

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)		
PRIMER COMPONENTE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES Y ACCIONES PARA SU MANEJO	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONALES	TODOS LOS PROCESOS (Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría General – Resolución 303/2012)	Actualizar en el aplicativo dispuesto para tal fin en la Entidad, los riesgos de corrupción, analizando las causas. Igualmente, identificar nuevos riesgos que impacten el proceso y afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	<p>La Secretaría General estableció mediante la Resolución No. 303 de 2012, la Política Integral de Administración de Riesgos, la cual imparte lineamientos para un adecuado tratamiento de los riesgos de gestión institucional, incluidos los relacionados con la corrupción. La política de riesgos define que los procesos deben identificar, analizar, valorar y mitigar el riesgo, y establece ciclos de control en las fechas: 31 de marzo y los 10 primeros días hábiles de julio y noviembre, en los cuales, los procesos deben actualizar la información y evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos. Igualmente, en el Sistema Integrado de Gestión, la Entidad cuenta con instrumentos que facilitan la identificación y administración de los riesgos, como son:</p> <p>- Procedimiento "Administración del Riesgo" código 2210111-PR-214 - Sistema de Información para la Administración del Riesgo</p> <p>Dando cumplimiento a dichos lineamientos, los procesos de la Entidad, realizaron las siguientes actividades en el último ciclo de control del 2013 (10 primeros días hábiles de noviembre):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización en el aplicativo de los riesgos de gestión institucional, incluidos los de corrupción, definición de causas, consecuencias, controles asociados, descripción de la prueba y su frecuencia. 2. Definición de los rangos de probabilidad e impacto y su correspondiente peso. 3. Calificación de los controles a las causas asociadas a los riesgos en los ciclos de control establecidos en la política y los definidos por cada uno de los procesos. 4. Formulación de acciones a las causas. Definición de actividades, responsables, fecha de compromiso e indicadores en los planes de acción. Así como también, el respectivo seguimiento al cumplimiento de las acciones en los tiempos establecidos. 		
		ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES		Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias			
		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONALES		Identificar y valorar los controles definidos en cada riesgo			
		FORMULACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN PARA MITIGAR LOS RIESGOS		Definir actividades encaminadas a evitar y reducir los riesgos de corrupción e institucionales.			
		MONITOREO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONALES		A través de los Subcomités de Autocontrol realizar seguimiento continuo a las acciones de mitigación implementadas.			
		SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN INSTITUCIONALES		OFICINA DE CONTROL INTERNO		Realizar seguimiento de los riesgos de conformidad con los ciclos de control establecidos mediante la Resolución 303 de 2012 y los definidos por los procesos.	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las directrices definidas por la Entidad, registrando los resultados en una metodología diseñada por esa Oficina, mediante la cual se califica la administración de los riesgos por cada uno de los procesos en términos eficacia y efectividad.
		ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN E INSTITUCIONALES		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO		Asesorar a los procesos de la Secretaría General en la identificación, análisis, valoración y acciones de mitigación de los riesgos y en la utilización de la metodología de la herramienta del sistema de Administración del Riesgo	Durante la vigencia 2013, la Oficina de Control Interno realizó asesorías, acompañamientos y sensibilizaciones permanentes a los procesos de la Entidad en temas relacionados con la identificación, análisis, valoración y mitigación del riesgo. Igualmente, se realizaron capacitaciones en el manejo del Sistema de Información. Lo anterior, con el propósito de generar en los procesos un alto nivel de apropiación y cultura en la administración de los riesgos.

