

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	1 de 40

Contenido

1.	Objetivo	2
2.	Alcance.....	2
3.	Definiciones	2
4.	Antecedentes.....	3
5.	Sector Gestión Pública	4
6.	Funciones y estructura de la Secretaría General	4
7.	Marco estratégico institucional.....	6
8.	Contexto institucional.....	8
8.1	Sistema de gestión.....	8
8.2	Modelo de operación por procesos	10
8.3	Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	10
8.4	Índice de Desempeño Institucional.....	12
8.5	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional	13
8.6	Seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	14
8.7	Seguimiento a Proyectos de inversión	16
8.8	Productos y servicios	18
8.9	Seguimiento a la atención a la ciudadanía	19
8.10	Grupos de valor y partes interesadas	20
8.11	Contexto interno y externo	21
8.12	Contexto de los procesos.....	22
8.13	Riesgos.....	22
8.13.1	Resultado de la gestión de riesgos estratégicos vigencia 2021	23
8.13.2	Riesgos estratégicos vigencia 2022.....	24
8.7	Oportunidades.....	32
8.7.1	Resultado de la gestión de las oportunidades vigencia 2021.....	33
8.7.2	Oportunidades vigencia 2022	35
8.7.3	Seguimiento a las oportunidades.....	38
9.	Revisión, seguimiento y actualización.....	38

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	2 de 40

1. Objetivo

El presente documento tiene como propósito presentar el contexto en el que se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., siendo un insumo fundamental para el direccionamiento estratégico y la planeación de la entidad, a partir de la identificación de factores internos y externos, que influyen positiva o negativamente en la gestión institucional para el logro de los objetivos establecidos.

2. Alcance

Los aspectos contenidos en este documento son de aplicación y referencia para la planeación y operación de todos los procesos de la Secretaría General.

3. Definiciones

- Contexto Estratégico: cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de la Calidad¹.
- Caracterización de grupos de valor: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas².
- Grupos de interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales³.
- Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad⁴.
- Índice de Desempeño Institucional: este índice refleja el grado de orientación del grupo de entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial hacia la eficacia (la medida en que se logran los resultados institucionales), eficiencia (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y calidad (la medida en la que se asegura

¹ Adaptado de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

² Glosario MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 7 de octubre de 2021.

³ Glosario MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 7 de octubre de 2021.

⁴ Glosario MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 7 de octubre de 2021.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	3 de 40

que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor.⁵

- Sistema de gestión: es el conjunto de entidades y organismos distritales, políticas de gestión y desempeño institucional, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados que satisfagan las necesidades de la ciudadanía y permitan el goce efectivo de los derechos en el marco de la legalidad y la integridad⁶.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio⁷.
- Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto⁸.

4. Antecedentes

Con la formulación del nuevo Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI 2020 – 2024”, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como líder del Sector Gestión Pública, tiene tres grandes apuestas: implementar el acuerdo de paz, contar con un gobierno abierto y transparente, y hacer de Bogotá un territorio inteligente con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para el logro de los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo y el cumplimiento de la misión institucional, desde la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se avanzó en la consolidación del contexto estratégico en el marco de la planeación institucional.

A partir de lo anterior, el documento de Contexto Estratégico de la Secretaría General incluye la información de los aspectos internos y externos de la entidad, resultados de la gestión y desempeño institucional para la identificación de las posibles situaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con el propósito de identificar oportunidades y tomar las acciones necesarias que orienten el cumplimiento de la misión.

⁵ Glosario MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 7 de octubre de 2021.

⁶ Decreto 807 de 2019 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, artículo 2

⁷ Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, artículo 2.2.22.3.2

⁸ Norma Técnica de la Calidad ISO 9000:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	4 de 40

5. Sector Gestión Pública

Según lo establecido en el Acuerdo 257 de 2006⁹, y sus modificaciones, el Sector Gestión Pública está integrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, cabeza de sector, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, y la Agencia de Analítica de Datos “Ágata”, como una sociedad vinculada a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

6. Funciones y estructura de la Secretaría General

El Decreto 140 de 2021¹⁰ modificó la estructura organizacional de la Secretaría General, y define su naturaleza y objeto así: “La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera y actuará como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico”.

Las funciones de la Secretaría General son las siguientes:

1. Prestar los servicios administrativos que el/la Alcalde/sa Mayor requiera para el ejercicio de sus atribuciones.
2. Formular, adoptar, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través del mejoramiento de la gestión y de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.
3. Dirigir y coordinar la política laboral del Distrito Capital y adelantar las acciones necesarias para la concertación y difusión de la misma con las organizaciones de los servidores públicos distritales, entre otras vías, mediante la constitución y coordinación de mesas laborales sectoriales.
4. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.
5. Formular la política de gestión documental y archivos, organizar el Sistema Distrital de Archivos y conservar, proteger y difundir la memoria institucional e histórica del Distrito.

⁹ “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”

¹⁰ “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	5 de 40

6. Liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico.
7. Realizar seguimiento y monitoreo a las políticas, programas y/o proyectos de interés prioritario para la ciudad, en aras de fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa y la transparencia organizacional.
8. Prestar apoyo al/a Alcalde/sa Mayor para la revisión y consolidación del Sistema de Control Interno de las diferentes entidades distritales, así como de los reportes del Programa Anual de Auditoría.
9. Implementar sus políticas públicas, planes y programas en materia de compras y contratación pública, de conformidad con las políticas dadas por la Secretaría Jurídica Distrital en esta materia, buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa.
10. Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, en las diferentes entidades del Distrito Capital, en consonancia con lo determinado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015 y el Decreto Distrital 807 de 2019.

La estructura interna de la Secretaría General es:

1. Despacho del/la Alcalde/sa Mayor
 - 1.1 Secretaría Privada
 - 1.1.1 Oficina de Protocolo
 - 1.2. Oficina de Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación
 - 1.2.1 Dirección Centro de Memoria, Paz y Reconciliación
 - 1.2.2 Dirección de Paz y Reconciliación
 - 1.2.3 Dirección de Reparación Integral
 - 1.3 Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC
 - 1.4 Oficina Consejería de Comunicaciones
2. Despacho del/la Secretario/a General
 - 2.1 Oficina de Control Interno
 - 2.2 Oficina Asesora de Planeación
 - 2.3 Oficina Asesora de Jurídica
 - 2.4 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 - 2.5 Oficina de Control Interno Disciplinario
3. Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional
 - 3.1 Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
 - 3.1.1 Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional
 - 3.1.2 Subdirección de Imprenta Distrital
 - 3.2 Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
 - 3.2.1 Subdirección de Proyección Internacional

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	6 de 40

- 3.3 Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
- 3.3.1 Subdirección del Sistema Distrital de Archivos
- 3.3.2 Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito

- 4. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
- 4.1 Dirección Distrital de Calidad del Servicio
- 4.2 Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía
- 4.2.1 Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control

- 5. Subsecretaría Corporativa
- 5.1 Dirección de Contratación
- 5.2 Dirección de Talento Humano
- 5.3 Dirección Administrativa y Financiera
- 5.3.2 Subdirección de Servicios Administrativos

7. Marco estratégico institucional

El Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI 2020-2024” busca avanzar en la igualdad de oportunidades, recuperando la pérdida económica y social derivada de la emergencia del COVID-19, capitalizando los aprendizajes y los canales de solidaridad, redistribución y reactivación económica creados para atender y mitigar los efectos de la pandemia y de esta forma construir con la ciudadanía. El Plan propone una Bogotá donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados a través de la ampliación de las oportunidades de inclusión social y productiva, en particular de las mujeres, los jóvenes y las familias, para superar progresivamente los factores de naturalización de la exclusión, discriminación y segregación socioeconómica y espacial que impiden la igualdad de oportunidades y el ejercicio de una vida libre, colectivamente sostenible y feliz¹¹. Este se estructura en 5 propósitos así:

1. Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política.
2. Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática.
3. Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación.
4. Hacer de Bogotá Región un modelo de movilidad multimodal incluyente y sostenible.
5. Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, tiene tres grandes apuestas para el cuatrienio 2020-2024: implementar el acuerdo de paz, contar con un gobierno abierto y transparente, y hacer de Bogotá un territorio inteligente con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

¹¹ Tomado de Concejo de Bogotá D.C. Acuerdo 765 de 2020. Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	7 de 40

Para lo cual, la Entidad, contribuye al logro de los propósitos 3 “Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura ciudadana, paz y reconciliación” y 5 “Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente”, a partir del desarrollo de los siguientes programas del Plan Distrital de Desarrollo:

- Bogotá territorio de paz y atención integral a las víctimas del conflicto armado.
- Gobierno Abierto
- Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente
- Gestión Pública Efectiva

En atención a los nuevos retos de ciudad establecidos en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, la Secretaría General realizó un ejercicio participativo para la actualización de la plataforma estratégica, a saber:

- Las dependencias de la Secretaría General construyeron con sus equipos propuestas de misión y visión.
- Se sometieron a votación de la ciudadanía 8 propuestas de misión y 7 de visión, a través de la página web de la Entidad, que contó con 370 participaciones.
- Las tres misiones y visiones con más votos favorables fueron el insumo primario para la construcción final.
- El equipo directivo, en un taller, construyó la misión, la visión y los objetivos estratégicos finales.

La actualización de la plataforma de la Entidad fue adoptada mediante la Resolución No. 277 de 2020, así:

Misión: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la entidad líder del sector Gestión Pública que desarrolla condiciones para generar valor público, con el fin de lograr una ciudad moderna con un modelo de gobierno abierto, contribuir a la construcción de la paz y la reconciliación, y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Visión: En 2030 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., será reconocida por posicionar una gestión pública distrital moderna, eficiente, transparente y abierta, y por generar las condiciones necesarias para la consolidación de la paz y la reconciliación en Bogotá Región, a través de los valores institucionales y en diálogo permanente con la ciudadanía.

Objetivos estratégicos:

1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.
2. Posicionar un modelo de Gobierno Abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	8 de 40

3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.
4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente.
5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.
6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza.
7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva.
8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión.

