

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	1 de 43

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Normativa asociada	3
5.	Definiciones	3
6.	Antecedentes.....	4
7.	Sector Gestión Pública	5
8.	Funciones y estructura de la Secretaría General	5
9.	Marco estratégico institucional.....	8
10.	Contexto institucional	13
10.1	Mapa de conocimiento	13
10.2	Sistema de gestión.....	13
10.3	Modelo de operación por procesos	13
10.4	Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).....	15
10.5	Índice de Desempeño Institucional.....	17
10.6	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional	18
10.7	Seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	19
10.8	Seguimiento a Proyectos de inversión.....	20
10.9	Productos y servicios	22
10.10	Seguimiento a la atención a la ciudadanía	23
10.11	Espacios de articulación, cooperación, grupos de valor y partes interesadas.....	24
10.12	Contexto interno y externo.....	26
10.13	Contexto de los procesos	27
10.14	Riesgos	27
10.14.1	Resultado de la gestión de riesgos estratégicos vigencia 2023	27
10.14.2	Riesgos estratégicos vigencia 2024	29

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	2 de 43

10.15	Oportunidades.....	31
10.15.1	Resultado de la gestión de las oportunidades vigencia 2023.....	31
11.	Revisión, seguimiento y actualización	32
12.	Anexos	33

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	3 de 43

1. Introducción

La definición y actualización del Contexto Estratégico de la entidad permite contar con diagnóstico para adelantar la gestión institucional a partir de un análisis interno y externo que contribuye al cumplimiento de la misión y visión y al logro de los objetivos estratégicos de la Secretaría General.

2. 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.

3. Alcance


Los aspectos contenidos en este documento son de aplicación y referencia para la planeación y operación de todos los procesos, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misión de la Secretaría General.

4. Normativa asociada

- 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”.
- Decreto 221 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.

5. Definiciones

- Contexto Estratégico: conjunto de factores internos y externos que inciden directa o indirectamente en la formulación y logro de los objetivos estratégicos de una entidad que influyen en su capacidad para alcanzar los objetivos. (Construcción propia)
- 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

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	4 de 43

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 éstas¹.

- 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 informales².
- 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 entidad³.
- 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 que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor.⁴
- 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 integridad⁵.
- 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 servicio⁶.
- Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto⁷.

6. Antecedentes

¹ Glosario MIPG, Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 7 de octubre de 2021.

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.

⁵ Decreto 221 de 2023 "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones", artículo 2. Definición.

⁶ 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

⁷ Norma Técnica de la Calidad ISO 9000:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	5 de 43

Con la formulación del nuevo Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura 2024 - 2027”, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como líder del Sector Gestión Pública aporta a tres objetivos estratégicos:

- Objetivo estratégico 2: Bogotá confía en su bienestar.
- Objetivo estratégico 3: Bogotá confía en su potencial.
- Objetivo estratégico 5: Bogotá confía en su gobierno.

Para el logro de estos 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.

7. Sector Gestión Pública

Según lo establecido en el Acuerdo 257 de 2006⁸, 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.

8. Funciones y estructura de la Secretaría General

El Decreto 140 de 2021⁹, el Decreto 332 de 2022¹⁰, el Decreto 367 de 2022¹¹, el Decreto 079 de 2024¹² y el Decreto 382 de 2024¹³, establecen 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

⁸ “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”


⁹ “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”

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

¹¹ “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”

¹² “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C.”


¹³ “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	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	6 de 43

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.
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.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	7 de 43

La estructura interna de la Secretaría General es:


1. Despacho del/la Alcalde/sa Mayor
 - 1.1 Jefatura de Gabinete Distrital
 - 1.1.1 Oficina de Protocolo
 - 1.2. Oficina Consejería Distrital 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 Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC
 - 1.4 Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones
 - 1.5 Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales
 - 1.5.1 Dirección de Proyección Internacional

2. Despacho del/la Secretario/a General
 - 2.1 Oficina de Control Interno
 - 2.2 Oficina Asesora de Planeación
 - 2.3 Oficina Jurídica
 - 2.4 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 - 2.5 Oficina de Control Disciplinario Interno

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 Archivo de Bogotá
 - 3.2.1 Subdirección del Sistema Distrital de Archivos
 - 3.2.2 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 del Sistema Distrital 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
 - 5.3.1 Subdirección de Servicios Administrativos
 - 5.3.2 Subdirección Financiera
 - 5.3.3 Subdirección de Gestión Documental

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	8 de 43

9. Marco estratégico institucional

El Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina Segura 2024 - 2027” busca *“mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles el ejercicio pleno de sus derechos una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos; fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y colaboración, aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional”*.