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES	IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES	EFECTUAR LA REVISIÓN DE LOS PROCESOS HACER EL ANÁLISIS NORMATIVO DE LOS TRAMITES DE LA SECRETARÍA GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN COORDINACIÓN CON DEPENDENCIAS DE LA SECRETARÍA GENERAL	Diagnóstico de los trámites y servicios de la Secretaría General: Matriz de portafolio de bienes y Servicios / Guía de Trámites y Servicios/ SUIIT.	Durante el primer semestre de 2013, se realizó diagnóstico de los trámites y servicios de la Secretaría General, cuyos resultados fueron presentados por la Oficina Asesora de Planeación. Se actualizó el Portafolio de Bienes y Servicios de la Secretaría General y se publicó en el Sistema Integrado de Gestión, el cual se puede consultar a través de la intranet y página web de la Entidad. Posteriormente, se efectuó el cargue de información del procedimiento Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, en el SUIIT 3.0 (herramienta que alimenta información de las entidades, para que el ciudadano pueda consultarla en el Portal del Estado Colombiano).
	PRIORIZACION, RACIONALIZACIÓN E INTEROPERABILIDAD DE TRAMITES	EFECTUAR EL DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES A INTERVENIR DESARROLLAR ACCIONES PARA LA SIMPLIFICACIÓN, ESTANDARIZACIÓN, ELIMINACIÓN, AUTOMATIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO IDENTIFICAR LOS ESCENARIOS DE INTEROPERABILIDAD PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN CON OTRAS ENTIDADES		Realización de mesas de trabajo con los responsables de los trámites y servicios para la priorización, creación, actualización, simplificación, eliminación e identificación de escenarios de interoperabilidad con otras entidades frente a los trámites y servicios en la entidad. Registro de los trámites y servicios en el SUIIT. Solicitud al DAFP para la revisión y aprobación de los trámites y servicios y su publicación en el portal del estado colombiano. Publicación de los trámites y Servicios en Guía de Trámites y servicios. Prestar acompañamiento para que cada proceso aplique encuesta para medir la Satisfacción del usuario frente a los trámites y servicios que presta la entidad. Analizar los resultados de la encuesta y formular las acciones pertinentes frente a éstos.	

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)	
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	INFORMACIÓN	DIAGNOSTICO	O.A.P. - TODAS LAS DEPENDENCIAS	Identificación y Diagnóstico sobre la información que la Entidad da a conocer de su gestión a los ciudadanos . Mesas de trabajo con las áreas misionales para construir la caracterización de los ciudadanos, mapa de actores y determinación de las necesidades de información de los usuarios frente a la gestión de la Secretaría General.	Se realizó el diagnóstico de la información que se encuentra disponible en la página web relacionada con la gestión de la Entidad. La información a la que acceder la ciudadanía a través del link http://portal.bogota.gov.co/secretariageneral/index.html , es: marco estratégico de la Secretaría General; estructura organizacional; Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; atención e información a la ciudadanía; estructura del Distrito; directorio de Entidades; directorio de Directivos; escalas salariales; logros y resultados institucionales; proyectos de inversión; así como también, acceso a los Sistemas de Información: Administración de Riesgos (incluidos los riesgos de corrupción); Integrado de Gestión y Régimen Legal.	
			O.A.P. - CONTROL INTERNO	Diseñar un documento consolidado de diagnóstico, con los requerimientos de información de los ciudadanos y estrategia de rendición de cuenta.		Con la participación de todas las dependencias de la Secretaría General, se elaboró el diagnóstico de la información que requiere la ciudadanía y partes interesadas de la Entidad. Se diseñó la estrategia para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad, la cual fue presentada al equipo de la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina de Control Interno y al Asesor de Comunicaciones de la Secretaría General. En el mes de diciembre se socializó a todas las dependencias de la Secretaría General, la estrategia de rendición de cuentas en mesa de trabajo efectuada el 11 de diciembre de 2013.
