAC está conformado por cinco (5) componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio y un componente de iniciativas adicionales orientado al fortalecimiento de la integridad.

A fin de elaborar el PAAC de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2022 se adelantó un ejercicio de co-creación a través de la metodología de mini públicos mediante la cual se convocó a funcionarios de la entidad y ciudadanos en general a inscribirse para aportar ideas sobre las actividades que deberían incluirse en el PAAC 2022.

Teniendo como punto de partida preguntas orientadoras formuladas para cada uno de los componentes del plan se logró la participación de los asistentes a las sesiones programadas, quienes expresaron sus opiniones. Esta información se recoge en las tablas de preguntas orientadoras y lluvia de ideas que se presentan en cada componente. Adicionalmente, se solicitó a los participantes evaluar en una escala de 1 a 5 la pertinencia de incluir el PAAC 2022 las ideas expresadas; a este respecto es importante indicar que los datos obtenidos en la evaluación de pertinencia son indicativos, las sugerencias presentadas deben revisarse en conjunto.

La convocatoria para la inscripción de funcionarios se realizó mediante invitación publicada en Yammer, Hacienda al Día y el buzón de Rendición de Cuentas. La convocatoria a ciudadanos se realizó mediante mensaje de texto remitido a contribuyentes, correo electrónico enviado a la Veeduría Distrital.

A continuación, se presenta la ficha técnica de la actividad

FICHA TÉCNICA DEL EJERCICIO DE CO-CREACIÓN PARA LA FORMULACIÓN PAAC 2022 -

Líder responsable de taller	Líder de componente Funcionario designado de equipo líder de componente Funcionario de equipo PAAC – OAP y Asesor del área OAP
Fecha	Viernes 19 de noviembre de 3 a 5 pm. - funcionarios Lunes 22 de noviembre de 4 a 6 pm. - ciudadanos / grupos de valor
Objetivo	Potenciar la participación de los grupos de valor en la fase de formulación del PAAC 2022
Metodología	Aplicando la metodología Mini Publics, la OAP convocó a dos sesiones de trabajo virtual; en la primera participaron funcionarios de la SDH y en la segunda, ciudadanos. Cada sesión inició con la presentación del jefe de la Oficina Asesora de Planeación y los líderes de componente sobre qué es el PAAC y sus componentes. A continuación, los participantes fueron divididos aleatoriamente en 6 salas, una por cada componente del plan.
Medio de reunión	Teams - 6 Salas de trabajo (una por cada componente del PAAC)

Participantes	Funcionarios: 36 Ciudadanos: 19
Herramienta de captura de información	La herramienta de captura de la información utilizada fue Jamboard, una pizarra interactiva que permite la colaboración entre integrantes de un equipo. A los participantes se les formularon una serie de preguntas orientadoras, cuya respuesta permite identificar nuevas actividades que podrían incluirse en el PAAC.

1. RESULTADOS OBTENIDOS TALLER DE CO-CREACIÓN

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Esta herramienta le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Para este componente se dispusieron preguntas orientadoras que exploraron posibles mejoras para la metodología utilizada durante la identificación y gestión de riesgos en la entidad. Esto permite fortalecer la formulación de las actividades para que sean más entendibles y adaptadas a los servidores públicos y grupos de valor. Adicionalmente, se abrió un espacio de debate sobre la mejor forma de dar a conocer los riesgos de corrupción de la SDH y cómo lograr la participación ciudadana en la identificación de estos riesgos. Finalmente se indagó sobre las acciones a implementar para evitar la materialización de riesgos de corrupción en la entidad, información ésta que representa un insumo valioso en términos del PAAC para el año 2022.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE A LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Durante los ejercicios de Co-Creación, donde se convocaron funcionarios y ciudadanos, se obtuvieron los siguientes resultados referentes al componente 1 - riesgos de corrupción:

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 1. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionarios

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la gestión de riesgos de corrupción?	¿Qué podríamos hacer para que más ciudadanos conozcan y participen en la identificación de los riesgos de corrupción de la SDH?	¿Qué actividades considera que puede hacer la SDH para evitar los riesgos de corrupción?
Evitar la tramitología	Lúdicas	Ser más cercanos al Ciudadano y ciudadano-contribuyente. Acciones orientadas a cambiar el paradigma de los ciudadanos respecto de trámites engorrosos en la SDH

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la gestión de riesgos de corrupción?	¿Qué podríamos hacer para que más ciudadanos conozcan y participen en la identificación de los riesgos de corrupción de la SDH?	¿Qué actividades considera que puede hacer la SDH para evitar los riesgos de corrupción?
Brindar buena información de los servicios de la entidad	Interiorizar que así seamos parte de áreas que no tienen relación directa con los ciudadanos hacemos parte de la cadena que permite brindar la atención de las necesidades de los ciudadanos y nuestra labor aporta a ello	Brindar Información práctica de los servicios y como son, para evitar que sean manipulados y estafados
Un buzón donde los funcionarios y los ciudadanos puedan dejar evidencias de los actos que consideren correspondan a corrupción.	Podrían ayudar a identificar los riesgos, si conocen mejor a la entidad, si tienen desconocimiento no lo pueden hacer	Actividades lúdicas para que los ciudadanos puedan aprender a diferenciar los actos normales y los que tienen corrupción
Evitar la manipulación de información personal.		Regresar al tradicional buzón de sugerencias, y gestionirlas; adicional asegurando para cada sugerencia que SHD responda, o agradezca, o en general se comunique con el ciudadano, lo que construye confianza.
Capacitaciones sobre temas de interés general que fortalezcan en los funcionarios sus conocimientos en cuanto a sus derechos y deberes		
Procesos fáciles de entender para el ciudadano		

Tabla 2. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Hagámoslo simple	5	5	4	5	5		4,8
Abordar al ciudadano para ayudarlo y conocer sus inquietudes con personal en campo	3	3	3	5	2	4	3,3
Lúdicas y comunicación simple para aportar riesgo de corrupción y los beneficios	5	4	3	5	5		4,4
Lúdicas y comunicación para entender tramites	5	3	5	5	3	5	4,3
Mayor divulgación de la oficina virtual para evitar tramitadores y que el ciudadano conozca como puede hacer los tramites	5	3	3	4	4	5	4,0

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 3. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la gestión de riesgos de corrupción?	¿Qué podríamos hacer para que más ciudadanos conozcan y participen en la identificación de los riesgos de corrupción de la SDH?	¿Qué actividades considera que puede hacer la SDH para evitar los riesgos de corrupción?
Actividades de reflexión sobre lo que es corrupción de nuestro cotidiano	Implementar nuevas formas de comunicación: Videos interactivos - didácticos para ilustrar situaciones posibles	Fortalecimiento de la oficina virtual y trámites virtuales (Seguridad de la Información)
Actividades de sensibilización, tanto interno como externo	Usar una Sección de la página web para compartir los temas de manera "más Lúdica" - Impulsar la consulta	Campañas de manejo emocional y analítico enfocado en formación en principios y valores - respeto por el otro, tanto interno como externo
Los riesgos de corrupción son de carácter preventivo y su finalidad es evitar que no se conviertan en hechos ciertos, de manera que la clave está en generar una cultura del riesgo. El conocimiento es fundamental para seguir con éxito en el camino de la transparencia.	Uso de redes sociales para la sensibilización de nuestros grupos de valor frente a los temas de corrupción y de riesgos	Comunicación basada en casos de éxito como la entidad ha escuchado a la ciudadanía y ha tomado acción frente a las situaciones reportadas o surgidas
		Presentación de logros a partir de los resultados y beneficios que tiene la ciudad cuando se hace parte del control social y denuncia

Tabla 4. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Sensibilización y reflexión sobre corrupción							
Nuevas formas de comunicación con el ciudadano mostrando videos, casos de éxito al ciudadano redes sociales							

Nota: Por cuestiones de logística durante la actividad, las ideas principales del ejercicio con ciudadanos no se pudieron completar en cuanto a su calificación.

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

A partir de los resultados del ejercicio de co-creación, se consideran las siguientes recomendaciones para el complemento de las actividades del componente de riesgos del PAAC para el año 2022.

- Se deben establecer actividades que aporten a la simplificación de la información presentada a servidores y ciudadanos con respecto a la gestión de riesgos. Actividades de socialización en un lenguaje claro y sencillo para los funcionarios que no son cercanos a las metodologías de riesgos, ayudan a comprender la construcción y el seguimiento a los riesgos identificados.
- Se necesitan actividades que contemplen nuevas formas en la comunicación de la gestión de riesgos, aludiendo a lo lúdico y sencillo para el entendimiento de lo desarrollado y la generación de aportes. Una estrategia de comunicación colaborativa con otras dependencias y políticas del MIPG pueden enriquecer la integralidad de los riesgos, para que se vea como un ejercicio transversal y no aparte de la operación de los procesos.
- Socializar los riesgos a los que se exponen los contribuyentes cuando acuden a los tramitadores, buscando evitar estas acciones que afectan la integridad de la prestación del servicio y afectan la confianza hacia la entidad. Las acciones recomendadas se enfocan en campañas de comunicación de mayor divulgación e impacto frente a los riesgos que, una vez materializados, afectan la prestación del servicio para el ciudadano.
- Plantear actividades para la generación de espacios de reflexión sobre lo que es la corrupción y sus implicaciones. Más allá de identificar y gestionar los riesgos, se deben hacer sensibilizaciones respecto a lo que se consideran actos de corrupción y sus consecuencias para la estabilidad de la entidad y sus procesos.
- Fortalecer actividades para la implementación de seguridad de la información respecto a los trámites, con eso brindar un mensaje de tranquilidad a los contribuyentes que realizan sus actividades por la oficina virtual.
- Establecer actividades donde se socialicen casos de éxito en cuanto a la prevención de riesgos de corrupción, que permitan la reflexión entre los funcionarios y los ciudadanos.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A través de la estrategia de racionalización de trámites se busca implementar acciones orientadas a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, las cuales pueden ser de tipo normativo, que implican acciones como la modificación, actualización o emisión de normas; acciones de tipo administrativo, enfocadas a simplificar y mejorar procesos internos en tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario o internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, entre otros aspectos; y acciones de tipo tecnológico, que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites de forma automática o en línea.