Este contiene 5 objetivos estratégicos así:

1. Bogotá avanza en seguridad
2. Bogotá confía en su bienestar
3. Bogotá confía en su potencial
4. Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática, justicia ambiental e integración regional
5. Bogotá confía en su gobierno

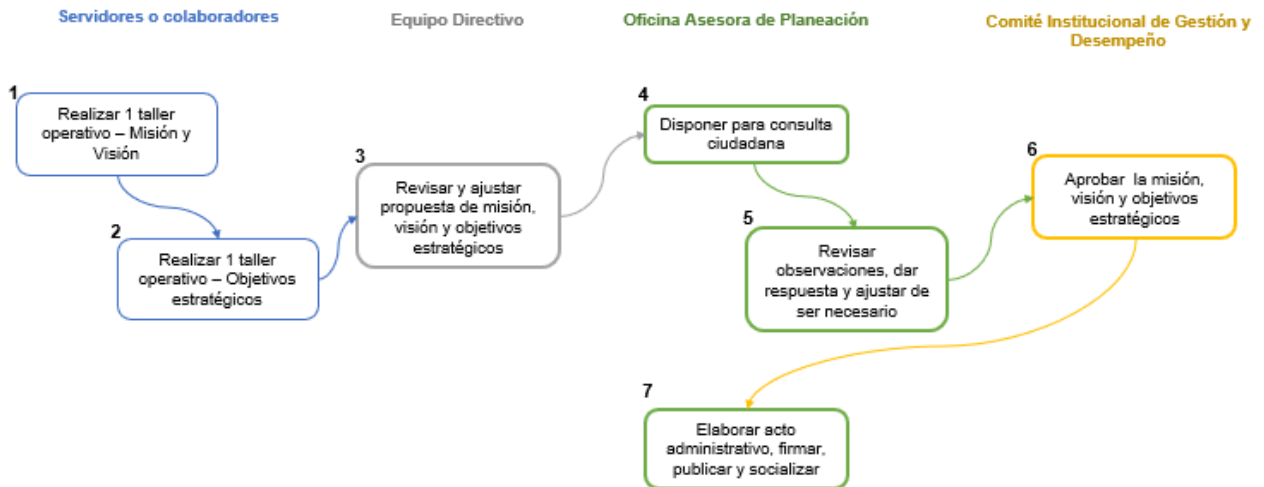
La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, aporta a tres objetivos estratégicos en los siguientes programas:

Objetivo estratégico	Programa general
2. Bogotá confía en su bienestar	13. Bogotá, un territorio de paz y reconciliación en donde todos puedan volver a empezar.
3. Bogotá confía en su potencial	22. Bogotá una ciudad de puertas abiertas al mundo
5. Bogotá confía en su gobierno	32. Gobierno integro, transparente y corresponsable
	33. Fortalecimiento institucional para un gobierno confiable
	35. Bogotá ciudad inteligente
	36. innovación pública para la generación de confianza ciudadana
	39. Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	9 de 43

De acuerdo con la formulación del nuevo Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá camina Segura 2024 - 2027”, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., realizó la actualización de la plataforma estratégica a través de la metodología establecida, la cual se describe a continuación:




La actualización de la plataforma de la Entidad fue adoptada mediante la Resolución No. 630 del 9 de diciembre de 2024, así:

Misión: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es la entidad que lidera la articulación y coordinación de la administración distrital, dedicada a desarrollar capacidades institucionales para contribuir al bienestar integral de la ciudadanía, fomentar la confianza en la gestión pública y promover un orden institucional eficiente.

Visión: En 2038 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., será referente por posicionar a la ciudad con un modelo de gestión pública participativa, confiable, innovadora y transparente orientada hacia la generación de valor público.

Objetivos estratégicos:

1. Promover la paz y la reconciliación en Bogotá a través de la integración local de las poblaciones afectadas por el conflicto armado, para contribuir a la superación de condiciones de vulnerabilidad y la reconstrucción del tejido social en la ciudad.
2. Fortalecer la institucionalidad y gobernanza que sirva para impulsar y coordinar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, para contar con un marco normativo,

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	10 de 43

habilitar la infraestructura, promover el talento digital y crear procesos eficientes para la prestación de los servicios ciudadanos y la transformación de la administración pública.


3. Informar a la ciudadanía a través de campañas y estrategias de comunicación, los temas de ciudad para fomentar la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.
4. Desarrollar y consolidar la arquitectura institucional, los instrumentos de política pública y las alianzas estratégicas necesarias para posicionar a Bogotá como una ciudad globalmente accesible y abierta al mundo.
5. Mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con el gobierno distrital a través del fortalecimiento de la oferta institucional, modernización de los canales de atención y la cualificación del talento humano, contribuyendo en el aumento de la confianza y satisfacción ciudadana.
6. Fortalecer los procesos de innovación pública en las entidades distritales mediante la facilitación de habilitadores, el desarrollo de capacidades en intraemprendimiento, el trabajo colaborativo y la articulación entre actores públicos y privados.
7. Fortalecer las capacidades institucionales para la implementación de las políticas de gestión y desempeño con el fin de generar valor público, contribuir a la solución de los retos de ciudad y promover la participación ciudadana.
8. Fomentar una cultura de integridad, transparencia y corresponsabilidad mediante estrategias de cambio cultural, participación ciudadana, acceso a la información para generar confianza y cercanía en la ciudadanía.
9. Promover la apropiación y uso social del patrimonio documental del Distrito Capital, a través de su protección, conservación, adecuada gestión y fácil acceso por parte de la ciudadanía.
10. Mejorar la oportunidad en la gestión administrativa, garantizando la adquisición de bienes y servicios, que satisfagan las necesidades de la entidad y la ciudadanía, en el marco de la optimización de los recursos asignados.

Proyectos de inversión:

La entidad formuló 11 proyectos de inversión, los cuales se relacionan a continuación:

8094. Fortalecimiento de las capacidades institucionales y de la sociedad civil para la implementación del acuerdo de paz, la memoria y la satisfacción de derechos.