Los valores que guían la gestión de la Secretaría General están contenidos en el Código de Integridad del Servicio Público Distrital y fueron adoptados mediante Decreto Nro. 118 de 2018¹² son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

8. Contexto institucional

8.1 Sistema de gestión

El sistema de gestión de la Secretaría General abarca las 7 dimensiones que agrupan las 19 políticas de desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el componente ambiental, las cuales se articulan y complementan con los siguientes sistemas de gestión de la Secretaría General: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la

¹² "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	9 de 40

Información, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Documental y Archivo, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión Ambiental y que a su vez operan a través de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo a la gestión y de evaluación y control que integran el modelo de operación por procesos de la entidad.

De conformidad con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión (4202000-MA-022) el alcance definido para cada uno de los sistemas de gestión implementados en la Secretaría General es:

Sistema de gestión	Alcance
Sistema de Gestión de la Calidad	Fortalecimiento de la función administrativa y la gestión pública Distrital. Gestión del sistema distrital de servicio a la Ciudadanía. Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá. Internacionalización de Bogotá. Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital. Elaboración de impresos y Registro Distrital. Asesoría técnica y proyectos en materia TIC.
Sistema de Control Interno	El Sistema de Control Interno en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se articula con el sistema de gestión bajo el referente Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de la gestión del riesgo, el control y la verificación para el logro de los objetivos de la Entidad. Se encuentra conformado por los componentes del Modelo Estándar de Control Interno: ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo; los cuales se orientan al cumplimiento de los objetivos estratégicos y los de los procesos, con eficacia y eficiencia; al cumplimiento del marco normativo aplicable a la entidad y la confiabilidad de la información financiera y no financiera en todas las dependencias, unidades operativas o funcionales que hacen parte de la estructura de la Secretaría General.
Sistema de Gestión Ambiental	Inicia con la definición de los lineamientos para el manejo eficiente de los recursos, continúa con su aplicación en la realización de las actividades y tareas propias de cada proceso, promoviendo en los (las) servidores(as) públicos una conciencia ambientalmente responsable.
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Aplica para todos los servidores(as) públicos(as) de la entidad, contratistas y visitantes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y para todas las sedes que conforman la entidad.
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá incluye todos los procesos, funcionarios, contratistas y terceros; el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se encuentra alineado con el enfoque del ciclo de mejoramiento continuo PHVA, NTC/ISO 27001:2013 y los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo	El Sistema de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, planea, produce, gestiona, tramita, organiza, dispone, preserva y valora los documentos de archivo producto de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control.

Fuente: Manual del Sistema de Gestión (4202000-MA-022) asociado al proceso Direccionamiento estratégico

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	10 de 40

8.2 Modelo de operación por procesos

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la gestión por procesos se enmarca en la dimensión de Gestión con valores para resultados y se relaciona directamente con la Política de Fortalecimiento Organizacional y simplificación por procesos, la cual busca identificar los insumos, procesos y actividades requeridas por la entidad para el desarrollo de su función, con el fin de que genere sus productos o preste sus servicios de acuerdo con su capacidad institucional.

El modelo de operación por procesos se construyó basado en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la norma técnica NTC ISO 9001:2015. Con el propósito de visibilizar la forma de operar e interactuar de los procesos en la Secretaría General para la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor se clasificaron en cuatro tipos de procesos así:

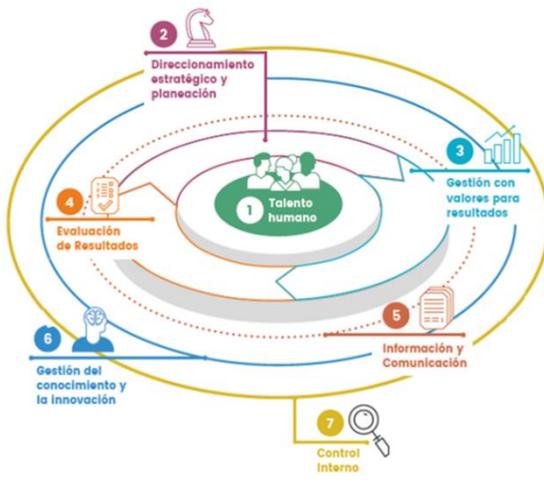
- **Procesos estratégicos:** incluye los procesos cuya finalidad es definir la planeación estratégica, el establecimiento de políticas, lineamientos sobre la comunicación, la disponibilidad de recursos financieros para el cumplimiento de los propósitos de la entidad y la gestión de su talento humano.
- **Procesos misionales:** incluye a todos los procesos que prestan los servicios y productos para los grupos de valor, externos a la entidad, en cumplimiento de su misión, es decir, su cometido dentro de la administración pública distrital.
- **Procesos de apoyo:** incluye todos los procesos que proporcionan o administran recursos físicos, tecnológicos financieros necesarios para el funcionamiento de la entidad. En esta categoría se suman aquellos que soportan el actuar de la entidad dentro del marco legal y la contratación, así como el soporte necesario para la conservación de la memoria institucional.
- **Procesos de control o evaluación:** incluye aquellos procesos que evalúan de manera independiente y objetiva la conformidad con el marco normativo (técnico, legal y reglamentario), así como el nivel de cumplimiento de las metas institucionales (desempeño).

8.3 Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, las cuales cuando se implementan de manera articulada e intercomunicada, permiten que el modelo funcione sistemáticamente.

Cada una de las 7 dimensiones se desarrolla a través de una o varias políticas de gestión y desempeño institucional así:

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	11 de 40

Dimensiones	Políticas de gestión y desempeño institucional y componente
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión estratégica del talento humano. 2. Integridad. 3. Planeación institucional. 4. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público. 5. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. 6. Compras y contratación pública. 7. Gobierno digital. 8. Seguridad digital. 9. Defensa jurídica. 10. Mejora normativa. 11. Servicio al ciudadano. 12. Racionalización de trámites. 13. Participación ciudadana en la gestión pública. 14. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional. 15. Archivos y gestión documental. 16. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. 17. Gestión de la información estadística. 18. Gestión del conocimiento y la innovación. 19. Control Interno. <p style="color: blue; margin-top: 10px;">+ Gestión ambiental (componente)</p>

Fuente: Manual del Sistema de Gestión (4202000-MA-022) asociado al proceso Dirección estratégica

Mediante la Circular 046 de 2021¹³ se establecieron los liderazgos de las políticas de gestión y desempeño y del componente ambiental así:

Política de gestión y desempeño institucional y componente	Dependencia líder
1. Gestión estratégica de talento humano	Dirección de Talento Humano
2. Integridad	Dirección de Talento Humano
3. Planeación institucional	Oficina Asesora de Planeación
4. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Financiera
5. Compras y contratación pública	Dirección de Contratación
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Oficina Asesora de Planeación Dirección Administrativa y Financiera
7. Gobierno digital	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
8. Seguridad digital	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
9. Defensa jurídica	Oficina asesora Jurídica

¹³ “Responsabilidades frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Secretaría General”

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	12 de 40

Política de gestión y desempeño institucional y componente	Dependencia líder
10. Mejora normativa	Oficina asesora Jurídica
11. Servicio al ciudadano	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
12. Participación ciudadana en la gestión pública	Oficina Asesora de Planeación
13. Gestión ambiental (componente)	Dirección Administrativa y Financiera
14. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Oficina Asesora de Planeación
15. Archivos y gestión documental	Subdirección de Servicios Administrativos
16. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Oficina Asesora de Planeación
17. Gestión de la información estadística	Oficina Asesora de Planeación
18. Gestión del conocimiento y la innovación	Oficina Asesora de Planeación
19. Control interno	Oficina Asesora de Planeación

Fuente: Circular 046 de 2021 "Responsabilidades frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Secretaría General"

8.4 Índice de Desempeño Institucional

De acuerdo con los instrumentos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para conocer los avances institucionales en la implementación de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y la última medición correspondió a la vigencia 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C obtuvo un Índice de Desempeño Institucional de 98.4 puntos, logrando un incremento de 0.7 puntos respecto a la vigencia 2020.

Los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones del del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) son los siguientes:

Dimensión	Puntaje obtenido	Valor máximo de referencia
1. Talento humano	98,0	99,0
2. Direccionamiento estratégico y planeación	98,7	99,0
3. Gestión con valores para resultados	98,3	99,0
4. Evaluación de resultados	98,4	99,3
5. Información y comunicación	98,3	99,0
6. Gestión del conocimiento y la innovación	98,8	99,2
7. Control interno	98,4	99,0

Fuente: Resultados FURAG 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública

Los resultados obtenidos para cada una de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) son los siguientes:

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	13 de 40

Política de gestión y desempeño institucional	Puntaje obtenido	Valor máximo de referencia
1. Gestión estratégica de talento humano	98,3	99,3
2. Integridad	91,4	98,7
3. Planeación institucional	98,8	99,0
4. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	94,4	99,3
5. Gobierno digital	94,5	99,3
6. Seguridad digital	95,9	99,0
7. Defensa jurídica	99,9	99,9
8. Servicio al ciudadano	98,7	98,8
9. Racionalización de trámites	93,5	98,8
10. Participación ciudadana en la gestión pública	98,2	99,3
11. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	98,4	99,3
12. Archivos y gestión documental	99,0	99,0
13. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	98,2	99,1
14. Gestión de la información estadística	93,2	97,6
15. Gestión del conocimiento y la innovación	98,8	99,2
16. Control interno	98,4	99,0

Fuente: Resultados FURAG 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública

8.5 Seguimiento al Plan Estratégico Institucional

Dada la actualización de la Plataforma Estratégica de la Secretaría General alineada con las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, se formuló el Plan Estratégico Institucional 2020-2024¹⁴, el cual se mide a través del cumplimiento de indicadores sectoriales, indicadores de proyectos de inversión e indicadores de gestión seleccionados.