Implementar la estrategia de racionalización de trámites facilita a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés la interacción con el estado, para acceder a sus derechos, cumplir con sus obligaciones y desarrollar actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado, visto en la reducción de costos, disminución de tiempos, pasos, requisitos, evitando el desplazamiento a presenciales, entre otros beneficios que se buscan dar al ciudadano o grupo de interés.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE A LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Durante los ejercicios de co-creación, donde se convocaron funcionarios y ciudadanos, se obtuvieron los siguientes resultados referentes al componente 2 – Racionalización de trámites:

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 5. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionarios

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la racionalización de trámites?	Teniendo en cuenta su experiencia en la realización de trámites en la entidad, ¿Ha tenido alguna dificultad? ¿De qué manera considera que se podría mejorar?	¿Qué debe hacer la entidad para que los contribuyentes usen los servicios de la oficina virtual?
1. Autenticación en todos los canales de interacción	13. Conocimiento de generación de liquidaciones y/o pagos de manera virtual	17. Hacer implementación de beneficios por el uso de Oficina virtual, incentivos
2. Respuesta integral de todas las solicitudes	14. Campañas de autogestión, ya que como más visibles	18. En todas las actividades que adelante la entidad, proyectar un video corto 1 o 2 minutos hablando y ejemplificando la manera de adelantar algún trámite por la página virtual.
3. Tranquilidad de una deuda anterior cerrada y sin deudas pendientes, comunicación constante del estado de sus pagos	15. No hay claridad o conocimiento del trámite y servicio, información. Información puntual, clara en las fuentes de información, no usando términos técnicos	19. Interfaz amigable con todo su historial y sus movimientos, predial, vehículos,
4. Generar canales virtuales (WhatsApp, video llamadas por TEAMS, MEET, ZOOM etc.) para presentación personal.	16. Campaña didácticas de información de sus trámites y servicios, como hacerlo página web	20. Presentar los beneficios de eliminar intermediarios y disponibilidad permanente, visibles campañas de Autogestión o que lo hacen los agentes de servicio
5. Pudiese en la misma página de consulta de impuestos, en la página virtual de SHD, consultar a PQRS. Es decir que pueda tramitar todo en la misma página individual.		21. Desconocimiento de seguridad de la Oficina virtual, recuperación rápida de contraseñas no perdiendo el historial cuando ya el tercero no existe, Mecanismos tiempo de respuesta, cambio directo de acceso (profesionales 11, 18)
6. Diseñar un glosario de términos para que la población en general pueda comprender fácilmente a qué se refieren algunos términos usados en comunicaciones oficiales y tramites		22. Estilo bancos, con Tablet en mano le vamos enseñando a los ciudadanos como usarla oficina virtual y campaña en los Super Cades para que se vayan registrando.
7. Trámites de radicación y notificación virtual		
8. Página Web restringida al momento de modificar información solo OS (perfil grado 5 o 1), validar previa fuentes oficiales antes de hacer la liquidación.		
9. Hacer que el 100% o la mayoría de los trámites se realice a través de esta plataforma		
10. Elaborar un índice de trámites y los requisitos para cada uno de ellos, mayor divulgación y apropiación		

11. Acceso a funcionarios a algún repositorio que permita descargar documentos como copia de la cédula o cámara de comercio, para no solicitar dichos documentos a los ciudadanos		
12. Convenios de acceso a información diferentes entidades		

Tabla 6. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
100% de los trámites por canales virtuales con manejo de seguridad de la información. 1, 4, 7, 8, 9,	4	4					4,00
El canal virtual debe contener la información general de la SDH, índice y requisitos de trámites, glosario, seguimiento a PQR. Tener un repositorio, validación o verificación interna de los documentos de los ciudadanos. 2, 5, 6, 10,	4	3	3				3,33
Dar a conocer mediante campañas didácticas que tengan un lenguaje claro y sencillo, los trámites, requisitos, autogestión de liquidaciones. 13, 14, 15, 16	5	5	5				5,00
Incentivar mediante descuentos en el pago, la autogestión a través de la oficina virtual. Se requiere una oficina virtual amigable y con manejo de seguridad y confidencialidad de la información. 3, 11, 12,	2	2	3	2			2,25

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 7. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas Ciudadanos

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la racionalización de trámites?	Teniendo en cuenta su experiencia en la realización de trámites en la entidad, ¿Ha tenido alguna dificultad? ¿De qué manera considera que se podría mejorar?	¿Qué debe hacer la entidad para que los contribuyentes usen los servicios de la oficina virtual?
1. Fortalecer la guía de trámite en la sede electrónica	4. No se da la atención oportuna en los canales dispuestos, pasando de otros canales para dar respuesta, solución: que trámite resuelven por el canal informar alcance	8. Jornadas de sensibilización sobre el uso de la oficina virtual
2. Crear un punto único de contacto que centralice las PQRDs, haga un adecuado escalamiento y sea independiente del canal de acceso	5. Que todos los trámites puedan hacerse a través de medios electrónicos, sin tener que acudir al papel y/o la presencialidad en ninguna fase del proceso	9. Estrategia para el uso de herramientas tecnológicas, campañas, manuales didácticos acceso y difusión visible a la ciudadanía, lenguaje claro

3. Tener un mecanismo alternativo, que, sin importar el canal de acceso, permita llegar a una persona asesora para guiar a todas y todos en sus gestiones en la SDH, agente en línea	6. Liquidación sanción de medios magnéticos extemporánea, (proceso interno desarrollo para realizar validación y pago inmediato por el usuario para evitar el tiempo de respuesta interna)	10. Estrategia de confianza en las herramientas virtuales
	7. Agilizar el RIT, la formalización requiere Rut y cámara de comercio, (interoperabilidad creación)	

Tabla 8. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Fortalecer la guía de trámite en la sede electrónica. Realizar campañas didácticas con lenguaje claro y amigable, que guíen al ciudadano en el uso de la oficina virtual y confianza en los canales digitales. 4, 1, 2, 8, 9, 10	3	5	3				3,67
5. Que todos los trámites puedan hacerse a través de medios electrónicos, sin tener que acudir al papel y/o la presencialidad en ninguna fase del proceso 9,	4	2	4				3,33
3. Tener un mecanismo alternativo, que, sin importar el canal de acceso, permita llegar a una persona asesora para guiar a todas y todos en sus gestiones en la SDH, agente en línea	5	5					5,00
6. Liquidación sanción de medios magnéticos extemporánea, (proceso interno desarrollo para realizar validación y pago inmediato por el usuario para evitar el tiempo de respuesta interna)	4	3					3,50
7. Agilizar el RIT, la formalización requiere Rut y cámara de comercio, (interoperabilidad creación)	5	5					5,00

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

Se resaltan acciones que pueden impactar la mejora de los trámites de la entidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Gestionar convenios con fuentes oficiales de información para establecer una línea directa de consulta entre la SDH y la entidad que suministra información requerida para un trámite en específico (ejemplo el RUT, Cámara de Comercio, etc.), esto con el fin de establecer acciones que eliminen los requisitos (verificaciones), siendo la SDH quien pueda realizar la consulta y no solicitar esta información al ciudadano. Se recomienda una revisión profunda de los trámites para identificar los documentos exigidos por otras entidades y si no es una consulta de información gestionar convenios o mecanismos de seguridad de información al interior de la entidad para su digitalización y almacenamiento.
- Aumentar la realización de los trámites a través del uso de canales electrónicos mediante incentivos de pago. Se recomienda validar al interior de los procesos que beneficios se pueden aceptar y validar para generar un incentivo de pago en los trámites de impuestos.

- Gestionar acciones de tipo tecnológico con el fin de que los trámites puedan hacerse a través de medios electrónicos (WhatsApp, video llamadas por TEAMS, MEET, ZOOM, PSE, Apps, diligenciamiento de formularios en línea), sin tener que acudir al papel y/o la presencialidad en ninguna fase del proceso. Se recomienda una revisión profunda de los trámites para identificar pasos que requieran acercamiento a puntos de atención o desplazamientos a entidades bancarias buscando analizar la implementación de medios virtuales para realizar su trámite, así como la revisión de los formularios/formatos a entregar para que puedan validarse en el sistema, evitando la impresión de este.
- Revisar al interior de los procesos de la SDH mecanismos para realizar las validaciones de información de forma automática o más directa, evitando varios traslados al interior de los procesos para obtener un resultado, lo que impacta en la reducción del tiempo de respuesta servicio o trámite solicitado por el ciudadano.

Adicionalmente, se identificó que ni los funcionarios ni los ciudadanos tienen presente algunas acciones que la entidad desarrolla para racionalizar sus trámites, por lo cual, se recomienda identificar acciones de difusión más visibles y que puedan aumentar la apropiación del ciudadano, a continuación, las principales:

- Fortalecer la información sobre los trámites y requisitos exigidos al ciudadano en fuentes oficiales como es la guía de trámites en la sede electrónica y el alcance de lo que se puede hacer por cada canal.
- Realizar campañas de comunicación didácticas, con lenguaje claro y amigable, como el ciudadano puede hacer su trámite, realizar estrategias de comunicación que brinden confianza y seguridad en los medios digitales.
- Tener un mecanismo alternativo de un agente en línea que pueda asesorar al ciudadano en cualquier momento de la realización del trámite.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el **artículo 48** de la **Ley 1757 de 2015**, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, **la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos**, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El artículo 52 de la ley 1757 de 2015 establece que “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán **elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas**, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, **la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos**”.

En particular, el componente de Rendición de cuentas está conformado a su vez, por 4 subcomponentes: información de calidad y en lenguaje comprensible, diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, incentivos/responsabilidad y evaluación y retroalimentación de la gestión institucional.

Subcomponente: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Las actividades que se desarrollan en este subcomponente permiten que la ciudadanía cuente con información relevante con anterioridad al desarrollo de los espacios de rendición de cuentas y, por lo tanto, están orientadas a garantizar la generación, disponibilidad y difusión de datos, estadísticas y documentos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales. Con estas actividades, se busca fortalecer una relación de confianza, a través de la entrega de información de calidad, oportuna, comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa, reutilizable y procesable.

Subcomponente: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

En este subcomponente se incluyen actividades tendientes a desarrollar jornadas de diálogo participativas e interactivas, de forma que se puedan dar explicaciones, sustentaciones, justificaciones o respuestas por parte de la administración, a las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones tomadas.

Subcomponente: Incentivos/responsabilidad

Este subcomponente se refiere a aquellas acciones que las entidades públicas deben adelantar para reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Es determinante la participación de los grupos de valor internos ya que son los llamados a visibilizar los resultados de la gestión institucional.