	DIÁLOGO	EJECUCIÓN	O.A.P. DDDI		Adelantar gestiones con las áreas competentes para la publicación de la información faltante, actualización permanente de la información publicada.	Se adelantaron las gestiones con las áreas a fin de actualizar la información que se encuentra en la página Web de la Entidad, para tal efecto, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional remitió a todas las dependencias mediante memorando 3-2013-15985, una solicitud para que cada una, informara los contenidos que considera deben publicarse. En el marco de lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación remitió a la Dirección de Desarrollo Institucional, mediante memorando No 3-2013-16450 una propuesta tanto de la distribución de la información, como de la información mínima que debe publicarse en la página web, de acuerdo con la normatividad vigente y la revisión efectuada por la Veeduría Distrital. En la actualidad, se encuentra publicada en la página web de la Secretaría General, toda la información que se requiere de acuerdo con la normatividad vigente y los requerimientos de la Veeduría Distrital. Por su parte la Dirección de Desarrollo Institucional continúa en el proceso de rediseño y permanente actualización de la misma.
					O.A.P. - TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA S.G.	Ejecución e implementación de la estrategia de rendición de cuentas

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013 SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	INCENTIVOS O SANCIONES	ACCIONES QUE REFUERZAN LOS COMPORTAMIENTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS HACIA LA RENDICIÓN DE CUENTAS - MEDIOS CORRECTIVOS -ACIONES DE ESTÍMULO POR EL CUMPLIMIENTO O CASTIGO POR EL MAL DESEMPEÑO	O.A.P Y DDDI	Gestionar recursos para financiar las actividades de rendición de cuentas.	La Oficina Asesora de Planeación adelantó la gestión en el proceso de elaboración del anteproyecto de presupuesto para que dentro del Proyecto de Inversión 0484 "Sistema de Mejoramiento de la Gestión en la Secretaría General", se destinen recursos que financien las diferentes actividades que se requieren para adelantar los ejercicios de Rendición de cuentas de la Secretaría General, en el marco del Subsistema de Responsabilidad Social, que hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
			O.A.P. - CONTROL INTERNO	Establecer y socializar un procedimiento y una metodología para efectuar la participación y rendición de cuentas de la Secretaría General	Atendiendo a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, dentro de un solo documento se realizó la estrategia de rendición de cuentas de la Entidad y la metodología, pues este documento también contiene los pasos para efectuar los ejercicios de rendición de cuentas en la Secretaría General, estableciendo una fase de preparación interna y posteriormente a una fase que corresponde al desarrollo propio del ejercicio
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE SERVICIOS Y TRÁMITES AL CIUDADANO Y LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Revisar actualizar e implementar los procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y la Gestión para la atención de Solicitudes Ciudadanas en la Secretaría General	Se crearon los procedimientos "Atención de Solicitudes Ciudadanas" 2012200 PR 291 y "Direccionamiento de Solicitudes Ciudadanas SDQS" 2212200 PR 290, los cuales están orientados a la atención de las peticiones ciudadanas presentadas ante la Entidad. Se actualizó el procedimiento "Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero" 2212200 PR 039.
		IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA		Medir la satisfacción y expectativas ciudadanas, para la toma de decisiones encaminadas a la mejora del servicio	Durante la vigencia 2013, a través del Proyecto de Inversión 1122 "Servicios a la ciudadanía con calidad humana", se tenía previsto, un objeto contractual por valor de \$446.806.770, relacionado con la contratación para aplicar una (1) encuesta, que mida y evalúe la satisfacción, percepción y expectativa de la ciudadanía frente al servicio que presta la Administración Distrital a través de los puntos de atención o canales de interacción ciudadana; para lo cual se realizó el Concurso de Méritos Abierto con propuesta técnica simplificada No. 05 de 2013, el cual fue declarado desierto mediante Resolución 038 del 23 de octubre de 2013. Teniendo en cuenta lo anterior, se suscribieron en el mes de diciembre 34 contratos de prestación de servicios, por término de dos meses, para llevar a cabo la coordinación, aplicación, digitalización, estadística y entrega de informes relacionados con la medición sobre la percepción, satisfacción y expectativa de la ciudadanía frente al servicio que presta la administración en sus diferentes puntos de atención al ciudadano, cuyos resultados se esperan obtener durante la segunda semana de marzo de 2014.