Objetivo general: Fortalecer la oferta de servicios con enfoque poblacional diferencial, de género y territorial para garantizar la construcción de memoria, paz y reconciliación, así como los derechos

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	11 de 43

de las víctimas, excombatientes y territorios afectados por el conflicto armado que aportan a la superación de sus condiciones de vulnerabilidad, satisfacción de sus derechos y construcción de proyectos de vida en Bogotá.

8112. Fortalecimiento de la internacionalización de Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer la arquitectura Internacional del Distrito para mejorar el desarrollo y seguimiento de la gestión internacional para la ejecución de los proyectos de la administración Distrital.

8115. Fortalecimiento de la cultura en los actores públicos y privados en integridad y estado abierto que mejore la gobernanza en Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer la cultura en los actores públicos y privados en integridad y Estado Abierto que mejore la gobernanza en la ciudad.

8116. Fortalecimiento de la comunicación pública para que la ciudadanía conozca las acciones, planes, programas y proyectos que adelanta la Administración Distrital en Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer la comunicación pública para que la ciudadanía conozca las acciones, planes, programas y proyectos que adelanta la Administración Distrital y acceda a la oferta de servicios institucional.


8118. Fortalecimiento del acceso y difusión de la memoria histórica y del patrimonio documental de Bogotá D.C.

Objetivo general: Incrementar la disponibilidad del patrimonio documental para facilitar a la ciudadanía el acceso y la consulta de la memoria e historia de Bogotá.

8111. Fortalecimiento de la gestión y articulación institucional para la generación de valor público en Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer la gestión y articulación institucional para la generación de valor público por parte de la Administración Distrital

8098. Optimización de la gestión integral de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	12 de 43

Objetivo general: Fortalecer la gestión institucional y el soporte operativo para mejorar la prestación de los servicios con oportunidad, pertinencia y calidad

8109. Implementación de la Estrategia de Ciudad Inteligente para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en Bogotá D.C.

Objetivo general: Aportar en la reducción del cierre de brecha en materia de generación, uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación para impactar positivamente la calidad de vida de la ciudadanía y mejorar la eficiencia de la administración pública de Bogotá.

8110. Fortalecimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones del sector gestión pública de Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer la implementación y apropiación de la Política de Gobierno Digital en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., orientado a la Transformación Digital con el fin de aumentar la confianza en la Gestión Pública.

8117. Fortalecimiento del ecosistema de innovación pública para mejorar la confianza ciudadana, el valor público y el gobierno colaborativo en Bogotá D.C.

Objetivo general: Fortalecer el ecosistema de innovación pública en Bogotá para generar mayor valor público.


8129. Optimización del servicio a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital de Bogotá D.C.

Objetivo general: Mejorar la calidad del servicio que prestan las entidades distritales a la ciudadanía para aumentar la confianza en la administración distrital.

Valores institucionales:

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 2018¹⁴ son:

¹⁴ "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	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	13 de 43

- **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:** Cumplo 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.

10. Contexto institucional

10.1 Mapa de conocimiento


Este mapa identifica, organiza y sistematiza el conocimiento crítico y estratégico de la entidad, tanto explícito (documentado) como tácito (intelectual), el cual puede ser consultado en el siguiente link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/gestion-del-conocimiento/mapa-de-conocimiento>

10.2 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 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.

El alcance para cada uno de los sistemas de gestión implementados en la Secretaría General se encuentra definido en el Manual del Sistema de Gestión (4202000-MA-022).


10.3 Modelo de operación por procesos

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	14 de 43

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).

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	15 de 43




Fuente: Oficina Asesora de Planeación

10.4 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:

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.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	16 de 43


	<p>14. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.</p> <p>15. Archivos y gestión documental.</p> <p>16. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</p> <p>17. Gestión de la información estadística.</p> <p>18. Gestión del conocimiento y la innovación.</p> <p>19. Control Interno.</p> <p>+ Componente Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos</p>
--	--

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

Mediante la Circular 009 de 2024¹⁵ 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 institucional 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 Jurídica
10. Mejora normativa	Oficina Jurídica
11. Servicio al ciudadano	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
12. Participación ciudadana en la gestión pública	Oficina Asesora de Planeación
13. Componente Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos	Dirección Administrativa y Financiera

¹⁵ “Responsabilidades frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)”

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	17 de 43

14. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Oficina Asesora de Planeación
15. Archivos y gestión documental	Subdirección de Gestión Documental
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 009 de 2023 "Responsabilidades frente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)"

10.5 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 correspondiente a la vigencia 2023, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. obtuvo un Índice de Desempeño Institucional de 91,8 mejorando en 2,2 puntos respecto a la medición de la vigencia 2022 en la cual obtuvo 89.6 puntos.

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

Dimensión	Puntaje obtenido
1. Talento humano	92,2
2. Direccionamiento estratégico y planeación	96,7
3. Gestión con valores para resultados	88,6
4. Evaluación de resultados	95,2
5. Información y comunicación	90,1
6. Gestión del conocimiento y la innovación	94,3
7. Control interno	96,0

Fuente: Resultados FURAG 2023 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	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	18 de 43

Política de gestión y desempeño institucional	Puntaje obtenido
1. Gestión estratégica de talento humano	92,8
2. Integridad	91,9
3. Planeación institucional	99,1
4. Compras y Contratación Pública	88,6
5. Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos	96,9
6. Gobierno digital	82,7
7. Seguridad digital	81,7
8. Defensa jurídica	100,0
9. Servicio al ciudadano	95,6
10. Racionalización de trámites	70,3
11. Participación ciudadana en la gestión pública	89,7
12. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	95,2
13. Archivos y gestión documental	84,5
14. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	98,1
15. Gestión de la información estadística	86,3
16. Gestión del conocimiento y la innovación	94,3
17. Control interno	96,0

Fuente: Resultados FURAG 2023 Departamento Administrativo de la Función Pública


10.6 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 2020-2024¹⁶, 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 mayo de 2024 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%

¹⁶ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/plan-estrategico>

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	19 de 43

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%
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.	61,49%
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.	82,6%
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: Reporte de seguimiento al Plan Estratégico Institucional a 31 de mayo de 2024.