Subcomponente: Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional

Las actividades a incluir en este subcomponente tienen como fin analizar las recomendaciones u objeciones hechas por la ciudadanía en el marco del proceso de participación y rendición de cuentas con el fin de identificar acciones de mejora y efectuar los ajustes al interior de la entidad de acuerdo con su pertinencia.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE A LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 9. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionario

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar los espacios de rendición de cuentas?	¿Qué le gustaría saber a cerca de la rendición de cuentas que realiza la SDH?	¿Cómo le gustaría que la SDH realizara su rendición de cuentas?
1. Podemos hacer mesas temáticas donde nuestros directores y equipos, puedan resolver temas o preguntas puntuales de los ciudadanos / contribuyentes o grupos de interés	4. La forma de hacer trámites y los beneficios que existen al pagar los impuestos	7. Involucrar a los jefes, subdirectores y directores en el ejercicio, para que estén más cerca de las necesidades de sus grupos de interés o clientes

2. Generar una mayor apropiación de los funcionarios con respecto a la rendición de cuentas, y realizar una mayor divulgación de las actividades que desarrolla la entidad	5. Es importante dar a conocer en qué se invierten los recursos, los diferentes sectores solicitan esta información y el rol de la Secretaría en ello.	8. Acercamientos con las Juntas administradoras locales y las Juntas de acción comunal, así como con gremios como Fenalco, Asobares, Acopi, que presenten interés en temas tributarios, con el fin de impulsar a través de ellos, la participación de la ciudadanía y entender mejor sus necesidades
3. Simplificar la navegabilidad de los ciudadanos en la página web, de forma que se facilite encontrar información relativa a la rendición de cuentas	6. Los ciudadanos ignoran que hace la Secretaría de Hacienda y el rol del secretario, eso se notó en la última rendición de cuentas	9. Buscar el respaldo de entidades como la Veeduría Distrital, Veedurías ciudadanas y el IDPAC en los ejercicios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas, con el fin de legitimizar dichos ejercicios y generar confianza y transparencia

Tabla 10. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 - Componente de rendición de cuentas							
5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
2 y 6. Mejorar la calidad de la información que se divulga a la ciudadanía, con respecto a la gestión de la entidad, haciéndola más comprensible, accesible, oportuna, y generar el máximo aprovechamiento de los medios disponibles para divulgar la información	4	5	4	3			4,0
1 y 7. Podemos hacer mesas temáticas donde nuestros directores y equipos, puedan conocer con mayor detalle las necesidades de los ciudadanos y resolver temas o preguntas puntuales de los ciudadanos / contribuyentes o grupos de interés	5	4	5	5			4,8
8. Acercamientos con las Juntas administradoras locales y las Juntas de acción comunal, así como con gremios como Fenalco, Asobares, Acopi, que presenten interés en temas tributarios, con el fin de impulsar a través de ellos, la participación de la ciudadanía y entender mejor sus necesidades	4	1	4	4			3,3
9. Buscar el respaldo de entidades como la Veeduría Distrital, Veedurías ciudadanas y el IDPAC en los ejercicios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas, con el fin de legitimizar dichos ejercicios y generar confianza y transparencia	2	3	1	2			2,0

3. Simplificar la navegabilidad de los ciudadanos en la página web, de forma que se facilite encontrar información relativa a la rendición de cuentas	2	2	5	2	3	2	2,7
---	---	---	---	---	---	---	-----

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 11. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar los espacios de rendición de cuentas?	¿Qué le gustaría saber a cerca de la rendición de cuentas que realiza la SDH?	¿Cómo le gustaría que la SDH realizara su rendición de cuentas?
Hacer rendición de cuentas para rendir informes en las zonas que se hayan mejorado gracias a los impuestos que pagan los contribuyentes	En aras de la transparencia, contrataciones inconclusas y que han generado un sobrecosto para la ciudad	Realizar ejercicios más participativos con más afluencia de público. Público en el parque principal del sector. Mayor acercamiento al ciudadano.
	¿En qué obras se invierten por zonas los impuestos que mejoran la calidad de vida de los bogotanos?	
	Conocer valor de recaudo por concepto de impuesto vs. obras por zonas (qué se recaudó por ica, predial, plusvalía). (Comparar lo recaudado vs. lo gastado)	
	Conocer el aporte por localidades e informar el presupuesto asignado a cada localidad e informar en qué se invirtieron los recursos recaudados	
	Conocer la deuda por localidades e informar qué podría hacerse con esos recursos si se recaudaran los tributos oportunamente	

Tabla 12. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
¿En qué obras se invierten por zonas los impuestos que mejoran la calidad de vida de los bogotanos?	5	5					5,0
Conocer valor de recaudo por concepto de impuesto vs. obras por zonas (qué se recaudó por ica, predial, plusvalía). (Comparar lo recaudado vs. lo gastado)	5	5					5,0
Conocer el aporte por localidades e informar el presupuesto asignado a cada localidad e informar en qué se invirtieron los recursos recaudados	5	5					5,0
Conocer la deuda por localidades e informar qué podría hacerse con esos recursos si se recaudaran los tributos oportunamente	5	5					5,0
Realizar ejercicios más participativos con más afluencia de público. Público en el parque principal del sector. Mayor acercamiento al ciudadano.	5	5					5,0

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

De las respuestas a las preguntas orientadoras realizadas a los funcionarios, surgieron varias ideas a considerar para formular las actividades del PAAC 2022. De éstas se resaltan las siguientes:

- Vincular a los directivos en los ejercicios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas, de forma que, mediante la interacción directa con la ciudadanía, puedan resolver temas o preguntas puntuales de los ciudadanos / contribuyentes o grupos de interés.
- Fomentar la divulgación de información sobre la gestión de la entidad, no solo a la ciudadanía en general, sino también a los servidores, con el fin de generar una mayor apropiación de los funcionarios con respecto a la rendición de cuentas. Es importante dar a conocer la misión de la Entidad, así como el rol del Secretario y su importancia en la Administración Distrital.
- Propiciar la participación de organizaciones y gremios como las Juntas administradoras locales y las Juntas de acción comunal, FENALCO, ASOBARES, ACOPI, en los ejercicios de diálogo ya que permiten canalizar las necesidades más sentidas de la ciudadanía en materia tributaria. Es importante realizar estos ejercicios con el respaldo de entidades como la Veeduría Distrital, Veedurías ciudadanas y el IDPAC con el fin de generar confianza y transparencia.
- Generar y publicar información clara y de fácil acceso para los ciudadanos, haciendo ver los beneficios del pago de impuestos, así como información sobre los trámites y servicios de la SDH.
- Adicionalmente, las respuestas a las preguntas orientadoras realizadas a los ciudadanos dejaron ver la necesidad de dar a conocer la destinación de los recursos recaudados y cómo impactan las inversiones realizadas en la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes. Es relevante dar a conocer esta información focalizada por localidades o zonas, destacando cuáles de éstas generan una mayor contribución, así como los impactos negativos que se pueden generar como consecuencia del no pago o evasión de impuestos. En este sentido, los ciudadanos sugirieron realizar ejercicios de diálogo ciudadano y de rendición de cuentas

en las localidades, más participativos con más afluencia de público, con el fin de generar un mayor acercamiento con la ciudadanía.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se recogen las acciones que permiten garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, acorde a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Se introdujo a los participantes sobre los temas que incluye este componente, actualmente en el PAAC 2021, existen actividades sobre:

- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico: Lineamientos de la Alta Dirección en la SDH sobre el Servicio al Ciudadano, presupuesto para mejorar el Servicio al Ciudadano, Mejorar la comunicación entre la Dirección y las oficinas de Atención a los usuarios.
- Fortalecimiento de los canales de atención, para brindar espacios adecuados donde se atiendan sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Sobre el Talento Humano que presta la Atención a los Usuarios.
- Requerimientos Normativos y Procedimentales para brindar el mejor servicio, que debe cumplir la entidad.
- Actividades sobre el relacionamiento con el ciudadano, estudios que permitan conocer las características, necesidades y expectativas de los grupos poblacionales que vienen a realizar sus requerimientos, igualmente sus percepciones sobre los servicios recibidos.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE A LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Se establecieron las tres preguntas orientadoras y se obtuvo los aportes que se pueden apreciar en los siguientes cuadros.

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 13. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionarios

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la atención al ciudadano que ofrece la SDH?	¿Qué cosas se debería mejorar en los servicios que ofrece la SDH?	¿Considera importante que se incluya en el PAAC una actividad relacionada con el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios?
Sensibilización sobre procesos y requisitos para acceder a los servicios de la entidad	Contestar a tiempo las solicitudes de los ciudadanos	Adicional a un análisis de resultados una ruta de acción frente a los resultados

Simplificación de procesos, procedimientos y requisitos	Atención y asesoría telefónica para orientar al ciudadano en el momento que se les presente dificultad en la consulta y tramite en la oficina virtual	Divulgar los diferentes canales de atención a la Ciudadanía a todos los servidores de SDH
Socialización de mecanismos de comunicación con los ciudadanos a los funcionarios y ciudadanos	Mas líneas de atención por WhatsApp para brindar atención al ciudadano	Si la mayoría de los asistentes opinan favorablemente
Medición de tiempos de respuesta y medidas concretas en caso de incumplimiento	Utilizar modelo de cartilla didáctica para repartir entre los ciudadanos	Dar a conocer los resultados de percepción a toda la comunidad hacendaria
Hacer otra encuesta de atención al ciudadano más orientada al cliente primario, porque en la realizada este año la mayoría eran funcionarios del Distrito.	Instalar en los puntos de atención presencial, equipos para asesorar y guiar a los contribuyentes para que se familiaricen con la oficina virtual y realicen sus trámites por ese medio, y así crear cultura del uso de los canales virtuales.	
Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro		
Adecuaciones en infraestructura que garanticen la accesibilidad		
Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia		
Crear un canal más expedito para comunicarse con talento humano funcionarios-entidad		
Apropiación de los funcionarios en el uso del lenguaje claro para realizar su gestión		
Organizar un comité de orientación a los ciudadanos a la entrada de cada punto de atención		