		ESTABLECER PROCEDIMIENTOS, DISEÑAR Y ADECUAR ESPACIOS FÍSICOS Y FACILIDADES ESTRUCTURALES PARA ATENCIÓN DE DISCAPACITADOS, NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y ADULTOS MAYORES DE ACUERDO CON LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD Y SEÑALIZACIÓN		Avanzar en la adecuación física y tecnológica de los canales de atención, de acuerdo con la normatividad vigente y gestionar recursos para su optimización permanente	Con el fin de mantener las sedes de la Red CADE en condiciones adecuadas para la prestación de los servicios a la ciudadanía y generar espacios de trabajo óptimos, incrementando los niveles de satisfacción ciudadana, se está ejecutando el Contrato de obras de adecuación, reparaciones locativas y mantenimiento de las diferentes sedes de la Red CADE (Contrato 2211100-388-2013, con fecha de terminación del 2 de agosto de 2014); igualmente, se adjudicó el contrato para la adquisición de aires acondicionados (Contrato 2212100-451-2013, que termina el 20 de febrero de 2014) y el contrato para adquisición de sistema de turnos (software) para los puntos de la Red CADE (Contrato 2212100-523-2013, que termina el 20 de junio de 2014). Durante el 2013, se realizaron mantenimientos y mejoras a la infraestructura tecnológica en los aplicativos que soportan el servicio, tales como el Portal Bogotá procurando hacerlo más interactivo para la ciudadanía; la página de Contratación a la Vista y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también, se han desarrollado nuevas funcionalidades para facilitar a los ciudadanos la consulta de la información; igualmente, se han adelantado gestiones para renovar la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero (Contrato 2212100-173-2013 que termina el 4 de enero de 2014).

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INCLUYENDO ACCIONES DE INCENTIVOS	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Realizar jornadas de sensibilización y cualificación para los servidores de puntos de contacto	Durante la vigencia 2013, se realizaron 101 jornadas de cualificación, a las cuales asistieron 2.454 servidores y servidoras, distribuidas así: - 48 inducciones con la participación de 990 servidores y servidoras - 17 talleres de refuerzo "escuchando nuestro lenguaje" con la participación de 538 servidores y servidoras. - 36 jornadas de sensibilización con la participación de 926 servidores y servidoras. Las anteriores sensibilizaciones promueven niveles altos de satisfacción ciudadana, calidad integral en la atención y excelencia en el servicio, fortaleciendo las competencias asociadas a la labor de servicio, la apropiación de la política distrital de servicio al ciudadano y consolidación de una cultura de servicio enfocada en la humanización del mismo.
		INTEGRAR CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN PARA ASEGURAR LA CONSISTENCIA Y HOMOGENEIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGUE AL CIUDADANO POR CUALQUIER MEDIO		Desarrollo e implementación del SuperCADE virtual como canal articulador de información, trámites y servicios para la ciudadanía	Mediante el Contrato No. 2212100-473-2013 (con fecha de terminación del 7 de agosto de 2014), se contrataron los servicios de diseño, desarrollo e implementación de nuevos módulos del SuperCADE Virtual, plataforma de integración de servicios y trámites virtuales, beneficiando al ciudadano con una disminución en los tiempos de atención de sus requerimientos, minimizando de acuerdo con el Decreto Ley 019 de 2012, los requerimientos para el desarrollo de cadenas de trámite o servicios y mejorando sustancialmente los procesos internos de las entidades presentes en la plataforma SuperCADE Virtual.
ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	GESTION Y SEGUIMIENTO	INTEGRAR EL SDQS CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL Y EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA GENERAL, PARA REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL	DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	Realizar el diseño de ajustes y puesta en producción del Web service - SDQS y SIGA. Y efectuar reuniones para la integración con los órganos de control.	Durante el año 2013, se realizaron modificaciones y ajustes del web service en el SDQS, con el fin de permitir la interconexión con los diferentes sistemas de radicación de las Entidades y Organismos del Distrito. En el mes de Diciembre se realizaron pruebas que arrojaron una satisfacción del 100% en las actividades sin embargo, no se dio paso a producción debido a que el Sistema de Integrado para la Gestión de Correspondencia y Archivo "SIGA", sería migrado de plataforma en el mes de enero de 2014. Los órganos de control se encuentran parametrizados en el Sistema de Información.
		ENLACE FÁCIL EN LA PÁGINA WEB CON FORMATOS ELECTRONICOS QUE FACILITEN LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CON UN SISTEMA DE REGISTRO ORDENADO DE ACUERDO CON GOBIERNO EN LINEA		Ajustar el SDQS, incluyendo la tipología de denuncia y su respectivo reporte y diseñar un formato electrónico, para el registro de cada una de las tipologías de requerimientos.	Se realizó la parametrización del tipo de requerimiento "Denuncia por Corrupción" en el aplicativo "SDQS". Con respecto al formato electrónico se procedió a vincular el link de denuncias al SDQS, el cual ya tiene diseñado un formulario para el registro de las solicitudes.
		DISPONER DE UN REGISTRO PÚBLICO SOBRE LOS DERECHOS DE PETICIÓN (CIRCULAR EXTERNA 001 DE 2011 CONSEJO ASESOR DEL GOBNO NAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO)		Se solicitarán los recursos en el anteproyecto para el diseño del registro público, de acuerdo con los parámetros de la Circular Externa 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia del Control Interno.	Durante el 2013, se realizó revisión de la Circular Externa 001 de 2011, a fin de conocer la información que debe contener el registro público al que se refiere la circular. En la actualidad, se continúa trabajando en la información requerida que debe contener el reporte para dar cumplimiento a la misma. Se tiene estimado que en junio de 2014, se pueda generar el mencionado reporte a través del nuevo Sistema de Información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
		IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y LOS RELACIONADOS CON INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Crear un subtema en el SDQS de la Secretaría General llamado "SOLICITUD DE INFORMACIÓN INFORMES DE RENDICIÓN DE CUENTAS"	Se creó en el Sistema de Información SDQS el subtema "Informes rendición de cuentas", el cual se encuentra asociado a la Oficina Asesora de Planeación.

SEGUIMIENTO - ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 2013

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

COMPONENTE	LINEAS DE ACCIÓN		RESPONSABLE	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES EJECUTADAS (CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2013)
ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - CUARTO COMPONENTE	CONTROL	ORGANIZAR UNA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO QUE SE ENCARGUE DE INVESTIGAR ACCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO A RESPUESTAS DE PETICIONES Y QUEJAS CONTRA SERVIDORES DE LA ENTIDAD	DIRECCION DISTRICTAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	Llevar un control pormenorizado de todos los procesos disciplinarios, incluyendo aquellos que tienen que ver con las respuestas a las inquietudes, sugerencias y reclamos, así como todas las quejas contra servidores públicos de la Secretaría General.	<p>La Secretaría General cuenta con el Sistema de Información Disciplinario (SID), como herramienta de control de los procesos disciplinarios, el cual proporciona datos como los procesos activos con semáforos por color y alarmas tempranas controlando fechas de cumplimiento de etapas y actividades establecidas en el procedimiento y de aplicación transversal en las entidades del Distrito, según lo establecido en la Resolución 284 de 2013, mediante la cual se modificaron los procesos y procedimientos Ordinario, Verbal y de Segunda Instancia, haciéndolos de esta manera de obligatorio cumplimiento para todos los operadores disciplinarios del Distrito Capital.