10.7 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 mayo de 2024 son los siguientes:

10.7.1 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 2021	Avance 2022	Avance 2023	Avance 2024
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 ND	100%	20%	60%	75%	90%	100%
75	Duplicar la meta de la política pública de talento humano (aprobada en diciembre de 2019) sobre el número de funcionarios públicos del distrito que se acoge a la modalidad de teletrabajo.	Número de teletrabajadores en organismos y entidades distritales.	992	Secretaría General 2019	5.400	1.208	2395	5.446	9.094	9.557
76	Implementar una estrategia de horarios	Porcentaje de implementación de	0	Departamento Administrativo	100%	NA	30%	60%	80%	100%

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	20 de 43

	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.	estrategia de horarios escalonados		del Servicio Civil Distrital DASCND						
--	---	------------------------------------	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Secretaría General, Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, Programa Teletrabajo Distrital – corte 31/05/2024; Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCND – 31/05/2024
Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31/05/2024

10.7.2 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 2021	Avance 2022	Avance 2023	Avance 2024
71	Elevar el nivel de efectividad de la gestión pública distrital y local	Índice de desempeño institucional – FURAG ¹⁷	85.7	Función Pública, 2019	89.7	88.7	91,8	91,8**	91,8**	91,8**
72	Elevar el Índice de Medición de Desempeño Municipal	Índice de Desempeño Municipal ¹⁸	75.1	DNP 2017*	80%	84.08	82,68	77,13	77,13***	77,13***

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022 y Departamento Nacional de Planeación, 2023.

(*) La línea base reportada en 2018 corresponde a la medición de la vigencia 2017.

(**): Valor que corresponde a la medición realizada sobre la vigencia 2021 y resultados entregados en la vigencia 2022.

(***): El valor corresponde a la última medición realizada sobre la vigencia 2022 y resultados entregados en la vigencia 2023.

Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31 de mayo del 2024

10.7.3 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 2021	Avance 2022	Avance 2023	Avance 2024
70	Aumentar la posición de Bogotá como territorio inteligente -Smart City-: (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	45,02 de 100 puntos	36.7	41,28	41,28	45,02	45,02


Fuente: Veeduría Distrital 2023, meta sectorial Nro. 405 “Aumentar en 5 puntos el índice de innovación pública”

Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, Informe ODS Sector Gestión Pública con corte 31 de mayo del 2024

10.8 Seguimiento a Proyectos de inversión

¹⁷ Fuente: DAFP, resultados frente a la vigencia anterior.

¹⁸ Fuente: DNP, resultados entregados en diciembre de 2023 frente a la vigencia 2022.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	21 de 43

Para la implementación del Plan Distrital de Desarrollo un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI, la Secretaría General contó con los siguientes proyectos de inversión:

7867 - Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía

7868 - Desarrollo Institucional Para Una Gestión Pública Eficiente

7869 - Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá

7870 - Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.


7871 - Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación

7872 - Transformación Digital y Gestión TIC

7873 - Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento de los proyectos de inversión de la entidad correspondiente al 31 de mayo de 2024:

Nombre del proyecto de inversión	Objetivos específicos	Programación 2024	Avance 31/05/2024
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%
7869 Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá	Afianzar la transparencia para mayor efectividad en la gestión pública distrital	100%	100%
	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%
7870 Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad	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%
	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%
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	100%	100%

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	22 de 43

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 en Bogotá-región; así como otros efectos particulares, asociados al conflicto	100%	100%
	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	93,75%	93,75%
	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 mayo de 2024

10.9 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 las fichas técnicas de producto o servicio publicadas en el aplicativo Sistema de Gestión - Daruma¹⁹:

Proceso	Productos y servicios ofrecidos por el proceso
Gobierno abierto y relacionamiento con 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 la ciudadanía en requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio. • Cualificación a servidores(as) públicos y contratistas en temas relacionados con el ejercicio de IVC a establecimientos de comercio. • Asesoría e información técnica y funcional del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. • Asesoría técnica a entidades distritales.

¹⁹ <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/programa-de-transparencia-y-etica-publica>

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	23 de 43

Paz, víctimas y reconciliación	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos. • Atención jurídica a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá. • Acompañamiento psicosocial a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá. • Caracterización socioeconómica de la población víctima del conflicto armado interno residente en Bogotá. • Otorgamiento de ayuda o atención humanitaria inmediata a la población víctima del conflicto armado interno en tránsito o residente en Bogotá • Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital. • Estrategias para el fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital. • Consulta del patrimonio documental de Bogotá.
Fortalecimiento de la gestión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento técnico en gestión documental y archivos. • Asistencia técnica en gestión documental y archivos. • Visitas guiadas en el archivo de Bogotá. • Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital. • Publicación de actos administrativos en el registro distrital. • Consulta del registro distrital.