Tabla 14. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

5 ideas principales	Evalué la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente				Promedio
Sensibilización sobre procesos y requisitos para acceder a los servicios de la entidad. Socialización de mecanismos de comunicación con los ciudadanos a los funcionarios y ciudadanos. Preparar al equipo de hacienda (todos) para guiar a los ciudadanos frente a los canales de atención de los que puede hacer uso. Divulgar los diferentes canales de atención a la Ciudadanía a todos los servidores de SDH.	2	2	1	5	2,5

Medición de tiempos de respuesta y medidas concretas en caso de incumplimiento. Simplificación de procesos, procedimientos y requisitos. Contestar a tiempo las solicitudes de los ciudadanos.	2	2	4	2	2,5
Hacer otra encuesta de atención al ciudadano más orientada al cliente primario, porque en la realizada este año la mayoría eran funcionarios del Distrito.	5	3			4
Dar a conocer los resultados de percepción a toda la comunidad hacendaria. Adicional a un análisis de resultados de encuesta, una ruta de acción frente a los resultados					
Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro. Apropiación de los funcionarios en el uso del lenguaje claro para realizar su gestión	1	1	4		2
Preparar al equipo de hacienda (todos) para guiar a los ciudadanos frente a los canales de atención de los que puede hacer uso.					
Organizar un comité de orientación a los ciudadanos a la entrada de cada punto de atención. Instalar en los puntos de atención presencial, equipos para asesorar y guiar a los contribuyentes para que se familiaricen con la oficina virtual y realicen sus trámites por ese medio, y así crear cultura del uso de los canales virtuales. Crear un canal más expedito para comunicarse con talento humano funcionarios-entidad. Adecuaciones en infraestructura que garanticen la accesibilidad	3	4			3,5
Atención y asesoría telefónica para orientar al ciudadano en el momento que se les presente dificultad en la consulta y tramite en la oficina virtual. Mas líneas de atención por WhatsApp para brindar atención al ciudadano					

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 15. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia Ciudadanos

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la atención al ciudadano que ofrece la SDH?	¿Qué cosas se debería mejorar en los servicios que ofrece la SDH?	¿Cómo le gustaría que la SDH realizara su rendición de cuentas?
Medir tiempos de respuesta	El lenguaje a transmitir y mejorar rutas de atención	Si estoy de acuerdo se debería realizar más ejercicios de encuentros ciudadanos

Utilizar modelo de cartilla didáctica para entregarle a los ciudadanos	Se deberían instalar equipos móviles o quioscos en los puntos de atención presencial para alfabetizar a los contribuyentes	
Formación en valores		

La votación se realizó en forma verbal y todos los presentes aceptaron que la pertinencia de incluir estas actividades en el PAAC 2022, es de 5, esta decisión está escrita en el chat de la reunión del 22 de noviembre de 2021.

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

Los resultados del ejercicio arrojaron aportes sobre cómo deben mejorar las competencias de conocimientos y comportamentales del talento humano de la SDH, incluyen actividades de sensibilización sobre los procesos, requisitos, canales de atención existentes en la entidad.

Recomiendan la simplificación de procesos, procedimientos y requisitos, medición de tiempos de respuesta y sus medidas correctivas. Apoyan la realización de encuestas de percepción de la satisfacción de los grupos de valor o usuarios, especialmente de externo a la SDH.

Solicitan una atención transmitida con lenguaje claro; que todos los grupos de población, ejemplo los indígenas, que hablan otro dialecto o idioma, se les garantice su atención. Mejorar la infraestructura para garantizar la accesibilidad a todos los usuarios.

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

En este componente se encuentran los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.¹

Las acciones de transparencia y acceso a la información pública se articulan a través de cinco (5) subcomponentes:

Transparencia Activa. Relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna. Incluye actividades orientadas a mejorar la calidad de la información.

¹ Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2. 2015

Transparencia Pasiva. Se refiere a la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad para lo cual se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información.

Instrumentos de Gestión de la Información. Contiene las actividades relacionadas con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio Diferencial de Accesibilidad. Busca la garantía del acceso a la información a grupos étnicos y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

Monitoreo. Es el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE EN LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 16. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionarios

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la transparencia y el acceso a la información que suministra la entidad?	¿A través de que medios les gustaría recibir información de la SDH?	¿Cómo se puede mejorar/facilitar el acceso a la información a personas con discapacidades visuales o auditivas?
Establecer directrices para que los funcionarios estemos al día con el pago de los impuestos	Transparencia y control social que podemos hacer se dificulta por el acceso a la información es muy complejo	Reportes de información sobre los movimientos de personal con oportunidad y claridad para poder ejercer derechos de contradicción
Integración de la información dispuesta en los diferentes canales de atención para realizar seguimientos	Mediante canales institucionales y Facebook porque son de utilización masiva	Presentar información financiera técnica de la entidad de manera clara, accesible al lenguaje del ciudadano
<u>Brindarles</u> a los contribuyentes información clara y precisa desde los CADES y recordar que la información tributaria tiene reserva tributaria	Considero que se debe promover la actualización de RIT de la mayoría de los contribuyentes, resaltando la importancia de mantenerlo actualizado	Líneas de contacto no contestan

		Dificultades para acceder a la información dispuesta en la página web, dificultades para acceder a los canales de información, falta de claridad
		Contar con personal especial que cuente con las habilidades para comunicarse con personas en condición especial.

Tabla 17. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Dar respuesta a las solicitudes en lenguaje claro, y respuestas de fondo	5	5	5	5	5		5,0
Mejorar el lenguaje y disposición de la información en la página web	5	5	5	3			4,5
Facilitar el acceso a información de la entidad	5	5	4	4			4,5
Formar a los funcionarios para atención a personas con discapacidades	4	4	5	4	2		3,8
Organizar la publicación de información por fechas, de la más reciente a la más antigua	5	3	2	2	1		2,6

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 18. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas Ciudadanos

IDEAS GENERADAS		
¿Qué actividades considera que se deben incluir para mejorar la transparencia y el acceso a la información que suministra la entidad?	¿A través de que medios les gustaría recibir información de la SDH?	¿Cómo se puede mejorar/facilitar el acceso a la información a personas con discapacidades visuales o auditivas?
Presentaciones más didácticas / lúdicas de la información que se presenta en la página web	Información para funcionarios en intranet, correo electrónico, mensajes de texto	Se desconoce el uso de dispositivos para consulta de información en página web por parte de personas con discapacidad visual
Uso de lenguaje claro, preciso		Comunicar a funcionarios y ciudadano sobre los mecanismos de acceso disponibles para personas con discapacidad visual y auditiva
Presentar información de manera más atractiva para el ciudadano		

Tabla 19. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia ciudadanos

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Comunicar a funcionarios y ciudadano sobre los mecanismos de acceso disponibles para personas con discapacidad visual y auditiva	5						5,0
Informar o dar a conocer el uso de dispositivos para consulta de información en página web por parte de personas con discapacidad visual	5						5,0
Información para funcionarios en intranet, correo electrónico, mensajes de texto	5						5,0
Uso de lenguaje claro, preciso	5						5,0
Presentar información de manera más atractiva para el ciudadano	4						4,0

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

El análisis de la información aportada por los asistentes a las sesiones de trabajo permite concluir que en el PAAC 2022 se deben formular acciones orientadas a mejorar la disposición y presentación de la información que se publica en la página web, presentado contenidos de manera didáctica, en lenguaje claro para el ciudadano, organizada cronológicamente. La información de talento humano relacionada con concursos y procesos de encargo debe actualizarse permanentemente.

Adicional a lo anterior, se sugiere disponer de funcionarios calificados para atender personas en condición de discapacidad, así como disponer e informar sobre los mecanismos de accesibilidad dispuestos en la página web que permiten la consulta de información a todos los ciudadanos independientemente de sus condiciones.

Es pertinente brindar información clara y precisa sobre el uso y los beneficios de la Oficina Virtual.

COMPONENTE 6: PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD

Es importante fortalecer la cultura organizacional, orientándola hacia el servicio, la integridad, la transparencia y el rechazo de la corrupción mediante la apropiación de valores que generen cambios de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

IDENTIFICACIÓN DE IDEAS CON BASE A LAS PREGUNTAS ORIENTADORAS

Ejercicio con funcionarios de la entidad (nivel interno)

Tabla 20. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas funcionarios

IDEAS GENERADAS

¿Qué propone para socializar de manera innovadora el código de integridad?	¿Cuál sería la forma de hacer más visible el rol de los gestores de integridad al interior de la entidad?	¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para identificar casos de conflictos de interés?
Mediante una sopa de letras	Socializando quienes son y en que dependencia se encuentran	Publicando casos de la vida real, de situaciones que puedan enmarcarse como conflictos de interés
Un crucigrama	Conformando un directorio de gestores de integridad	Reforzar las charlas o capacitaciones que se han realizado de conflicto de interés
Que en los desprendibles de la nómina cada mes pueda salir una nota de un valor en específico. No sé si el aplicativo SAP lo permite	Creando un sello distintivo y agregándolo al buzón de correo	Seguimiento por parte de control interno
Concurso para trabajar sobre un valor del código de integridad, con ejemplos en casos reales	Presentarse en el boletín de hacienda	Enfoque en los cargos con tareas que más pueden verse involucrados
	Enviar un correo masivo con los datos del gestor indicando los roles	Hacer un barrido de información familiar por parte de control interno

Tabla 21. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia funcionarios

5 ideas principales	Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Pasatiempos (crucigramas, sopa de letras)	4	4	3				3,7
Concursos	5	5	4	3	2		3.8
Identificación en correo institucional	5	5	3	3	4		4.0
Boletín Hacienda al día	3	3	3	4	3		3.2
Correo masivo	2	1	2	1	5	5	2.2
Publicando casos de la vida real, de situaciones que puedan enmarcarse como conflictos de interés	3	5	2	5			3.8

Reforzar las charlas o capacitaciones que se han realizado de conflicto de interés	2	5	2	4			3.3
Enfoque en los cargos con tareas que más pueden verse involucrados	2	5	2	5	5		3.8
Seguimiento por parte de control interno	5	4	3	2			3.5
Hacer un barrido de información familiar por parte de control interno	1	2	1	2	1		1.4

Ejercicio con ciudadanos (Nivel externo)