Cada objetivo estratégico busca llegar al 100% de cumplimiento anual a partir de la ponderación de los indicadores que le aportan. Para estimar el cumplimiento de cada objetivo estratégico, se realiza un promedio ponderado de los indicadores que le conforman. En ese sentido, el avance del Plan Estratégico Institucional a 31 de diciembre de 2021 es:

Objetivo estratégico	Avance
1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.	100%
2. Posicionar un modelo de gobierno abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.	100%
3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.	100%

¹⁴ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/Plan%20Estrat%C3%A9gico>

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	14 de 40

Objetivo estratégico	Avance
4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente.	100%
5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.	100%
6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza.	100%
7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva.	99,00%
8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión.	100%

Fuente: Seguimiento al Plan Estratégico Institucional a 31 de diciembre de 2021

8.6 Seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Desde el Sector Gestión Pública y en el marco del cumplimiento de las metas trazadoras del Plan Distrital de Desarrollo, se aporta al cumplimiento de tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuyos resultados alcanzados a 31 de diciembre de 2021 son los siguientes:

8.6.1 Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

No.	Meta trazadora	Indicador	línea base	Fuente y año LB	Meta 2024	Avance 2020	% Avance	Avance 2021	% Avance Acum.
74	Implementar una estrategia progresiva de teletrabajo en el 100% de las entidades públicas del Distrito con enfoque de género, privilegiando a las mujeres cabeza de hogar.	Porcentaje de implementación de la estrategia de teletrabajo	0	Secretaría General	100%	20%	20%	60%	60%
75	Duplicar la meta de la política pública de talento humano (aprobada en diciembre de 2019) sobre el número de funcionarios públicos del distrito	Número de teletrabajadores en organismos y entidades distritales.	992	Secretaría General 2019	5.400	1.208	22.37%	2.395	44.35%

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	15 de 40

No.	Meta trazadora	Indicador	línea base	Fuente y año LB	Meta 2024	Avance 2020	% Avance	Avance 2021	% Avance Acum.
	que se acoge a la modalidad de teletrabajo.								
76	Implementar una estrategia de horarios escalonados en las entidades del distrito cuya naturaleza funcional lo permita para contribuir a la modalidad de la ciudad y a la ampliación de los horarios de atención en las entidades del distrito.	Porcentaje de implementación de estrategia de horarios escalonados	0	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASC	100%	NA	NA	30%	30%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31 de diciembre del 2021

8.6.2 Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

No.	Meta trazadora	Indicador	línea base	Fuente y año LB	Meta 2024	Avance 2020	% Avance	Avance 2021	% Avance acum.
71	Elevar el nivel de efectividad de la gestión pública distrital y local	Índice de desempeño institucional – FURAG	85.7	Función Pública, 2018	89.7	85.7	0%	88.7	98.89%
72	Elevar el Índice de Medición de Desempeño Municipal	Índice de Desempeño Municipal	75,1	DNP 2017	80%	75.1	0%	84.08	105%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31 de diciembre del 2021

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	16 de 40

8.6.3 Objetivo 17. Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

No.	Meta trazadora	Indicador	línea base	Fuente y año LB	Meta 2024	Avance 2020	% Avance	Avance 2021	% Avance acum.
70	Aumentar la posición de Bogotá como territorio inteligente - <i>Smart City</i> -: (incluye: Economía 4.0, Educación para la 4ta Revolución Industrial, agendas de transformación digital sectorial y la Agencia de Analítica de Datos del Distrito)	Índice de innovación pública de Bogotá	36,7 de 100 puntos	Veeduría Distrital, 2019	41,7 de 100 puntos	36.7	0%	41.28	98.99%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31 de diciembre del 2021

8.7 Seguimiento a Proyectos de inversión

Para la implementación del Plan Distrital de Desarrollo un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI, la Secretaría General cuenta con los siguientes proyectos de inversión.

- 7871 - Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación
- 7869 - Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá
- 7872 - Transformación Digital y Gestión TIC
- 7867 - Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía
- 7870 - Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.
- 7873 - Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General
- 7868 - Desarrollo Institucional Para Una Gestión Pública Eficiente

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento de los proyectos de inversión de la entidad correspondiente al 31 de diciembre de 2021:

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	17 de 40

Nombre del proyecto de inversión	Objetivos específicos	Programación 2021	Avance 31/12/2021
7867 Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía	Fortalecer la articulación interinstitucional y las estrategias de las oficinas de comunicaciones de las entidades del Distrito	100%	100%
	Lograr una comunicación pública en la que la ciudadanía se vea identificada	100%	100%
7868 Desarrollo Institucional para una gestión pública eficiente	Fortalecer el sistema de coordinación y articulación institucional interna y externa	100%	100%
	Posicionar la gestión pública distrital a través de la gestión del conocimiento y la innovación	100%	100%
	Fortalecer la gestión y desempeño para generar valor público en nuestros grupos de interés	100%	100%
	Afianzar la transparencia para mayor efectividad en la gestión pública distrital	100%	100%
7869 Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá	Implementar estrategias institucionales para que la ciudadanía en condiciones de equidad, integralidad, accesibilidad e inclusión, ejerzan la democracia digital, el control social y el aprovechamiento de información pública, en el marco de la transparencia, la colaboración y la participación	100%	100%
	Fortalecer la capacidad institucional para promover, cualificar y afianzar capacidades ciudadanas, que confluyan en procesos de colaboración y toma de decisiones, que reconocen la diferenciación de condiciones sociales, territoriales y económicas de la población	100%	100%
7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	Fortalecer la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control	100%	100%
	Mejorar la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal y fortalecer el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial	100%	100%
7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación	Aumentar la apropiación social de la memoria y la verdad históricas, por parte de la ciudadanía, como herramientas fundamentales en la construcción de paz, reconciliación y la profundización de la democracia	100%	100%
	Fortalecer la articulación institucional y el otorgamiento de servicios que dan respuesta a las obligaciones y retos en materia de asistencia, atención y reparación a víctimas	100%	99,28%

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	18 de 40

Nombre del proyecto de inversión	Objetivos específicos	Programación 2021	Avance 31/12/2021
	en Bogotá-región; así como otros efectos particulares, asociados al conflicto		
	Incrementar las acciones integrales de coordinación territorial, para atender las necesidades de la población afectada por el conflicto armado, así como de las víctimas, reincorporados y reintegrados residentes en Bogotá-región	100%	100%
7872 Transformación digital y gestión TIC	Contar con información oportuna y de calidad para la toma de decisiones	100%	100%
	Contar con servicios digitales que atiendan las necesidades de los grupos de interés	100%	100%
7873 Fortalecimiento de la capacidad institucional de la Secretaría General	Gestionar de manera eficiente los recursos para apoyar la misionalidad de la Entidad	100%	100%
	Fortalecer la planeación institucional de la Entidad de acuerdo con las necesidades y nuevas realidades, soportada en un esquema de medición, seguimiento y mejora continua	100%	100%

Fuente: Plan de Acción Institucional de la Secretaría General. seguimiento a 31 de diciembre de 2021

8.8 Productos y servicios

Los bienes y servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C están en el marco de los procesos misionales, cuyo detalle y características se encuentran definidos en la ficha técnica del producto y en el Portafolio de Productos y Servicios¹⁵:

Proceso	Productos y servicios ofrecidos por el proceso
Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Información general y orientación de trámites y servicios a la ciudadanía en los canales de atención de la RED CADE. • Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores públicos y otros. • Sensibilización a comerciantes en temas de IVC. • Cualificación a servidores con funciones de IVC. • Asesoría e información técnica y funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento jurídico y/o elaboración de acciones jurídicas prioritarias. • Apoyo psicosocial a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá. • Ingreso a la ruta de inclusión socio-productiva y orientación ocupacional a las víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá. • Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata.

¹⁵ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/portafolio-productos-y-servicios-secretaria-general-0>

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	19 de 40

Proceso	Productos y servicios ofrecidos por el proceso
Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital	<ul style="list-style-type: none"> Programas de formación virtual para servidores públicos del distrito capital. Estrategias para el desarrollo institucional.
Internacionalización de Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría y/o asistencia técnica en materia de cooperación, relacionamiento, diplomacia de ciudad y posicionamiento internacional.
Elaboración de impresos y registro distrital	<ul style="list-style-type: none"> Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital. Publicación de actos administrativos en el registro distrital. Consulta del Registro Distrital.
Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital	<ul style="list-style-type: none"> Consulta del patrimonio documental de Bogotá. Instrumento técnico en gestión documental y archivos. Asistencia técnica en gestión documental y archivos. Visitas guiadas en el Archivo de Bogotá.
Asesoría técnica y proyectos en materia TIC	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría técnica a entidades distritales. Proyectos.

Fuente: Portafolio de productos y servicios de la Secretaría General (4202000-OT-044) versión 10

8.9 Seguimiento a la atención a la ciudadanía

Durante la vigencia la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recibió a través de los diferentes canales de atención 74.549 peticiones ciudadanas, al respecto, es necesario aclarar que a la Secretaría General ingresan peticiones cuya gestión y atención no son de su competencia, toda vez que la entidad dispone de los canales Web, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y Telefónico – Línea 195 como centrales para la recepción de peticiones ciudadanas, las cuales son direccionadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a las entidades competentes para su gestión y respuesta.

De conformidad con lo anterior, es pertinente señalar que durante la vigencia 2021, la Secretaría General gestionó y tramitó 5.278 requerimientos ciudadanos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, a saber¹⁶:

Tipo de requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	4.065	77,0%
Derecho de petición de interés general	348	6,6%
Consulta	168	3,2%
Reclamo	163	3,1%
Queja	161	3,1%
Felicitación	146	2,8%
Solicitud de acceso a la información	120	2,3%
Solicitud de copia	46	0,9%
Sugerencia	38	0,7%
Denuncia por actos de corrupción	23	0,4%
Total	5.278	100,0%

Fuente: Informe de gestión y resultados 2021 Secretaría General de la Alcaldía Mayor

¹⁶ https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/informe_de_gestion_2021_sec_general_08022022.pdf

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	20 de 40

A continuación, se presenta el resultado del análisis de las respuestas:¹⁷

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, desarrolló un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el fin de realizar un seguimiento y evaluación, identificando aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas.

En razón al análisis mencionado, durante la vigencia 2021 se evaluaron 5.252 respuestas emitidas por la Secretaría General a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, el cual muestra los siguientes resultados:

Peticiones evaluadas	Peticiones con observaciones	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo sistema	
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
5.252	970 18%	96%	4%	93%	7%	96%	4%	87%	13%	88%	12%

Fuente: Informe consolidado gestión de peticiones secretaría general vigencia 2021

8.10 Grupos de valor y partes interesadas

Los grupos de valor, usuarios y partes interesadas de la Secretaría General se encuentran listados en el Portafolio de productos y servicios de la Entidad¹⁸ así:

Grupos de valor:

- Ciudadanía
- El alcalde
- Entidades y Organismos Distritales
- Empresas privadas
- Organismos internacionales
- Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control
- Víctimas del conflicto armado
- Servidores públicos (funcionarios y contratistas)
- Universidades o instituciones educativa académicos

Partes interesadas:

- Veedurías ciudadanas
- Entidades y Organismos de control

¹⁷ Informe consolidado gestión de peticiones secretaría general vigencia 2021, https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe_consolidado_gp_sec_gral_2021_.pdf

¹⁸ https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolio_productos_servicios_version10.pdf

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	21 de 40

- El Concejo
- Entidades de orden Nacional
- Empresas privadas
- Universidades o instituciones educativa
- Entes académicos
- Comité Distrital Justicia Transaccional
- Mesa Distrital de Víctimas
- Unidad de Atención y Reparación de Víctimas • UARIV
- Consejo Distrital de Archivos
- Comisión Distrital de Sistemas

Igualmente, la entidad cuenta con el documento Caracterización de los grupos de valor oferta y demanda de trámites y servicios en el Distrito Capital¹⁹.