Fuente: Aplicativo Sistema de Gestión - Daruma / Módulo Documentos

10.10 Seguimiento a la atención a la ciudadanía

Durante la vigencia 2023 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recibió a través de los diferentes canales de atención 86.594 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, a continuación se presenta la clasificación por tipologías:

Tipo de requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	34.856	40,25%
Solicitud de acceso a la información	24.575	28,38%
Derecho de petición de interés general	14.535	16,79%
Queja	4.341	5,01%
Reclamo	4.145	4,79%
Consulta	2.772	3,20%
Solicitud de copia	612	0,71%

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	24 de 43

Felicitación	309	0,36%
Sugerencia	251	0,29%
Denuncia por actos de corrupción	198	0,23%
Total	86.594	100,0%

Fuente: Informe Consolidado Gestión de peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2023, publicado en: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0?page=1>

A continuación, se presenta el resultado del análisis de las respuestas:²⁰

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, evalúa la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, identificando aspectos a mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas.

En razón al análisis mencionado, durante la vigencia 2023 se evaluaron 353 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:


Muestra	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo sistema		TOTAL PETICIONES CON INCUMPLIMIENTO
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
353	97,73%	2,27%	97,73%	2,27%	97,73%	2,27%	97,17%	2,83%	97,17%	2,83%	3%

Evaluación de respuestas en cuanto a parámetros de calidad Fuente: Reporte Sistema Distrital para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - generado 01/02/2024

10.11 Espacios de articulación, cooperación, grupos de valor y partes interesadas

En el marco de los procesos institucionales se cuenta con el proceso Gestión de alianzas e internacionalización de Bogotá, el cual tiene como objetivo facilitar acciones estratégicas de cooperación, relacionamiento o posicionamiento internacional, mediante la gestión de alianzas distritales con aliados internacionales, para movilizar recursos técnicos y financieros y posicionar

²⁰ Informe consolidado gestión de peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2023, https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_ppi/2024-02/Informe%20Consolidado%20GP%20Sec%20Gral%202023.pdf

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	25 de 43

a Bogotá como referente global, permitiendo la consolidación del Plan de Desarrollo Distrital y dando valor agregado a las políticas públicas y gestión del Distrito.

A través de los aliados como son: Gobierno Nacional, Gobierno local Red - Organismo Multilateral ESAL/ ONG / Fundación, Empresas privadas, Academia, así mismo, Sectores de la Administración Distrital y Entidades distritales.

La entidad cuenta con el Portafolio de Productos y Servicios²¹ (4202000-OT-044), donde encuentran definidos los grupos de valor y partes interesadas, 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 -Entes académicos

Partes interesadas

- Veedurías ciudadanas
- Entidades y Organismos de control
- Concejo de Bogotá
- Entidades de orden Nacional
- Empresas privadas
- Universidades o instituciones educativa -Entes académicos
- Comité Distrital de Justicia Transicional
- Mesa Distrital de Víctimas
- Unidad de Atención y Reparación de Víctimas – UARIV
- Consejo Distrital de Archivos

²¹ Portafolio de Productos y Servicios de la Secretaria General (4202000-OT-044)

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	26 de 43

- Comisión Distrital de Sistemas

La entidad cuenta con el documento *Caracterización de usuarios y grupos de interés*²².

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.


10.12 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 del diligenciamiento de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), diligenciadas por los procesos institucionales, en las que se identificaron fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los siguientes aspectos internos y externos:

Aspectos internos	Aspectos externos
Tecnológico y sistemas de información	Entorno económico
Talento Humano	Político
Infraestructura física	Cultural
Procesos y procedimientos	Ambiental
Productos y servicios prestados	Social
Presupuesto	Grupos de valor y de interés externos

²² <https://secretariageneral.gov.co/conoce-nuestros-usuarios>

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	27 de 43

Cultura organizacional	Tecnológico y de seguridad de la información
Estructura organizacional	Otros
Propósito de la entidad	
Conocimiento	
Valores	
Normatividad	
Otros	

Fuente: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación

A partir del ejercicio anterior, se consolidaron los resultados en la matriz DOFA la cual puede ser consultada en el Anexo Nro. 1 de este documento.

10.13 Contexto de los procesos


Dentro de las actividades del procedimiento “Gestión del riesgo” (4202000-PR-214) cuyo objetivo es “Administrar los riesgos (de gestión, corrupción y fiscales) asociados a los procesos y proyectos de inversión, mediante la identificación, análisis, tratamiento, monitoreo, seguimiento y evaluación, con el propósito de mitigar la probabilidad de ocurrencia y su impacto en los objetivos estratégicos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”, 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.