Tabla 20. Preguntas orientadoras y lluvia de ideas ciudadanos

¿Qué propone para socializar de manera innovadora el código de integridad?	¿Qué comportamientos espera encontrar en los funcionarios que permita evidenciar los valores de la entidad?	¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para identificar casos de conflictos de interés?
Realizar visitas aleatorias virtuales a los puestos de trabajo y rápidamente socializar el código de integridad	Los comportamientos deberían ser difundidos de forma clara por la entidad	El conflicto de intereses es un tema muy gris, que no siempre se visibiliza. Sería interesante crear un grupo de análisis de conflicto de intereses
Enviar mensajes a los números de celular de los funcionarios,	Esos comportamientos esperados, deberían ser reconocidos por los compañeros de trabajo y ser incentivados por la entidad, como forma de fidelización	Sería importante contar con estadísticas históricas de los casos reiterativos de estos casos para poder trabajar sobre la causa raíz de estos conflictos en las diferentes dependencias.
Realizar mesas de trabajo por dependencia, para facilitar la socialización, coordinando con los jefes de cada dependencia estos espacios	Un día a la semana se podría incluir dentro del espacio de comunicaciones al día, a un gestor de integridad con un rol, para que todos seamos más conscientes del papel que cumplen en la entidad de nuestros compañeros	Los funcionarios de libre nombramiento son susceptibles de conflicto de intereses, debería hacerse un estudio riguroso de seguridad
Realizar dinámicas y test interactivos para que tanto ciudadanos como funcionarios interioricen los valores		

Tabla 21. Ideas Principales y calificaciones de pertinencia ciudadanos

5 ideas principales	Evalué la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente						Promedio
Realizar visitas aleatorias virtuales a los puestos de trabajo y rápidamente socializar el código de integridad	4	4					4,0

Enviar mensajes a los números de celular de los funcionarios,	4	3					3,5
Realizar mesas de trabajo por dependencia, para facilitar la socialización, coordinando con los jefes de cada dependencia estos espacios	5	4					4,5
Realizar dinámicas y test interactivos para que tanto ciudadanos como funcionarios interioricen los valores	4	4					4,0

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

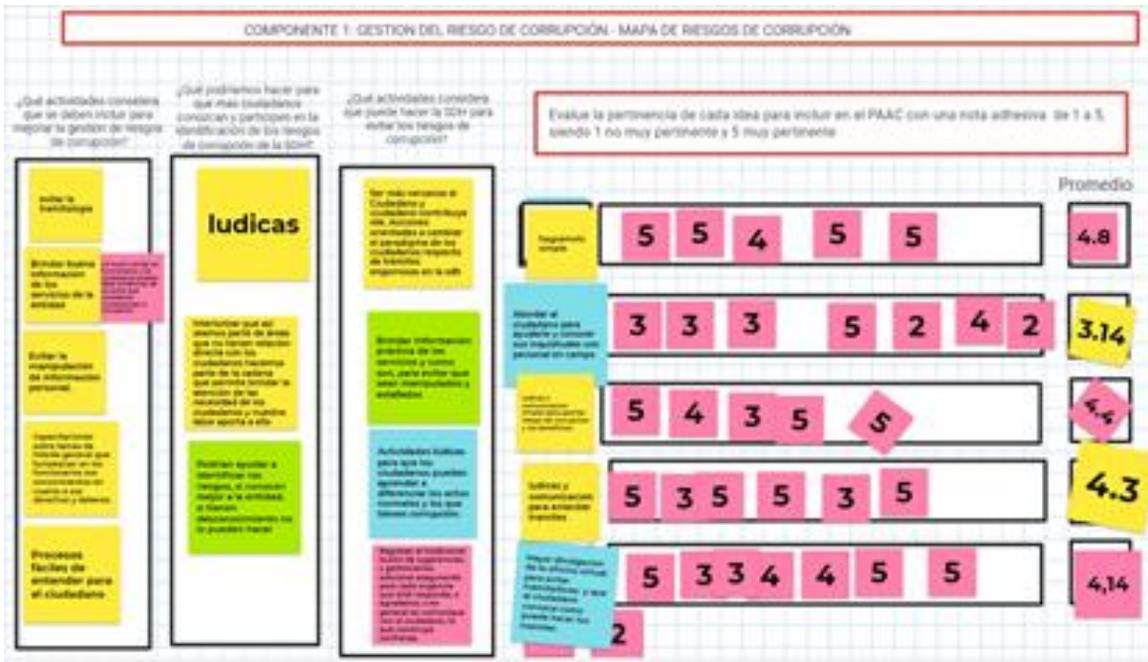
El análisis de las ideas expresadas por los funcionarios y ciudadanos que participaron en el espacio de co-creación permite concluir:

- Es necesario implementar acciones permanentes (todo el año) de socialización del código de integridad de la entidad, utilizando diversos canales de comunicación.
- Las acciones de socialización e interiorización de los valores éticos deben desarrollarse a través de metodologías lúdicas y prácticas (ejemplos cotidianos).
- Es importante visibilizar a los miembros del equipo de gestores de integridad y su rol dentro de la organización. Desde su sitio en la entidad cada uno de ellos debe promover los valores adoptados.
- Es necesario que en el plan de integridad se incluyan acciones en temas de conflicto de intereses, tales como: capacitaciones, análisis de cargos para determinar probabilidades de ocurrencia de situaciones de conflicto de interés, establecer canales de denuncia de hechos asociados a posibles conflictos de interés.