</p> <p>Durante la vigencia 2013, se iniciaron 52 expedientes, con ocasión de informes y quejas recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo SIGA, de las cuales 6 fueron incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones S.D.Q.S</p> <p>Durante el 2013, no prescribió ningún proceso en la Secretaría General, el número total de procesos 63 (12 finalizados a 2013 y activos 51). Por lo anterior, se concluye que para este ítem se cumple con el 80%.</p> <p>No se evidencian procesos que incumplan el debido proceso.</p> <p>De los 63 procesos, 7 se encontraron por fuera de términos, lo cual equivale al 4,3 del 5% programado, es decir, se logró el 99,3% de efectividad del procedimiento. Los siete procesos que se encuentran fuera de los términos para la vigencia 2013, de conformidad con la información verificada en el Sistema son: (987, 879, 880, 885, 882, 889, 891).</p> <p>El Sistema de Información Disciplinario se encuentra implementado en todas las Entidades del Distrito Capital, permitiendo controlar:</p> <p>a) El cumplimiento del debido proceso disciplinario.</p> <p>b) La caducidad o prescripción de los procesos disciplinarios.</p> <p>c) El cumplimiento de los términos procesales determinados en la Resolución 284 de 2013.</p>
		INFORME SEMESTRAL A LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD POR PARTE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA DE ACUERDO CON LAS NORMAS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	<p>A través de la ejecución de las auditorías integrales previstas dentro del Programa de Auditorías, se evaluarán los criterios establecidos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</p> <p>Publicar en la página web el informe de evaluación a la atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>	<p>De conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías 2013, se realizaron las auditorías a los procesos de la Entidad, en las cuales se analizó el tratamiento dado a los requerimientos registrados por la ciudadanía. La Oficina de Control Interno efectuó las respectivas observaciones en los informes de auditoría, para dar tratamiento a los hallazgos, los cuales fueron atendidos mediante planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución. De otra parte, el 20 de diciembre de 2013, se realizó el cierre de la Auditoría de seguimiento al Proceso "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones", realizando la entrega del informe con las respectivas observaciones, el cual se puede consultar a través de la página web de la Entidad, en el siguiente link http://portal.bogota.gov.co/secretariageneral/pdfs/informe_auditoria_sdqs2013_2semestre.pdf.</p> <p>Se encuentra publicado en la página web de la Entidad, el Informe de Evaluación a la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad correspondiente al periodo comprendido entre el 1o. de enero al 30 de junio de 2013, así como también el informe correspondiente a la Auditoría de Seguimiento al Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones realizada en Diciembre de 2013.</p>
ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - CUARTO COMPONENTE	VEEDURIAS CIUDADANAS	LLEVAR UN REGISTRO SISTEMÁTICO DE LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OFICINA DE CONTROL INTERNO	Definir metodología para la recepción, atención, registro, consolidación, seguimiento, evaluación y suministro de información para la publicación a través de la página web de la Entidad, de los requerimientos presentados por las Veedurías Ciudadanas y sobre rendición de cuentas.	<p>En coordinación con la Dirección de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, se realizó ajuste al Procedimiento "Atención de solicitudes ciudadanas SDQS" 2212200 PR 291, con el fin de incluir las solicitudes de las veedurías ciudadanas, el cual se publicó el 26 de diciembre de 2013. De igual manera, se incluyó en el Sistema "SDQS", un Subtema denominado "Veedurías Ciudadanas".</p>
		EVALUAR LOS CORRECTIVOS QUE SURJAN DE LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	OFICINA DE CONTROL INTERNO	A través de las auditorías integrales, verificar que los responsables de los procesos y/o áreas realicen la atención, registro, seguimiento y verificación de las acciones implementadas, con ocasión de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.	<p>De conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Auditorías 2013, se realizaron las auditorías a los procesos de la Entidad, en las cuales se analizó el tratamiento dado a los requerimientos registrados por la ciudadanía y las veedurías ciudadanas. La Oficina de Control Interno efectuó las respectivas observaciones en los informes de auditoría, para dar tratamiento a los hallazgos, los cuales fueron atendidos mediante planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución.</p>