10.14 Riesgos

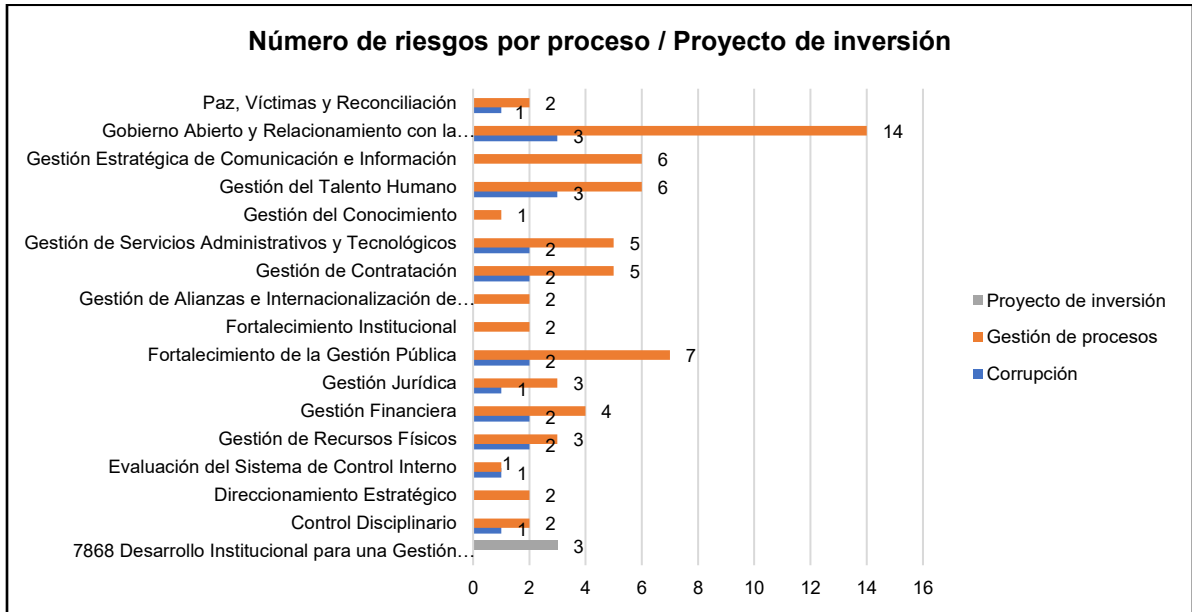
La entidad cuenta con la Política de Administración de Riesgos (4202000-OT-081)²³, la cual es “aplicable a todos los sistemas de gestión, a los procesos que integran el modelo de operación por procesos y a los proyectos de inversión en el marco de la planeación estratégica y operativa”. En ese sentido, 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” (4202000-PR-214) y el mapa de riesgos institucional.

10.14.1 Resultado de la gestión de riesgos estratégicos vigencia 2023

²³ <https://sistemadegestion.alcaldiabogota.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic?index=252>

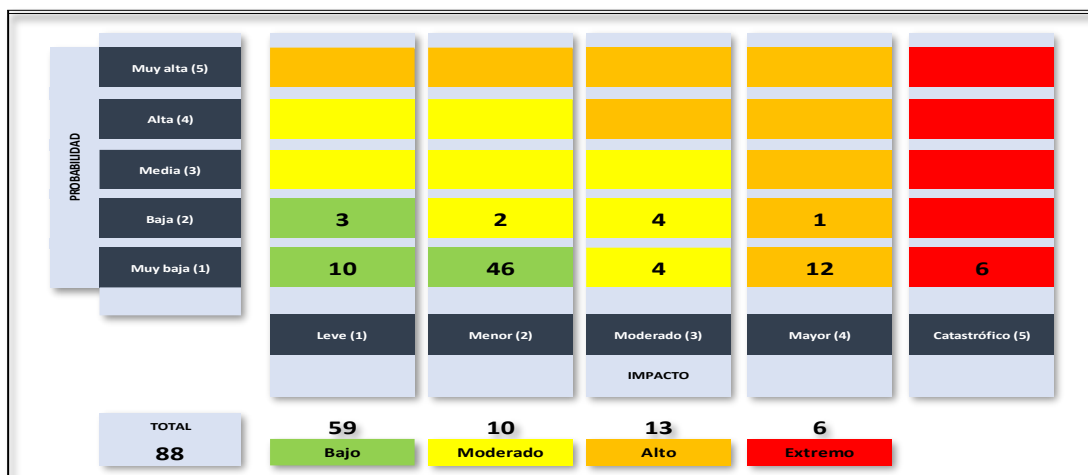
	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	28 de 43

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 2023:




Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2023, y resultados del monitoreo y seguimiento a riesgos

Valoración Final (Número de riesgos)



Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2023, y resultados del monitoreo y seguimiento a riesgos

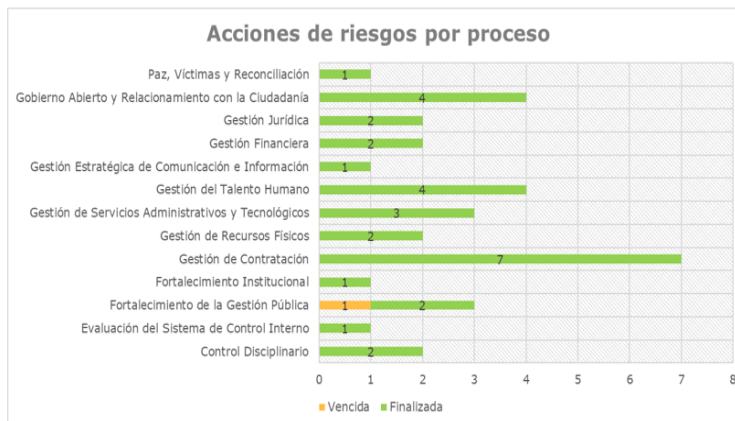
	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	29 de 43

Gestión frente a la materialización de riesgos:



Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General a 31 de diciembre de 2023, y resultados del monitoreo y seguimiento a riesgos

Estado de las acciones preventivas asociadas a los riesgos de los procesos:



33
Acciones preventivas

Enfocadas a reducir la probabilidad y/o el impacto de los riesgos identificados.