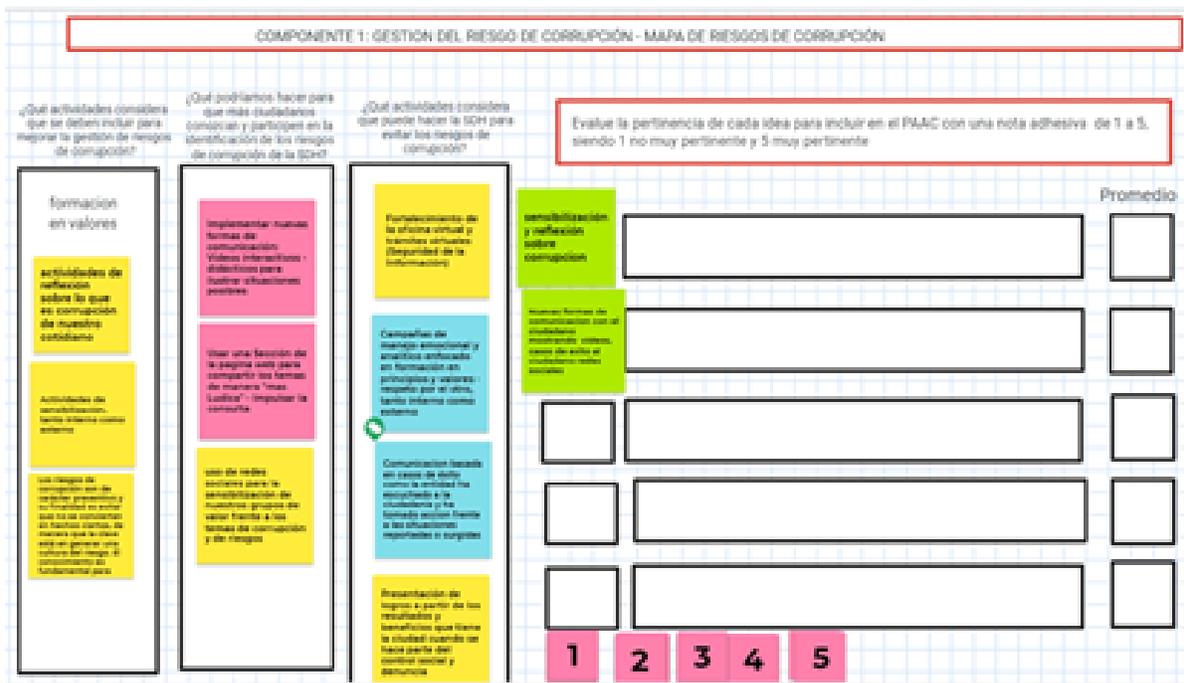
2. ANEXOS

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios

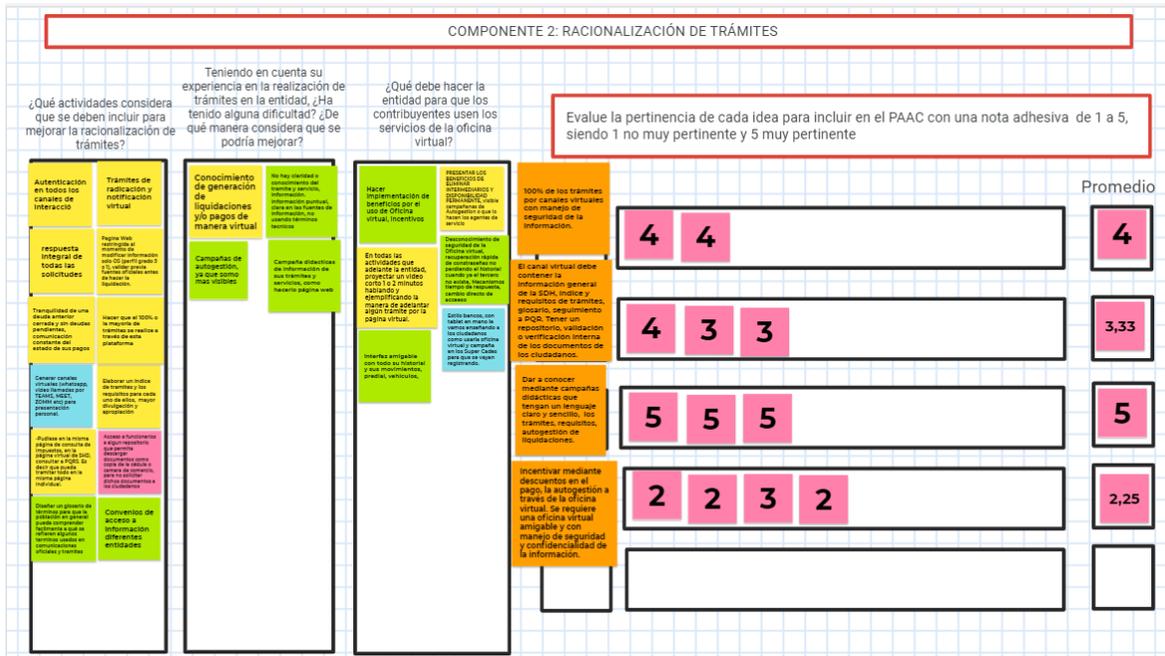


Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos

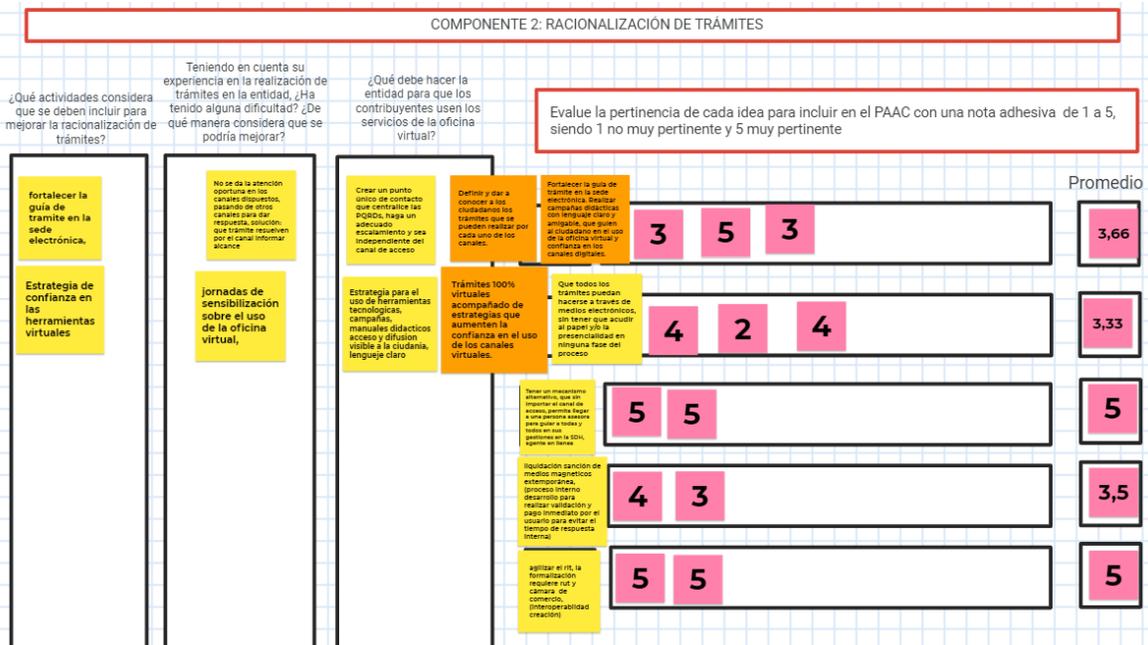


COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios

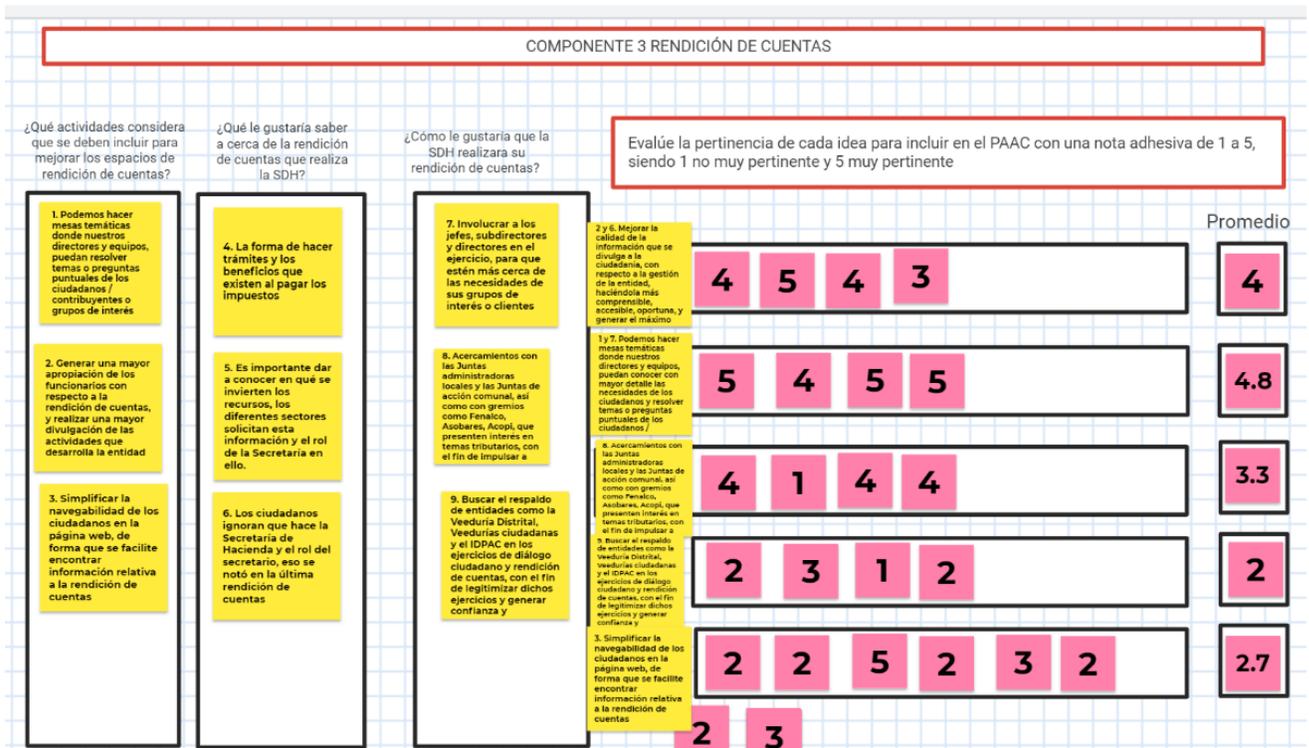


Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos

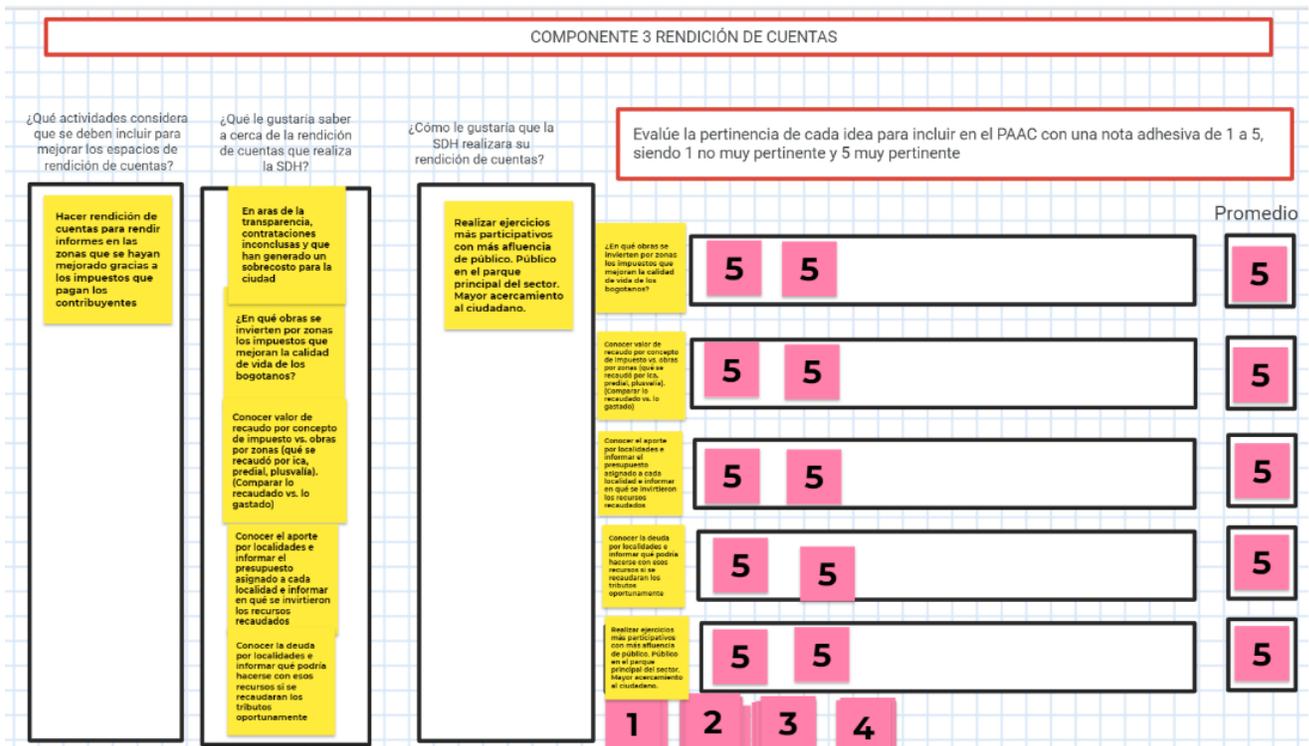


COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios

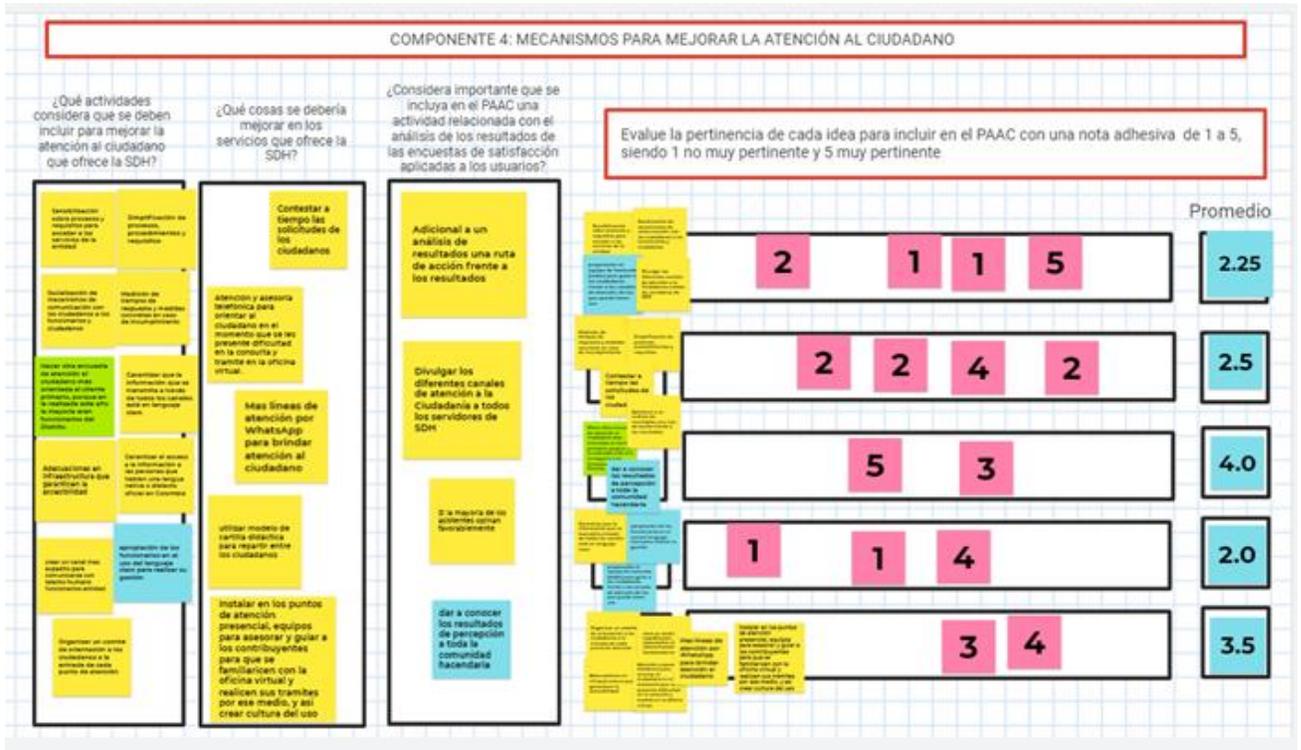


Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos

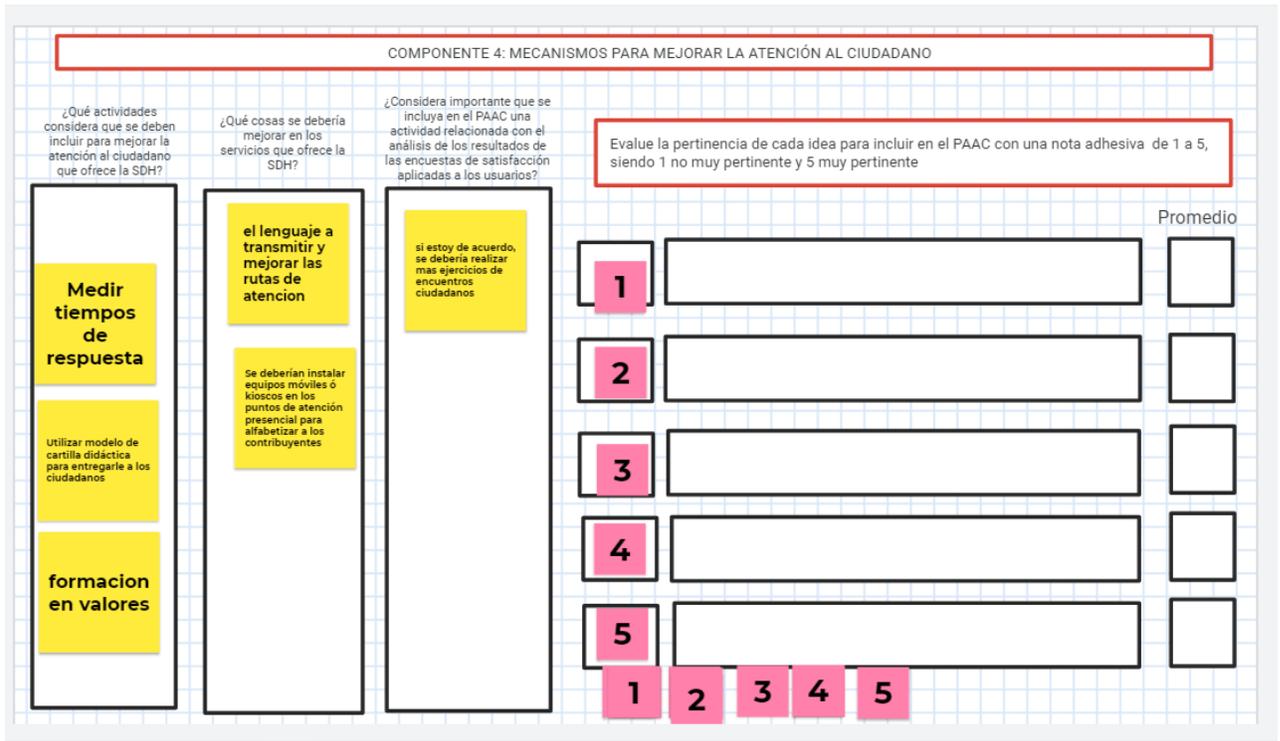


COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios

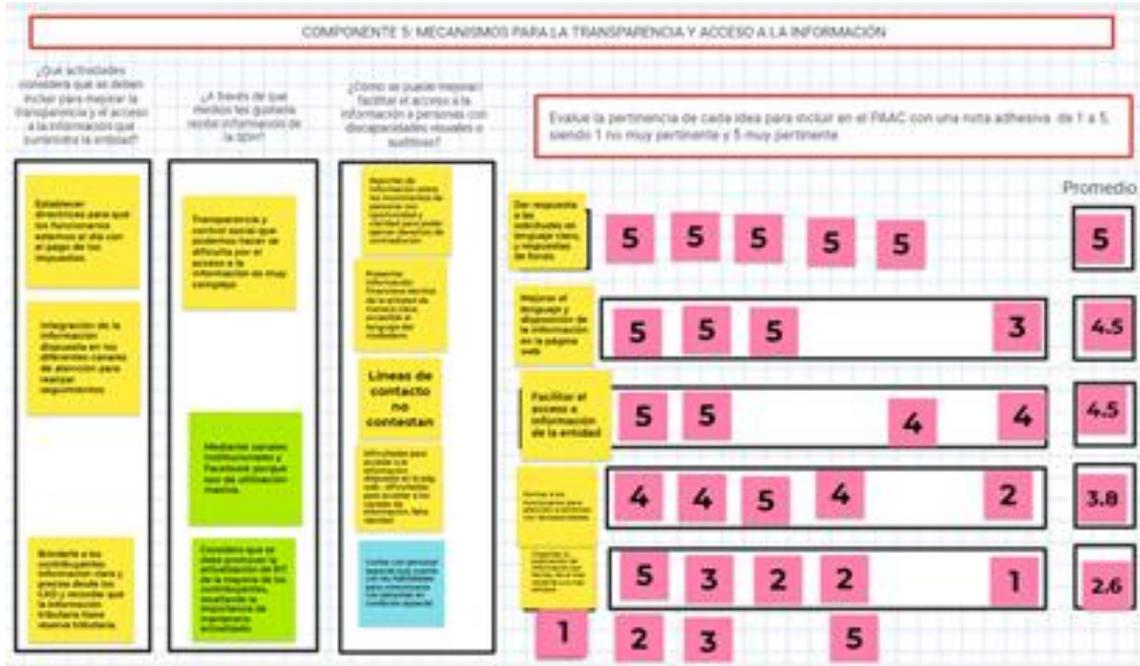


Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos

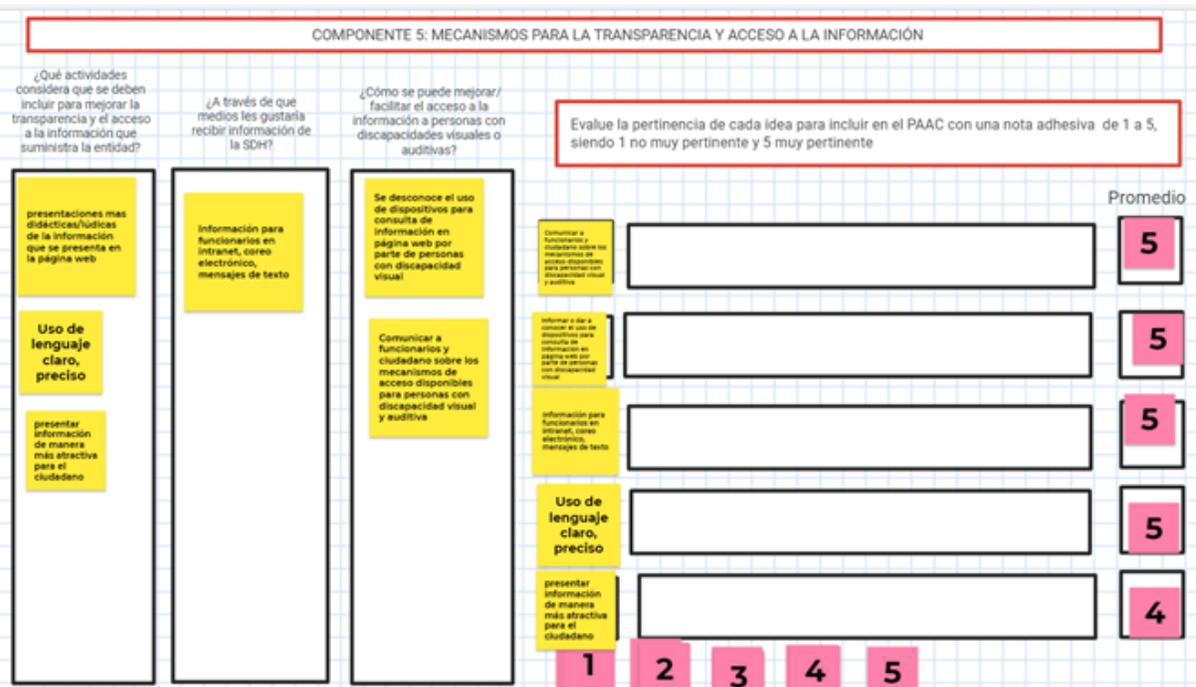


COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios

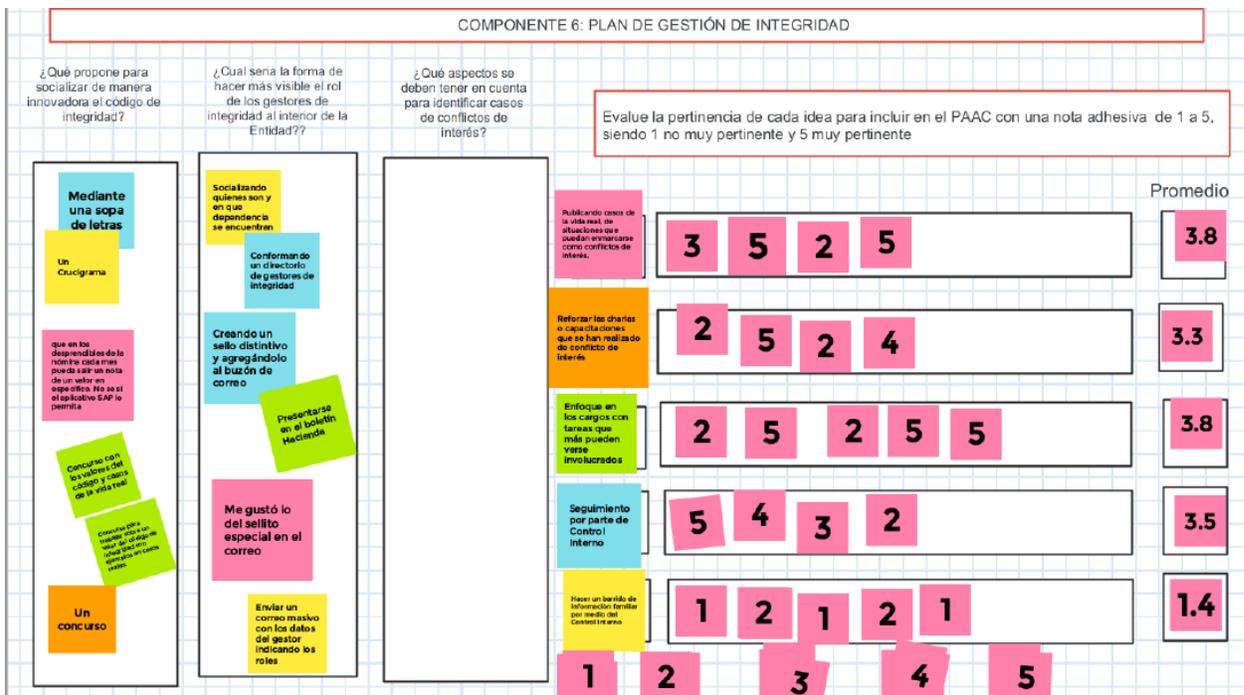
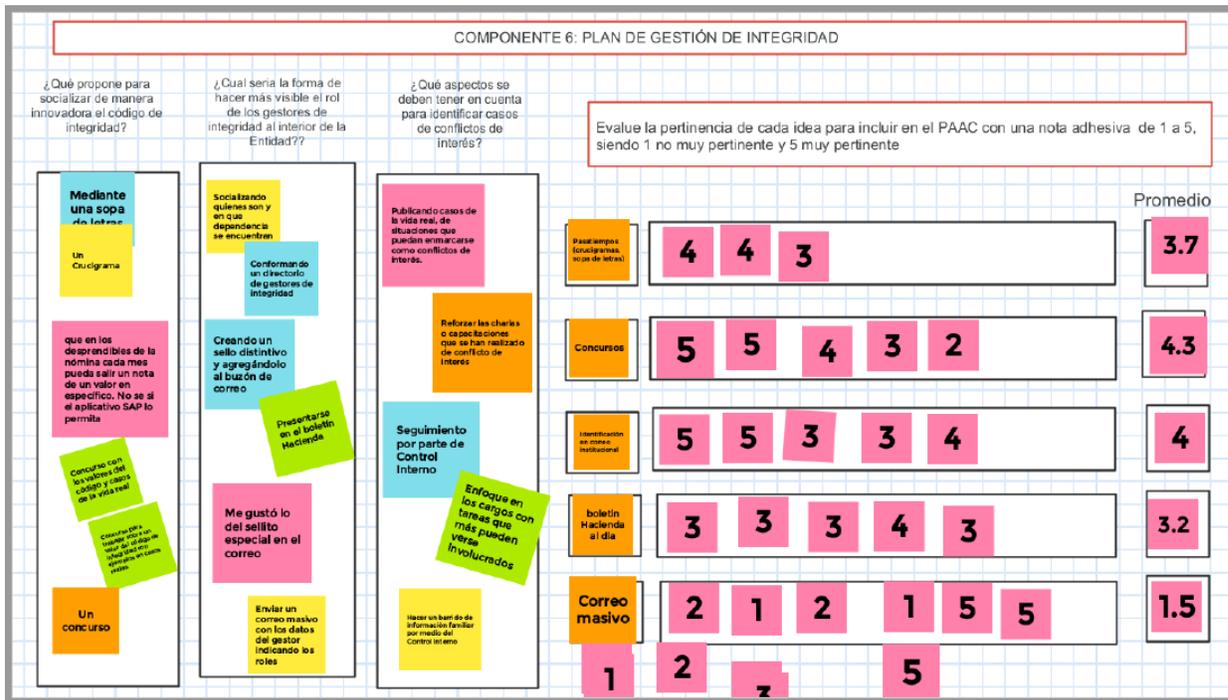


Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos



COMPONENTE 6: INTEGRIDAD

Resultados de preguntas orientadoras para funcionarios



Resultados de preguntas orientadoras para ciudadanos

COMPONENTE 6: PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD

¿Qué propone para socializar de manera innovadora el código de integridad?

¿Qué comportamientos espera encontrar en los funcionarios que permita evidenciar los valores de la entidad?

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para identificar casos de conflictos de interés?

Evalue la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente

				Promedio
Realizar visitas aleatorias virtuales a los puestos de trabajo y rápidamente socializar el código de integridad	Los comportamientos deberían ser difundidos de forma clara por la entidad	el conflicto de intereses es un tema muy gris, que no siempre se visibiliza. Sería interesante crear un grupo de análisis de conflicto de intereses	4 4	4
Enviar mss a los números de celular de los funcionarios,	Esos comportamientos esperados, deberían ser reconocidos por los compañeros de trabajo y ser incentivados por la entidad, como forma de fidelización	Sería importante contar con estadísticas históricas de los casos reiterativos de estos casos para poder trabajar sobre la causa raíz de estos conflictos en las diferentes dependencias.	4 3	3,5