En el marco del proceso Direccionamiento estratégico se cuenta con el documento “Guía de caracterización de usuarios (as), grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General (4202000-GS-104), la cual, plantea una estructura general para orientar a todas las dependencias de la entidad para los ejercicios de caracterización, alineados a los lineamientos establecidos en el Plan Estadístico Distrital.

La Secretaría General identifica espacios de articulación y cooperación con otras entidades del sector, órganos de control u organismos internacionales a través de la revisión y actualización de grupos de valor y de interés, ejercicio que se realiza de acuerdo con las necesidades en el marco de la planeación institucional.

8.11 Contexto interno y externo

De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y la Política de Planeación Institucional se establece que: “Es necesario que la entidad identifique sus capacidades para desarrollar su gestión y atender su propósito fundamental. Un diagnóstico es la base principal sobre la cual se construye una adecuada gestión. Siempre se da a partir de un análisis interno y autocrítico de toda la institucionalidad involucrada, para luego plantear una situación actual desde distintos puntos de vista, identificando en ella tanto problemáticas por resolver, como alternativas con el fin de mejorar su desempeño y fortalecer sus capacidades organizacionales para la entrega de productos y servicios públicos”.

De acuerdo con lo anterior, se adelantó la obtención de información para la definición del contexto estratégico, a través de encuestas realizadas a las dependencias de la Secretaría General en cuatro matrices con fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los siguientes aspectos internos y externos:

¹⁹ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/documento-resultados-caracterizacion-usuarios>

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	22 de 40

Aspectos internos	Aspectos externos
Cultural	Legal/regulatorio
Capacidad (talento humano/conocimiento/valores)	Tecnológico
Capacidad (procesos/procedimientos/modelo de operación)	Competitivo
Sistemas de información/flujos de información)	Cultural
Normas/directrices/modelos/sistemas	Social
Desempeño de la organización/cumplimiento de planes, programas, proyectos, políticas, actividades.	Económico/financiero
Dirección estratégica/forma de gobernar/estructura organizacional/funciones/responsabilidades/objetivos y metas	Político
Recursos económicos	Natural
Infraestructura /tecnologías	Partes externas interesadas

Fuente: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación

A partir del ejercicio anterior, se consolidaron los resultados en la matriz FODA la cual puede ser consultada en el Anexo No 1 de este documento.

8.12 Contexto de los procesos

Dentro de las actividades del procedimiento “Gestión del riesgo” (2210111-PR-214) cuyo objetivo es “Administrar los riesgos asociados a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de mitigar la probabilidad de ocurrencia y su impacto en los propósitos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante la identificación, análisis, tratamiento, seguimiento, monitoreo y evaluación”, se tiene establecido definir el contexto estratégico y de la gestión por cada uno de los procesos institucionales, el cual es producto del análisis del conjunto de factores internos y externos (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), donde se pueden presentar situaciones de riesgo u oportunidades que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de proceso. Este contexto se encuentra disponible en los Mapas de riesgos de los procesos institucionales.

8.13 Riesgos

La entidad cuenta con la Política de Administración de Riesgos (4202000-OT-081)²⁰, la cual es “aplicable a todos los sistemas de gestión, a los procesos que integran el modelo de operación por procesos y a los proyectos de inversión en el marco de la planeación estratégica y operativa”. En ese sentido, y en el marco de este documento, se toman los riesgos estratégicos gestionados a partir de los procesos institucionales, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Gestión del riesgo” (2210111-PR-214) y el Mapa de riesgos institucional.

²⁰ https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/politica_administracion_riesgos_30sept2021_0.pdf

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	23 de 40

8.13.1 Resultado de la gestión de riesgos estratégicos vigencia 2021

A continuación, se presentan los resultados del monitoreo y seguimiento bimestral (para riesgos de corrupción) y cuatrimestral (para riesgos de gestión) a 31 de diciembre de 2021:

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Materialización a 2021	Valoración final	Acciones de tratamiento
Asesoría técnica y proyectos en materia TIC	Decisiones erróneas o no acertadas en la formulación de los Proyectos en materia TIC y Transformación Digital	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros en la aprobación de ejecución de Proyectos en materia TIC y Transformación digital, para obtener dádivas o beneficios.	Corrupción	No	Extrema	Ejecutadas
	Errores (fallas o deficiencias) en la Identificación de las necesidades y gestión de las Asesorías Técnicas y proyectos en materia TIC y de Transformación Digital	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
Direccionamiento estratégico	Errores (fallas o deficiencias) en la formulación y actualización de la planeación institucional	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones	Decisiones erróneas o no acertadas en la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
	Omisión en el seguimiento y retroalimentación a los avances de proyectos de alto componente TIC definidos en el PETI	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
	Decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros al formular el plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de obtener un beneficio al que no haya lugar	Corrupción	No	Alta	Ejecutadas
Gestión de servicios administrativos	Decisiones erróneas o no acertadas en la formulación del PIGA y su plan de acción	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
Gestión documental interna	Uso indebido de información privilegiada durante el manejo de los documentos que se tramitan en el área de Gestión Documental con el fin de obtener beneficios propios o de terceros.	Corrupción	No	Alta	Ejecutadas
Gestión estratégica de talento humano	Decisiones erróneas o no acertadas al analizar y formular el Plan Estratégico de Talento Humano	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
	Incumplimiento parcial de compromisos durante la ejecución	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	24 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Materialización a 2021	Valoración final	Acciones de tratamiento
	de la estrategia para la atención de las relaciones individuales y colectivas de trabajo				
	Incumplimiento parcial de compromisos en la implementación, comunicación y seguimiento del teletrabajo en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica
Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá	Decisiones erróneas o no acertadas en el seguimiento y evaluación para la implementación de la política a través del Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas - SDARIV	Gestión de procesos	No	Alta	En implementación
	Incumplimiento parcial de compromisos en metas derivadas del proyecto de inversión para el cumplimiento de la ley de víctimas, el Acuerdo de Paz, y los demás compromisos distritales en materia de memoria, reparación, paz y reconciliación.	Gestión de procesos	No	Baja	No aplica

Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General 2021, y resultados del monitoreo y seguimiento a riesgos

8.13.2 Riesgos estratégicos vigencia 2022

A partir de la actualización de la metodología e instrumentos asociados al procedimiento Gestión del riesgo (2210111-PR-214), conforme a las orientaciones establecidas en la Guía para la administración de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, se modificó la totalidad de los riesgos identificados que, para el caso de riesgos estratégicos, los procesos señalaron los siguientes para la vigencia 2022:

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
Asesoría técnica y proyectos en materia TIC	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y confianza de las entidades, debido a decisiones erróneas o no acertadas por falta de conocimiento técnico del servidor que realiza la definición de la asesoría técnica y/o formulación de los proyectos necesarios para las entidades en el Distrito	Gestión de procesos	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	25 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y confianza de las entidades y la ciudadanía, debido a incumplimiento de compromisos en la ejecución y seguimiento a los proyectos en materia TIC y transformación digital	Gestión de procesos	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por sanción de un ente de control o ente regulador, debido a decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros en la ejecución de Proyectos en materia TIC y Transformación digital, para obtener dádivas o beneficios	Corrupción	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Extremo	Reducir
Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por sanción de un ente de control, debido a fallas o deficiencias en el otorgamiento de la Atención o Ayuda Humanitaria Inmediata	Gestión de procesos	1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá región	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por bajo nivel de implementación de la Política Pública de Víctimas en el Distrito Capital, debido a deficiencias en el seguimiento a la implementación del Plan de Acción Distrital a través del SDARIV	Gestión de procesos	1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá región	Bajo	Reducir
	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida en la voluntariedad de los	Gestión de procesos	1. Implementar estrategias y acciones que	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	26 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	sujetos de reparación colectiva, debido a Incumplimiento en la implementación de las medidas priorizadas, de los Planes Integrales de Reparación Colectiva territorializados en Bogotá D.C., para ejecución por parte de la Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación durante la vigencia		aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá región		
Comunicación Pública	Posibilidad de afectación reputacional por mediciones de percepción no satisfactorias por parte de servidores y ciudadanos, frente a las campañas y/o acciones de comunicación pública sobre la gestión institucional y Distrital, debido a incumplimiento en la formulación, actualización y ejecución del plan de comunicaciones	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por resultados no satisfactorios en el informe de métricas y posicionamiento de las plataformas virtuales, debido a generación de mensajes institucionales erróneos e inoportunos en las plataformas virtuales sobre la gestión, avance, planes, programas y proyectos de la Administración Distrital	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	27 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	incumplimiento en la generación de lineamientos distritales en materia de comunicación pública, debido a debilidades en la definición, alcance y formalización de los mismos hacia las entidades distritales		del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público		
	Posibilidad de afectación reputacional por falta de adherencia de las entidades del Distrito para la aplicación de lineamientos de comunicación pública, debido a inadecuado acompañamiento y seguimiento a las campañas y/o acciones de comunicación que ellas desarrollan	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por resultados de mediciones de percepción ciudadana no satisfactorias, debido a generación y divulgación de estrategias, mensajes y/o acciones de comunicación pública, desconociendo los intereses comunicacionales del ciudadano	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Moderado	Reducir
Direccionamiento estratégico	Posibilidad de afectación económica (o presupuestal) por decisión (sanción) de un organismo de control u otra entidad, debido a incumplimiento parcial de compromisos en la ejecución de la	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	28 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	planeación institucional y la ejecución presupuestal				
	Posibilidad de afectación reputacional por Pérdida de credibilidad de los grupos de valor y partes interesadas, debido a errores fallas o deficiencias en la formulación y actualización de la planeación institucional	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos de auditoría Interna o externa, debido a decisiones erróneas o no acertadas en la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Gestión de procesos	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Bajo	Aceptar
Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones	Posibilidad de afectación reputacional por inadecuado seguimiento a las actividades, debido a errores (fallas o deficiencias) en el seguimiento y retroalimentación a los avances de proyectos de alto componente TIC definidos en el PETI	Gestión de procesos	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por sanción de un ente control o regulador, debido a decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros al formular el plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el fin de obtener un	Corrupción	4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente	Alto	Reducir