Su estado es:

- 32 se encuentran finalizadas (97%)
- 1 se encuentra vencida (3%)


Fuente:

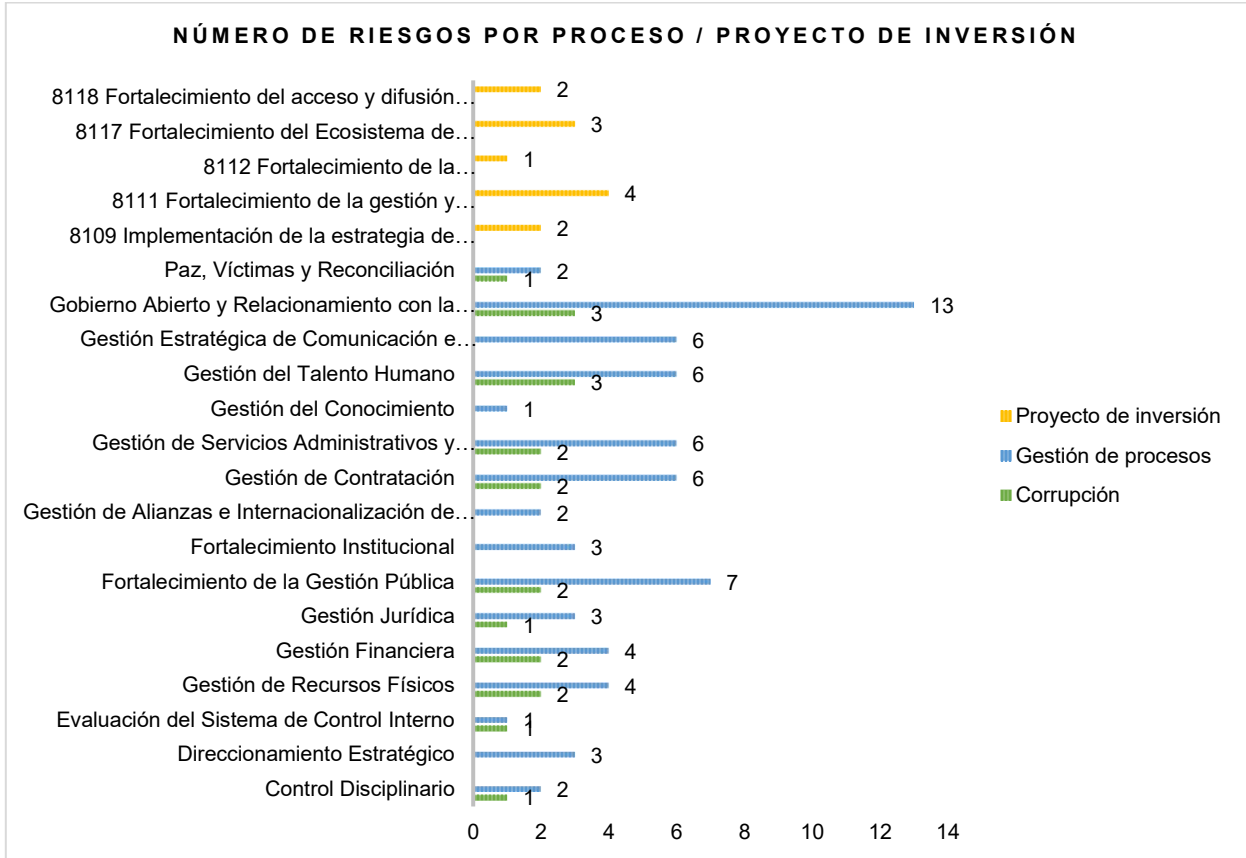
Aplicativo DARUMA del 31 de diciembre de 2023

Las acciones preventivas aplican para los riesgos ubicados en zona extrema, alta, moderada o que requieran fortalecer los controles

10.14.2 Riesgos estratégicos vigencia 2024

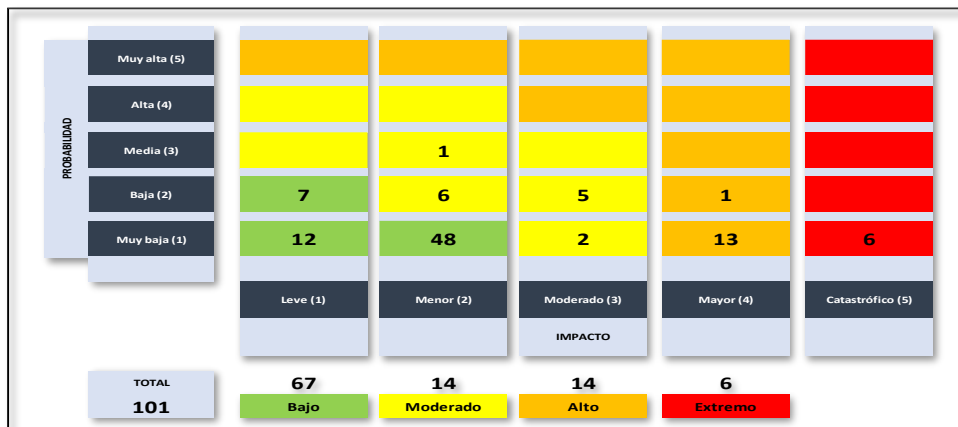
A partir de la actualización de la metodología e instrumentos asociados al procedimiento Gestión del riesgo (4202000-PR-214), conforme a las orientaciones establecidas en la Guía para la administración de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, se modificó la totalidad de los riesgos identificados que, para el caso de riesgos estratégicos, los procesos señalaron los siguientes para la vigencia 2024:

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	30 de 43




Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General a 30 de septiembre de 2024.