Realizar mesas de trabajo por dependencia, para facilitar la socialización, coordinando con los jefes de cada dependencia estos espacios	Un día a la semana se podría incluir dentro del espacio de comunicaciones al día, a un gestor de integridad con un rol, para que todos seamos más conscientes del papel que cumplen en la entidad de nuestros compañeros	Los funcionarios de libre nombramiento, son susceptibles de conflicto de intereses, debería hacerse un estudio riguroso de seguridad	5 4	4,5
Realizar dinámicas y test interactivos para que tanto ciudadanos como funcionarios interioricen los valores			4 4	4
			1 2 3 5	

COMPONENTE 6: PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD

¿Qué propone para socializar de manera innovadora el código de integridad?

¿Qué comportamientos espera encontrar en los funcionarios que permita evidenciar los valores de la entidad?

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para identificar casos de conflictos de interés?

Evalue la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente

				Promedio
Realizar visitas aleatorias virtuales a los puestos de trabajo y rápidamente socializar el código de integridad	Los comportamientos deberían ser difundidos de forma clara por la entidad	el conflicto de intereses es un tema muy gris, que no siempre se visibiliza. Sería interesante crear un grupo de análisis de conflicto de intereses	3 3	3
Enviar mss a los números de celular de los funcionarios,	Esos comportamientos esperados, deberían ser reconocidos por los compañeros de trabajo y ser incentivados por la entidad, como forma de fidelización	Sería importante contar con estadísticas históricas de los casos reiterativos de estos casos para poder trabajar sobre la causa raíz de estos conflictos en las diferentes dependencias.	5 4	4,5
Realizar mesas de trabajo por dependencia, para facilitar la socialización, coordinando con los jefes de cada dependencia estos espacios	Un día a la semana se podría incluir dentro del espacio de comunicaciones al día, a un gestor de integridad con un rol, para que todos seamos más conscientes del papel que cumplen en la entidad de nuestros compañeros	Los funcionarios de libre nombramiento, son susceptibles de conflicto de intereses, debería hacerse un estudio riguroso de seguridad	4 4	4