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	29 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	beneficio al que no haya lugar				
Fortalecimiento de la Administración y la Gestión Pública Distrital	Posibilidad de afectación reputacional por no lograr fortalecer la administración y la gestión pública distrital, debido a deficiencias al planificar, diseñar y/o ejecutar los cursos y/o diplomados de formación	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por no lograr fortalecer la administración y la gestión pública distrital, debido a deficiencias al planificar, diseñar y/o orientar las estrategias para el fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital	Gestión de procesos	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar
Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Posibilidad de afectación reputacional por no prestación del servicio, debido a interrupciones en el modelo multicanal que impidan a la ciudadanía acceder a la oferta institucional de trámites y servicios de las entidades que hacen parte de la Red CADE	Gestión de procesos	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del sistema, debido a incumplimiento parcial de compromisos en la atención de soporte funcional en los tiempos definidos	Gestión de procesos	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	30 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de las partes interesadas objeto de medición, debido a errores (fallas o deficiencias) en la medición y análisis de la calidad en la prestación de los servicios en los diferentes canales de servicio a la Ciudadanía	Gestión de procesos	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de las partes interesadas objeto de cualificación, debido a incumplimiento parcial de compromisos en la meta de servidores públicos a cualificar en actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos de servicio a la Ciudadanía	Gestión de procesos	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del sistema, debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas	Gestión de procesos	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y confianza en la Secretaría General, debido a realización de cobros indebidos durante la prestación del servicio en el canal presencial de la Red CADE dispuesto para el servicio a la ciudadanía	Corrupción	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Alto	Reducir

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	31 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza de las entidades que prestan el servicio a la ciudadanía, debido a decisiones ajustadas a intereses propios o de terceros al realizar el seguimiento y monitoreo a las entidades participantes en los puntos de atención	Corrupción	5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores	Moderado	Reducir
Gestión documental interna	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de ente de control o ente regulador, debido a uso indebido de información privilegiada durante el manejo de los documentos que se tramitan en el área de Gestión Documental con el fin de obtener beneficios propios o de terceros	Corrupción	3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Alto	Reducir
Gestión estratégica de talento humano	Posibilidad de afectación reputacional por quejas interpuestas por los/as servidores/as públicos/as de la entidad, debido a incumplimiento parcial de compromisos en la ejecución de las actividades establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano	Gestión de procesos	8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión	Bajo	Aceptar
	Posibilidad de afectación reputacional por quejas interpuestas por los/as servidores/as públicos/as de la entidad, debido a decisiones erróneas o no acertadas al analizar y formular el Plan	Gestión de procesos	8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el	Bajo	Aceptar

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	32 de 40

Proceso	Riesgo asociado	Fuente del riesgo	Objetivos estratégicos	Valoración final	Opción de tratamiento
	Estratégico de Talento Humano		propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión		
Gestión Financiera	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos y sanciones impuestas por órganos de control, debido a uso indebido de información privilegiada para el inadecuado registro de los hechos económicos, con el fin de obtener beneficios propios o de terceros	Corrupción	7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva	Extremo	Reducir
Proyecto de inversión 7868 - Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza de las entidades distritales, debido a que los productos y servicios del proyecto generen impactos adversos en la gestión para las entidades	Proyecto de inversión	6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza 3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público	Bajo	Aceptar

Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General 2022

8.7 Oportunidades

Las oportunidades son identificadas a partir de la información contenida en los procesos institucionales, y el contexto interno y externo (DOFA) producto de la información obtenida de las encuestas realizadas a las dependencias de la Secretaría General.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	33 de 40

8.7.1 Resultado de la gestión de las oportunidades vigencia 2021

A continuación, se presentan las oportunidades, los mecanismos a través de los cuales se les realizará seguimiento y los resultados alcanzados a 31 de diciembre de 2021:

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad	% de avance 2021
Capacitaciones en temas relacionadas con el derecho disciplinario y sus áreas afines	Plan Institucional de Capacitación	Sensibilización "Orientación en materia disciplinaria"	100%
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario	100%
Estrategia para el fortalecimiento y consolidación del Sistema Distrital de Archivos para la transparencia, el Gobierno Abierto, la participación incidente y decisión de la ciudadanía, así como el uso y la apropiación de la memoria histórica en los ámbitos distrital y local	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Lanzar exposiciones virtuales del Archivo de Bogotá con espacios de participación ciudadana	100%
		Realizar conversatorios virtuales del Archivo de Bogotá	100%
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Implementar acciones para facilitar la "Consulta en línea" del Patrimonio documental de Bogotá	100%
El relacionamiento con todas las entidades del Distrito Capital, para ofrecer productos y servicios a nivel local y fortalecer la cercanía y el diálogo con los ciudadanos	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fomentar el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de la plataforma Gobierno Abierto Bogotá - GAB y de estrategias de articulación intersectoriales	100%
El proceso de Paz como una herramienta para implementar estrategias frente a las Víctimas	Plan Estratégico Institucional	Formular e implementar una estrategia para la consolidación de Bogotá - Región, como epicentro de paz y reconciliación, a través de la implementación de los Acuerdos de Paz en el Distrito (Meta sectorial 301)	100%
	Plan de Acción Institucional (proyecto de inversión)	Aumentar la apropiación social de la memoria y la verdad históricas, por parte de la ciudadanía, como herramientas fundamentales en la construcción de paz, reconciliación y la profundización de la democracia (Objetivo específico del proyecto)	100%

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	34 de 40

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad	% de avance 2021
		de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación)	
		Fortalecer la articulación institucional y el otorgamiento de servicios que dan respuesta a las obligaciones y retos en materia de asistencia, atención y reparación a víctimas en Bogotá-región; así como otros efectos particulares, asociados al conflicto. (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación)	99.28%
		Incrementar las acciones integrales de coordinación territorial, para atender las necesidades de la población afectada por el conflicto armado, así como de las víctimas, reincorporados y reintegrados residentes en Bogotá-región (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación)	100%
Explorar nuevas alternativas del soporte tecnológico y proyectos de innovación	Plan de Bienestar e Incentivos	Concurso de innovación y transformación 2021	100%
	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Desarrollar un Campus Party durante la vigencia, con el objetivo de promover la innovación, la ciencia, la creatividad y el emprendimiento, a través de las nuevas tecnologías	100%
		Desarrollar ejercicios de Transformación Digital desde las localidades	100%
		Desarrollar espacios de participación ciudadana para la formulación de las diferentes fases de la política pública Bogotá territorio inteligente	100%
		Realizar ejercicios de apropiación digital	100%
Las rendiciones de cuentas y las diferentes instancias de participación como mecanismo de posicionamiento del gobierno abierto	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas	100%
		Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad y elaborar el informe de la misma.	100%
		Implementar una agenda para el desarrollo de actividades de vinculación y activación ciudadana a procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración	100%

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	35 de 40

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad	% de avance 2021
Aprovechar las experiencias y/o mejores prácticas de gobiernos locales, regionales y/o internacionales en los principios y pilares de gobierno abierto.	Plan Institucional de Participación Ciudadana 2021	Desarrollar la estrategia de difusión y posicionamiento del Modelo de Gobierno Abierto	100%
		Realizar una consulta ciudadana para identificar la demanda de acciones en pilares GAB	100%
		Realizar un evento de intercambio de experiencias para el fortalecimiento del Gobierno Abierto y la generación de capacidades ciudadanas	100%
Aprovechamiento de nuevos canales de comunicación (redes sociales, aplicaciones, entre otros) para el acercamiento entre la administración distrital y la ciudadanía.	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Realizar talleres de usabilidad de la plataforma Gobierno Abierto, para garantizar la retroalimentación ciudadana y la cocreación de mejoras de experiencias de usuario	100%
		Implementar una agenda para el desarrollo de actividades de vinculación ciudadana a procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración	100%
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Diseñar y poner en funcionamiento la plataforma virtual de Gobierno Abierto, que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y diferenciales	100%
Consolidación de herramientas, canales e información para fortalecer la oferta y celeridad de servicios y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar promoción del canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, Guía de Trámites y Servicios, chat y del chat-Bot de la línea 195	100%
	Plan de Acción Institucional (proyecto de inversión)	Fortalecer la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control (Objetivo específico del proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad)	100%
		Mejorar la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal y fortalecer el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial (Objetivo específico del proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad)	100%

Fuente: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación

8.7.2 Oportunidades vigencia 2022

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	36 de 40

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad
Capacitaciones en temas relacionadas con el derecho disciplinario y sus áreas afines	Plan Institucional de Capacitación	Sensibilización "Orientación en materia disciplinaria".
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario, definidas en la estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
Estrategia para el fortalecimiento y consolidación del Sistema Distrital de Archivos para la transparencia, el Gobierno Abierto, la participación incidente y decisión de la ciudadanía, así como el uso y la apropiación de la memoria histórica en los ámbitos distrital y local	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Lanzar exposiciones virtuales del Archivo de Bogotá con espacios de participación ciudadana. Realizar conversatorios virtuales del Archivo de Bogotá.
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar informe de seguimiento sobre "Consulta en línea" y de servicios de consulta en sala del Patrimonio documental de Bogotá (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
El relacionamiento con todas las entidades del Distrito Capital, para ofrecer productos y servicios a nivel local y fortalecer la cercanía y el dialogo con los ciudadanos	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fomentar la apertura y el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de la plataforma GAB y de estrategias de articulación intersectoriales, así como de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
El proceso de Paz como una herramienta para implementar estrategias frente a las Víctimas	Plan Estratégico Institucional	Formular e implementar una estrategia para la consolidación de Bogotá - Región, como epicentro de paz y reconciliación, a través de la implementación de los Acuerdos de Paz en el Distrito (Meta sectorial 301).
	Plan de Acción Institucional (proyecto de inversión)	Aumentar la apropiación social de la memoria y la verdad históricas, por parte de la ciudadanía, como herramientas fundamentales en la construcción de paz, reconciliación y la profundización de la democracia (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación). Fortalecer la articulación institucional y el otorgamiento de servicios que dan respuesta a las obligaciones y retos en materia de asistencia, atención y reparación a víctimas en Bogotá-región; así como otros efectos particulares, asociados al conflicto. (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación).

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	37 de 40

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad
		Incrementar las acciones integrales de coordinación territorial, para atender las necesidades de la población afectada por el conflicto armado, así como de las víctimas, reincorporados y reintegrados residentes en Bogotá-región (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación).
Explorar nuevas alternativas del soporte tecnológico y proyectos de innovación	Plan de Bienestar e Incentivos	Concurso de innovación y transformación 2022.
	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Desarrollar un Campus Party durante la vigencia, con el objetivo de promover la innovación, la ciencia, la creatividad y el emprendimiento, a través de las nuevas tecnologías.
		Desarrollar espacios de participación ciudadana para la formulación de las diferentes fases de la política pública Bogotá territorio inteligente.
		Realizar ejercicios de apropiación digital.
		Realizar el evento denominado "Innovación a la calle".
Las rendiciones de cuentas y las diferentes instancias de participación como mecanismo de posicionamiento del gobierno abierto	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas (Componente 3: Rendición de cuentas).
		Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la estrategia de rendición de cuentas y elaborar los informes de los mismos (Componente 3: Rendición de cuentas).
		Incluir en un ejercicio de rendición de cuentas la oferta de datos abiertos que maneja la Secretaría General y los datos abiertos publicados durante la vigencia (Componente 3: Rendición de cuentas).
Aprovechar las experiencias y/o mejores prácticas de gobiernos locales, regionales y/o internacionales en los principios y pilares de gobierno abierto.	Plan Institucional de Participación Ciudadana 2021	Desarrollar la estrategia de posicionamiento y activación ciudadana del Modelo de Gobierno Abierto.
		Realizar una consulta ciudadana para identificar la demanda de acciones en pilares GAB.
		Realizar un evento de intercambio de experiencias para el fortalecimiento del Gobierno Abierto y la generación de capacidades ciudadanas.
Aprovechamiento de nuevos canales de comunicación (redes sociales, aplicaciones, entre otros) para el acercamiento entre la administración distrital y la ciudadanía.	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Realizar talleres de usabilidad de la plataforma Gobierno Abierto, para garantizar la retroalimentación ciudadana y la cocreación de mejoras de experiencias de usuario.
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Fomentar la apertura y el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de la plataforma GAB y de estrategias de articulación intersectoriales, así como de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
		Hacer mantenimiento, actualización y monitoreo a la plataforma virtual de Gobierno Abierto para garantizar que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066	
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA		VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO		PÁGINA:	38 de 40

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad
		diferenciales (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
Consolidación de herramientas, canales e información para fortalecer la oferta y celeridad de servicios y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar seguimiento al canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, chat y chat-Bot y video llamadas de la línea 195 (Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública).
	Plan de Acción Institucional (proyecto de inversión)	Fortalecer la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e inspección, vigilancia y control (Objetivo específico del proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad).
		Mejorar la calidad del servicio que se presta dentro del modelo multicanal y fortalecer el servicio y atención a la ciudadanía con enfoque diferencial (Objetivo específico del proyecto de inversión 7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad).

Fuente: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación

8.7.3 Seguimiento a las oportunidades

A partir de lo anterior, el seguimiento a las oportunidades identificadas será realizado por la Oficina Asesora de Planeación de la siguiente manera:

Fuente de información	Periodicidad de seguimiento
Plan Estratégico Institucional	Trimestral
Plan de Acción Institucional	Trimestral
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cuatrimestral
Plan Institucional de Capacitación	Trimestral
Plan Institucional de Participación Ciudadana	Bimestral

Fuente: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación

9. Revisión, seguimiento y actualización

El documento de Contexto Estratégico será revisado anualmente y se realizarán las actualizaciones requeridas, teniendo en cuenta que es un insumo para la planeación de la siguiente vigencia y para la gestión de riesgos institucionales.

Los resultados de la revisión, seguimiento y actualización serán presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	39 de 40

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Teresa Victoria Davila Sanabria Cesar Alberto Arcos Tiuso Marcela Andrea Garcia Guerrero	Contratistas de la Oficina Asesora de Planeación	08/06/2022	
REVISÓ	Virginia Virachara Virachara	Asesora de la Oficina Asesora de Planeación	08/06/2022	
APROBÓ	Bibiana Cardoza Peña	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	08/06/2022	

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	No aplica	09/10/2018	01
3.1 Marco normativo	Se actualizó con la resolución 357 de 2018.	09/10/2018	02
4.3. Política de la calidad	Se incluye texto de la Política de la calidad	09/10/2018	02
5. Identificación de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas	Se incluyeron comentarios del equipo directivo.	09/10/2018	02
6. Identificación de riesgos y oportunidades de carácter estratégico	Ajusta la redacción de los riesgos estratégicos siguientes: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 16. Los textos son idénticos con los descritos en la herramienta de riesgos	09/10/2018	02
Integral en todo el documento	Actualización de la normativa de las funciones y la estructura de la Secretaría General, Plataforma Estratégica, Modelo de operación por procesos, Plan Estratégico Institucional, Proyectos de inversión, Matriz DOFA, Riesgos estratégicos y oportunidades.	26/08/2021	03
Definiciones Plan Estratégico Institucional, Proyectos de inversión, Atención a la ciudadanía Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) Productos y servicios Grupos de valor y partes interesadas Riesgos Oportunidades	Se actualizan las definiciones del documento a partir de la actualización del Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública Se actualiza la información del avance al Plan Estratégico Institucional, de los Proyectos de Inversión y de la Atención a la ciudadanía a 31 de diciembre de 2021 Se incluye el numeral de asociación de las metas trazadoras del Plan Distrital de Desarrollo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Se actualizan los nombres de los productos y servicios de la Entidad conforme a la nueva versión del Portafolio y publicado en el proceso Direcciónamiento estratégico.	08/06/2022	04

	PROCESO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	4202000 -OT-066
	PROCEDIMIENTO	NO APLICA	VERSIÓN	4
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONTEXTO ESTRATÉGICO	PÁGINA:	40 de 40

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	<p>Se incluye la "Guía de caracterización de usuarios (as), grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General (4202000-GS-104) conforme a la creación del documento en el proceso Direccionamiento estratégico</p> <p>Se incluyen los resultados de la gestión de riesgos estratégicos vigencia 2021 y se incluye la identificación de los riesgos para la vigencia 2022</p> <p>Se incluyen los resultados de la gestión de las oportunidades de la vigencia 2021 y se incluye la actualización de las mismas para la vigencia 2022</p>		

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ASPECTOS ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cultural	Entidad y equipo directivo respetuoso y comprometido con la diversidad y las diferentes opiniones de los servidores	Dificultad en la articulación de actividades comunes a las dependencias.
	Contar con herramientas que fortalecen la gestión de la información y la apropiación del conocimiento de la entidad.	Falta de información y apropiación de los objetivos de desarrollo y transformación de ciudad. La cultura organizacional está centrada en los procesos y procedimientos en los cuales cada quien interviene.
	Realización de actividades permanentes para la aplicación y fortalecimiento del Código de Integridad.	No existe una apropiación frente a la cultura de la gestión documental por parte de los servidores públicos y demás personas involucradas con la entidad.
	Retroalimentación constante y de aprendizaje continuo con el fin de prestar un excelente servicio a la ciudadanía.	El desconocimiento, sensibilización e interiorización de los valores corporativos por parte de todos los nuevos servidores que ingresaron como resultado del concurso de carrera administrativa
	Difusión de los resultados de la gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. D.C. a través de una comunicación activa y frecuente con la ciudadanía.	Posible resistencia al cambio que se puede presentar con la adaptación a la cultura de la entidad, en ocasión a la implementación de las listas de elegibles producto de la convocatoria pública N° 821 adelantada por la CNSC.
	Generación de esfuerzos en la implementación de estrategias encaminadas al desarrollo cultural, a través de espacios que favorecen la realización de actividades lúdicas y culturales.	Falta de apropiación de la cultura organizacional por parte de los servidores.
	Institucionalización del autocontrol a través de los subcomités de autocontrol, mediante el seguimiento y evaluación de los objetivos, las acciones realizadas, los compromisos adquiridos en las dependencias de la entidad.	
	Se cuenta con un código del auditor, el cual define los comportamientos con los que deben contar los auditores de control interno de la Entidad para el desarrollo de los trabajos de auditoría.	
	Trabajo en equipo, solidaridad, compañerismo, compromiso y diligencia en la gestión.	
Capacidad (Talento humano/conocimiento/valores)	Equipos de trabajo con enfoque hacia los resultados, con capacidades técnicas, habilidades y destrezas para realizar las labores.	Alta rotación de personal generando retrasos en la curva de aprendizaje.
	Programas de formación o capacitación dirigidos a fortalecer y/o brindar conocimientos a los servidores en las diferentes temáticas que se desarrollan en la Entidad.	Dificultades en la transferencia de conocimiento entre los servidores que se vinculan y retiran de la entidad.
	Convocatoria Pública para proveer los cargos de carrera, generando confianza en la meritocracia.	
	Capacidad de adaptación a los cambios del entorno.	
	Definición de lineamientos distritales en política pública de talento humano.	
	Avances en innovación y generación de conocimiento para generar alternativas en los sectores, a nivel local y distrital.	
Capacidad (Procesos/procedimientos/modelo de operación)	Entrenamientos, capacitación y sensibilización a los servidores en sus procesos, procedimientos y correspondientes manuales e instructivos para el manejo adecuado del Sistema de Gestión.	Dificultad en la generación de registros acorde con los procedimientos, por las novedades derivadas del Covid 19
	Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2015.	Elementos de actividades actuales no contemplados en el modelo de operación.
	Acompañamiento y seguimiento a la ejecución de los indicadores de gestión, riesgos de gestión y de corrupción, planes, proyectos y demás actividades.	No se cuenta con un sistema de software que le permita a la entidad extraer una información dinámica que sirva como insumo para la toma de decisiones.
	Estructura de procesos y procedimientos que permiten la mejora continua y facilitan la operación por procesos.	Falta de análisis tecnológico para la automatización de procedimientos y debilidades asociadas a la incorporación de mejores prácticas en los procesos de gobierno de TI.
	Contar con gestores de calidad, planeación, transparencia, integridad y de conocimiento, con el fin de apoyar actualizaciones y reportes de la gestión realizada.	Falta de estructura y formalización de un documento o artefacto que describa la arquitectura de sistemas de información.
	Equipo técnico comprometido, con alto nivel de conocimiento y experiencia sobre modelos operativos.	Los sistemas de información son sistemas aislados. Se recopila la misma información varias veces y al no tener mecanismos estándar de comunicación no es posible orquestar servicios más complejos que puedan ser reutilizados y de mayor valor para la entidad.
	Enfoque de las actividades institucionales hacia resultados y procesos.	No se cuenta con una arquitectura de referencia orientada a micro servicios, por tal razón las aplicaciones desarrolladas o contratadas terminan siendo difíciles de mantener, desplegar y mejorar.
	Coherencia entre lo documentado en los procesos y la ejecución.	La infraestructura tecnológica no es elástica en cuanto a las necesidades de sus usuarios