Realizar dinámicas y test interactivos para que tanto ciudadanos como funcionarios interioricen los valores				
			1 2 2	

COMPONENTE 6: PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD

¿Qué propone para socializar de manera innovadora el código de integridad?

¿Qué comportamientos espera encontrar en los funcionarios que permita evidenciar los valores de la entidad?

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta para identificar casos de conflictos de interés?

Evalúe la pertinencia de cada idea para incluir en el PAAC con una nota adhesiva de 1 a 5, siendo 1 no muy pertinente y 5 muy pertinente

					Promedio	
<p>Realizar visitas aleatorias virtuales a los puestos de trabajo y rápidamente socializar el código de integridad</p>	<p>Los comportamientos deberían ser difundidos de forma clara por la entidad</p>	<p>el conflicto de intereses es un tema muy gris, que no siempre se visibiliza. Sería interesante crear un grupo de análisis de conflicto de intereses</p>	<p>La entidad no tiene un grupo de análisis de conflicto de intereses</p>	<p>4 4</p>	<p>4</p>	
<p>Enviar más a los números de celular de los funcionarios,</p>	<p>Esos comportamientos esperados, deberían ser reconocidos por los compañeros de trabajo y ser incentivados por la entidad, como forma de fidelización</p>	<p>Sería importante contar con estadísticas históricas de los casos reiterativos de estos casos para poder trabajar sobre la causa raíz de estos conflictos en las diferentes dependencias.</p>	<p>La entidad no tiene estadísticas históricas de los casos reiterativos de estos casos</p>	<p>5 4</p>	<p>4,5</p>	
<p>Realizar mesas de trabajo por dependencia, para facilitar la socialización, coordinando con los jefes de cada dependencia estos espacios</p>	<p>un día a la semana se podría incluir dentro del espacio de comunicaciones al día, a un gestor de integridad con un rol, para que todos seamos más conscientes del papel que cumplen en la entidad de nuestros compañeros</p>	<p>Los funcionarios de libre nombramiento, son susceptibles de conflicto de intereses, debería hacerse un estudio riguroso de seguridad</p>	<p>La entidad no tiene un estudio riguroso de seguridad</p>	<p>4 4</p>	<p>4</p>	
<p>Realizar dinámicas y tests interactivos para que tanto ciudadanos como funcionarios interioricen los valores</p>						
			<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>5</p>