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

	Seguimiento, monitoreo y evaluación a los controles y al cumplimiento de los objetivos de los procesos.	
Sistemas de información/Flujos de información	Respuesta oportuna por parte de la mesa de ayuda a las incidencias en la ejecución de la operación.	Falta de actualización de algunos sistemas (interfaz, accesibilidad, disponibilidad) que interactúan con los procesos.
	Se tiene previsto realizar el diagnóstico de la capacidad estadística de la Entidad para determinar el manejo de la información, como un punto de partida para el fortalecimiento de los sistemas de información.	La integración de algunos sistemas con el nuevo Sistema Hacendario BogData todavía presenta debilidades en el flujo de información.
	Se tiene establecida una operación por procesos, donde a través de las caracterizaciones se puede identificar los proveedores de información internos, externos, las estradas de información, el tratamiento y las salidas tanto a los clientes internos y externos. Esta caracterización se encuentra estructurada bajo la metodología PHVA, que permite identificar la forma en que circula la información en cada proceso.	
	Para el registro de las operaciones financieras, presupuestales, contractuales y administrativas, la entidad cuenta con sistemas de información tales como: Limay, Bogdata, gestión contractual, SIGA, entre otros, estos permiten el registro y disponibilidad de la información por la administración para la toma de decisión de forma oportuna.	
	Utilizar las herramientas colaborativas brindadas por la Secretaría General para el desarrollo de las funciones.	
	Se cuenta con la estrategia Soy 10, de divulgación interna masiva.	
	Se tiene la plataforma LMS en Moodle https://gestionacademica.bogota.gov.co , que permite la gestión de los cursos virtuales ofertados en temas de gestión pública para los servidores(as) del Distrito.	
	Herramienta tecnológica aplicativo SIGA que contribuye al ahorro de costos, al medio ambiente y facilita el intercambio de información a nivel interno y externo.	
Normas/directrices/modelos/sistemas	El diseño de los sistemas esta orientado a las nuevas tecnologías donde utilizamos herramientas de transformación digital.	Debilidad de las estrategias de sensibilización y apropiación de las normas, directrices, modelos y sistemas
	Se tienen directrices que contribuyen a la mejora de los procedimientos internos y a la capacidad reactiva de las dependencias frente a la gestión que cada una desempeña.	Falta de directrices para los procesos de gestión de documentos electrónicos de archivo durante el ciclo vital.
	La Secretaría General cuenta con profesionales que tienen la actitud y aptitud para la conformación de un equipo que haga revisión y actualización normativa transversal de la Entidad.	Falta de capacitaciones en normatividad sobre habeas data y derechos de autor, particularmente por el contacto permanente que tiene la Secretaría General desde todas las dependencias con la ciudadanía.
	Dentro de los procedimientos documentados, se establece el marco normativo tanto externo como interno que regula el desarrollo de cada una de las actividades de la Entidad, en concordancia con dichos criterios.	Confusión entre normas y directrices a nivel institucional como Secretaría General y directrices a nivel Distrital
	La normatividad que regula a la Secretaría General se encuentra publicada en el enlace del Régimen Legal de Bogotá.	Falta de monitoreo de la actualización de la normativa Distrital y de los procesos y procedimientos internos de acuerdo con las modificaciones legales recientes.
	Actualización continua de los procesos y procedimientos en el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en el MIPG.	Disposición y consulta de la normatividad, falta un normograma integral con la totalidad y clasificación de las normas
	Existe el marco normativo necesario para actuar con legalidad y la motivación suficiente para que los servidores respondan de la mejor manera.	
	Información de interés público generada en las dependencias se publica a través del botón de transparencia brindando oportunidad en la información	

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

<p>Desempeño de la organización/cumplimiento de planes, programas, proyectos, políticas, actividades...</p>	<p>Seguimiento a los indicadores de gestión, proyectos de inversión, ejecución contractual y presupuestal, planes y programas, donde se definen las acciones pertinentes a aplicar en el caso de identificarse desviaciones</p>	<p>Falta implementar una herramienta de mejora para la medición de los indicadores, un dashboard que mida los indicadores por medio de un BI.</p>
	<p>Se tienen objetivos claros trazados en torno al Plan de Desarrollo Distrital "nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI"</p>	<p>Falta de mayor divulgación en todos los niveles de la Organización, frente al cumplimiento de las metas, programas y proyectos.</p>
	<p>Alertas tempranas pertinentes para subsanar situaciones que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>Duplicidad de reportes de seguimiento a través de diferentes mecanismos (ejemplo políticas públicas).</p>
	<p>Equipos multidisciplinarios con alto grado de compromiso, que evalúan de forma permanente la gestión, permitiendo identificar fallas o falencias en la gestión, programación, proyectos, políticas, actividades, productos y servicios, para realizar ajustes rápidos y eficaces que permiten cumplir las metas propuestas.</p>	<p>Falta articulación entre las diferentes herramientas en las que están contenidos los productos y servicios.</p>
	<p>Auditorías internas de procesos y procedimientos orientados a la mejora continua, así como el seguimiento y actualización permanente a planes y programas y ejercicios de publicación y rendición de cuentas.</p>	
<p>Dirección estratégica/Forma de gobernar/estructura organizacional/funciones/responsabilidades/objetivos y metas</p>	<p>Se cuentan con instancias institucionales para la planeación y toma de decisiones de carácter estratégico para la entidad</p>	<p>Desconocimiento por parte de algunos funcionarios acerca de las funciones de la entidad y elementos de la plataforma estratégica.</p>
	<p>Ejercicios de participación de servidores públicos para la estructuración de la Planeación Estratégica de la Entidad.</p>	<p>Debilidades en la comunicación clara y unificada en diferentes niveles de la entidad.</p>
	<p>Espacios y mecanismos para la participación de la ciudadanía en la planeación institucional</p>	<p>Cadenas de revisión, validación y aprobación que retrasan la gestión.</p>
	<p>Se realiza seguimiento permanente al plan estratégico, donde se verifican el cumplimiento de los objetivos y metas, información que se socializa por los líderes en instancia de subcomité de autocontrol y se definen las acciones a aplicar en el caso que se identifiquen desviaciones.</p>	
	<p>Contar con un manual de funciones apropiado a las actividades que desarrolla la Secretaría General, que se actualiza permanentemente.</p>	
	<p>Presencia en 18 localidades, participación en políticas y temas estructurales.</p>	
	<p>Plataforma estratégica actualizada y coherente con los procesos.</p>	
	<p>El estilo de dirección es el adecuado para que los profesionales actúen dentro de un marco de libertad y creatividad dentro de su trabajo. Estos son elementos necesarios en la búsqueda de los objetivos y metas institucionales.</p>	
	<p>La Secretaría General cuenta con un Talento Humano con capacidades y conocimientos técnicos, que ofrece oportunidades para el fortalecimiento de la articulación de las acciones que se realizan de la ventanilla hacia adentro y las que se realizan de la ventanilla hacia afuera, desde la implementación de las políticas de la Relación Estado - Ciudadano.</p>	
	<p>Evaluación del cumplimiento de las metas contempladas en el Plan Distrital de Desarrollo y de los proyectos relevantes para la ciudadanía, en especial los destinados a monitorear las consecuencias de la pandemia que generó el estado de emergencia</p>	
	<p>El equipo directivo cuenta con amplia experiencia en el sector público y fortalecen la gestión con la implementación de buenas prácticas.</p>	
	<p>La estructura organizacional cuenta con funciones y responsabilidades claramente definidas que le permiten a la entidad cumplir con su misión.</p>	
<p>La estrategia de Gobierno abierto, la política de Territorio inteligente y el laboratorio de Innovación pública tienen el potencial para consolidar el cambio en la forma como se hace la gestión pública.</p>		

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Recursos económicos	Ejecución eficiente del presupuesto de acuerdo con la planeación.	Falta de seguimiento más expedito frente al estado de avance de los contratos suscritos y en ejecución, con el propósito de prevenir la constitución de reservas presupuestales al cierre de la vigencia.
	La transparencia con la cual se administran los recursos.	Obras de infraestructura que demandan más tiempo de lo estimado en una vigencia y que ocasionan pasivos exigibles. Ejemplo Supercade Manitas.
	Seguimiento y verificación permanente a la ejecución presupuestal de cada unos de los rubros presupuestales.	La reducción presupuestal en el distrito, el sector y la entidad, por aspectos adversos como la situación que se esta viviendo de emergencia sanitaria.
	Se cuenta con recursos y voluntad política que permite la colaboración, complementariedad, concurrencia y corresponsabilidad que satisface las necesidades de los proyectos de inversión y el logro de los objetivos planteados.	Falta de sistemas de información centralizados y unificados para la realización de informes que generen valor para la toma de decisiones.
	Implementación de estrategias para fortalecer la cultura financiera, de seguimiento y ejecución que han permitido mejorar el flujo de comunicación entre las dependencias en virtud de la ejecución de recursos.	
Infraestructura/tecnologías	Se cuenta con proveedores reconocidos a nivel mundial que prestan servicios de infraestructura.	No se cuenta con equipos asignados a todos los/as servidores/as. Los equipos (su mayoría) no cuentan con los dispositivos requeridos para operar bajo las nuevas condiciones de trabajo (micrófonos, cámaras, entre otros)
	Se cuenta con una infraestructura tecnológica robusta para el procesamiento de datos.	Fallas de conectividad e interoperabilidad.
	Para el registro de las operaciones financieras, presupuestales, contractuales y administrativas, la entidad cuenta con sistemas de información tales como: Limay, Bogdata, gestión contractual, SIGA, entre otros, estos permiten el registro y disponibilidad de la información por la administración para la toma de decisión de forma oportuna.	Falta de manejo de seguridad y prevención de riesgos digitales
	Infraestructuras de nube que pueden soportar nuevos procesos	Fallos y caídas del servidor que soporta la plataforma LMS.
	Se cuenta con un servidor físico en el data center de la secretaria general que cuenta con sistema operativo Linux y plataforma Moodle en su última versión.	Las herramientas de información "Software" no cuentan con un modelo adecuado de datos, teniendo como riesgo duplicidad de la información y capacidad de tener una información de calidad en poco tiempo debido a que debe pasar por un proceso de limpieza manual.
	La infraestructura es adecuada y se cuenta con aplicativo GLPI que facilita el mantenimiento oportuno de la misma.	Desconocimiento y fallas de articulación de sistemas, lenguajes y herramientas, fallas inesperadas, sobre carga de plataformas.
		Falta de infraestructura de recuperación de desastres y continuidad del negocio u operaciones
	La integración de algunos sistemas con el Nuevo Sistema Hacendario BogData todavía presenta debilidades en el flujo de información.	

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ASPECTOS ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Legal/reglamentario	Participación en la construcción de la Normatividad Distrital.	Constante actualización de directrices Nacionales y Distritales que no surten suficientes procesos de socialización.
	Actualización de las normas y reglamentos a fin de simplificar trámites.	Se pueden presentar dificultades en el proceso de articulación y coordinación de la política pública de víctimas propia del Distrito Capital y en la territorialización de los acuerdos de paz en la ciudad. Lo anterior considerando que las entidades territoriales tanto en la política pública de víctimas, como en la implementación de los acuerdos de paz se rige por los principios de concurrencia, complementariedad y articulación con el orden nacional para el cumplimiento de sus competencias legales.
	Los acuerdos internacionales en materia de gestión ambiental, para promover las políticas y metas en esta materia.	Falta de fortalecimiento de los procesos de coordinación nación – territorio para identificar las acciones de la nación que se realizan en beneficio de la población que habita en la ciudad.
	El proceso de Paz como una herramienta para implementar estrategias frente a las Víctimas.	Desconocimiento de normas de derechos de autor y habeas data
	Actualización normativa y simplificación/racionalización de la misma.	
	Directrices de daño antijurídico para implementar en la Secretaría General.	
	Relacionamiento con autoridades encargadas de legislar.	
	Promoción de agendas de revisión temática normativa en diferentes espacios y escenarios en que se tiene representación, participación o coordinación a nivel distrital o local. Ejemplo: Consejos de Gobierno Locales, Plenaria Jurídica de Entidades y Organismos Distritales, Comisión; Comité Sectorial de Gestión y Desempeño del Sector Gestión Pública, Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	
	Articulación con los sectores de la Administración Distrital, generando los lineamientos y políticas de su competencia, velando por su implementación y fortalecimiento	
	Suscripción de convenios con universidades públicas y privadas con el fin de crear observatorios en materia legal y reglamentaria.	
Tecnológico	Herramientas y metodologías emitidas por MIN TIC.	Ataques informáticos a la Infraestructura de la entidad.
	Existencia de buenas prácticas en términos tecnológicos.	Altos costos de la tecnología.
	Soluciones tecnológicas disponibles en el mercado.	Fallas en las comunicaciones.
	Transformación digital generada por la pandemia para mejorar la gestión del sector Gestión Pública.	Fallas en software.
		Cambios en las plataformas tecnológicas que no interactúan con las anteriores, generando posibles pérdidas de información
		En el marco de la emergencia sanitaria que ha llevado a incrementar el trabajo en casa se identifica como amenazas la vulnerabilidad que se pueda tener en los sistemas de información que puedan generar pérdida de información.
		Daño del hardware por daño externos o internos en la red eléctrica.
		Falta de continuidad en los programas y proyectos entre administraciones
		Fallas de infraestructura externa.
		Fallas de interoperabilidad con instancias externas.
	La inestabilidad de la conectividad, indisponibilidad de servidores de información y vulnerabilidad en la seguridad informática.	
Competitivo	Conocimiento y experiencia las entidades del Orden Nacional que manejan la política rectora en su campo.	Dificultades por parte de los territorios para la articulación.
	Alianzas estratégicas de orden nacional e internacional para fortalecer la Gestión Pública y la Gestión de conocimiento para el fortalecimiento de experiencias.	Falta de recursos que podría darse por los recortes presupuestales, humanos y técnicos que influirían directamente en la no sostenibilidad en el tiempo de los programas e iniciativas de los proyectos de inversión y en los servicios que presta al Secretaría General en el Distrito; especialmente en la comunicación que tiene la ciudadanía con la administración, evitando que sea competente.
		Dificultades en la coordinación de las diferentes secretarías para la prestación de servicios públicos o ejecución de programas, así como la articulación con Entidades del orden nacional
	Buenas practicas desarrolladas a nivel distrital, nacional e internacional.	En términos culturales, una amenaza latente es la cultura de exclusión y segregación social que dificulta la comprensión de la oportunidad que se abre con los procesos sostenibles de paz y reconciliación, para hacer de Bogotá Región un territorio transformador.

MATRIZ FODA - CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Cultural	El propósito de ciudad de hacer de Bogotá epicentro de paz y reconciliación dado en el Plan de Desarrollo 20-24, es una gran oportunidad para implementar estrategias y acciones comunicativas y educativas, inter e inconstitucionales que aporten a la comprensión de los desafíos que tenemos como sociedad (servidores públicos y ciudadanía en general) en términos de transformación social de imaginarios y prácticas culturales, para la construcción de la paz territorial, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.	Riesgos de daño al edificio (Patrimonio cultural) por manifestaciones.
	Tendencias mundiales de apropiación del cambio y resiliencia, integración con la naturaleza, responsabilidad social y el entorno desde la práctica de vida.	Movilidad de la población sujeto de derechos que dificulta la aplicación y focalización de los programas
Social	Buenas practicas desarrolladas a nivel distrital, nacional e internacional.	Manifestaciones que generan alteraciones en el orden público, en las cuales se vean afectadas las instalaciones de la entidad.
	Apuesta Distrital para convertir a Bogotá en epicentro de paz y reconciliación que se tiene que traducir en un fortalecimiento de la política de víctimas en el marco de la implementación del acuerdo de paz.	Desconfianza ciudadana e insatisfacción social.
	El relacionamiento con todas las entidades del Distrito Capital, para ofrecer productos y servicios a nivel local y fortalecer la cercanía y el dialogo con los ciudadanos.	Crisis social en la ciudad derivada de la pandemia
		Desplazamientos masivos hacia Bogotá a causa del conflicto armado interno que obliguen a cambiar las dinámicas sociales de la ciudad.
		Cambios inesperados en el contexto en las dinámicas sociales, políticas y jurídicas de la población sujeto de derechos
Económico/financiero	Acuerdos internacionales para financiación de recursos dirigidas a las victimas de conflicto armado, desarrollos tecnológicos y fortalecimiento de las competencias del Distrito.	Recorte de recursos financieros que impiden las ejecución de metas establecidas en el cuatrienio.
	Buenas practicas desarrolladas a nivel distrital, nacional e internacional.	La pandemia, ya que ha generado una redistribución de los recursos distritales en ocasión a la necesidad de hacer énfasis en temas de atención requerimientos generados por esta.
Político	Experiencias de los gobernantes locales para definir y determinar planes que permitan una gestión más cercana y adecuada con la ciudadanía redundando en la generación de valor agregado por medio de la aplicación de las políticas publicas asociadas al servicio.	Cambios de administración, no continuidad en los procesos.
	Alianzas con las diferentes instituciones de orden Distrital, Departamental, Nacional e Internacional.	Variaciones, declaración de estados de emergencia nacional, cambios inesperados en el contexto político, normativo y legal, que afecten la operación de la Entidad y la prestación del servicio.
		Falta de coordinación entre los gobiernos locales, distrital y nacional.
Natural	Lineamientos y buenas prácticas de Gestión Ambiental a nivel nacional, para implementar en la Secretaría General.	Fenómenos naturales o climáticos que pongan en riesgo la infraestructura, continuidad de prestación de servicios de la entidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
	Articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública para la construcción de Política de Gestión Ambiental.	Emergencia sanitaria ocasionada por pandemia COVID - 19.
	El fomento al teletrabajo y el aprovechamiento de la infraestructura.	
Partes externas interesadas	La elección de las Mesas de Participación de Víctimas del Conflicto Armado para el periodo 2021-2023 son una oportunidad para fortalecer los procesos que se están llevando a cabo, brindando a las personas herramientas para hacer procesos de incidencia más efectivos y ampliar la representatividad.	Pérdida de credibilidad y de confianza que dificulte el ejercicio de las funciones de la Secretaría General.
	Visibilidad Internacional. Bogotá y el Sector tienen todas las capacidades y competencias para posicionarse internacionalmente como referente en temas de innovación, uso de tecnología y gobierno abierto.	La no articulación institucional puede llegar a afectar el desarrollo de una adecuada orientación para que la población víctima del conflicto armado y excombatientes conozcan y hagan uso de la oferta institucional
	Creación de la agencia de analítica de datos y la consolidación de herramientas, canales e información para fortalecer la oferta y celeridad de servicios y la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones	Incumplimiento de los compromisos adquiridos por el gobierno nacional y territorial en el acuerdo de Paz
	El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC	Migraciones que afectan la focalización de los servicios públicos y en general la atención que presta la Secretaría General

Fuentes de información: Encuestas diligenciadas por dependencias de la Secretaría General en diciembre de 2020 conforme a solicitud realizada por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando interno 3-2020 - 31478 del 17/12/2020