Valoración Final (Número de riesgos)



Fuente: Mapa de riesgos institucional de la Secretaría General a 31 de septiembre de 2024.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	31 de 43


10.15 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 suministrada por las dependencias de la Secretaría General.

10.15.1 Resultado de la gestión de las oportunidades vigencia 2023

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 2023:

Oportunidad identificada	Gestionada a través de	Descripción de la actividad	% de avance 2023
Capacitaciones en temas relacionadas con el derecho disciplinario y sus áreas afines	Plan Institucional de Capacitación	Generalidades del Derecho Disciplinario	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, definidas en la estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria.	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	Realizar actividades culturales dirigidas a la ciudadanía de divulgación del patrimonio documental en el marco de la agenda cultural del Archivo de Bogotá.	100%
	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.	100%
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 estrategias de articulación intersectoriales, así como de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá.	100%
El proceso de Paz como una herramienta para implementar estrategias frente a las Víctimas	Plan Estratégico Institucional	Porcentaje de avance en la implementación de 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 (Indicador sectorial 321)	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 de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación)	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 en Bogotá-región; así como otros efectos particulares,	99.28%


	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	32 de 43

		asociados al conflicto. (Objetivo específico del proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación)	
		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 2022	100%
	Plan Institucional de Participación Ciudadana	Desarrollar espacios de participación ciudadana para la formulación de las diferentes fases de la política pública Bogotá territorio inteligente	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	Realizar el evento denominado "Innovación a la calle".	100%
		Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas	100%
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	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.	100%
		Desarrollar la estrategia de posicionamiento y activación ciudadana del Modelo de Gobierno Abierto.	100%
		Realizar una consulta ciudadana para identificar la demanda de acciones en pilares GAB	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 un evento de intercambio de experiencias para el fortalecimiento del Gobierno Abierto y la generación de capacidades ciudadanas	100%
		Realizar talleres de usabilidad de la plataforma Gobierno Abierto, para garantizar la retroalimentación ciudadana y la co-creación de mejoras de experiencias de usuario	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	Hacer mantenimiento, actualización y monitoreo a la plataforma virtual de Gobierno Abierto para garantizar que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y diferenciales.	100%
		Realizar seguimiento al canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, chat y chat-Bot y video llamadas de la línea 195.	100%
		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%
	Plan de Acción Institucional (proyecto de inversión)	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

11. Revisión, seguimiento y actualización

El documento de Contexto Estratégico podrá ser revisado una vez al año, en el evento que se llegasen a identificar aspectos que requieran su actualización.


	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	33 de 43

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


12. Anexos

Anexo No. 1 - Matriz DOFA – Contexto Interno y Externo Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá .


No	FACTOR RELACIONADO	DEBILIDADES - D	No	FACTOR RELACIONADO	OPORTUNIDADES - O
1	Conocimiento	Deficiente apropiación del conocimiento en procesos de tecnologías de la información, lo que genera demora en la solución de los servicios tecnológicos de la información.	1	Ambiental	Implementación de tecnologías amigables con el medio ambiente que contribuyen a la reducción en la huella de carbono para contribuir en la mitigación del impacto del cambio climático.
2	Conocimiento	Dificultades en la transferencia de conocimiento cuando las tareas son tan especializadas o cuando la información no se despliega a todos los niveles.	2	Ambiental	Desarrollar iniciativas de sostenibilidad que respondan a los objetivos ambientales del Distrito Capital.
3	Conocimiento	Fuga de conocimiento por cambios en la planta de personal que generan reprocesos en el desarrollo de las actividades de las dependencias y afecta el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales.	3	Económico	Aumento en la inversión pública, lo que permite la adquisición de tecnología moderna, del parque tecnológico que cumpla con los parámetros actualizados y apropiados para la entidad, que mejoren la capacidad de comunicación, la infraestructura y dotación de las sedes para la adecuada prestación de los servicios.
4	Cultura organizacional	Falta de apropiación de políticas, procesos y procedimientos, lo cual genera falta de estandarización en soluciones tecnológicas, administrativas y de recursos físicos	4	Económico	El programa de gobierno y el Plan Distrital de Desarrollo incorpora iniciativas para mejorar la relación con la ciudadanía lo que permite aumentar las inversiones para mejorar los canales de atención.
5	Cultura organizacional	Debilidad en las estrategias de sensibilización y apropiación de las normas, directrices, modelos y sistemas	5	Entorno Político	Formulación de nuevas políticas públicas, lo cual posibilita oportunidades para lanzar campañas y actividades de comunicación alineadas con las necesidades de la ciudadanía.
6	Cultura organizacional	Para el desarrollo de pruebas piloto, capacitación y acompañamiento, no se tiene en cuenta la entidad por parte de las dependencias que brindan asesoría y acompañamiento técnico a nivel distrital.	6	Entorno Político	Cambios en la administración o decisiones políticas que favorezcan la modernización y digitalización de la gestión documental que pueden impulsar la adopción de nuevas tecnologías y mejorar los procesos.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	34 de 43


7	Cultura organizacional	Falta de inclusión de la Oficina TIC en la comunicación de los lineamientos distritales TI expedidos por la Oficina Consejería Distrital de TIC para la ejecución, lo que genera desconocimiento y/o aplicabilidad de los mismos.	7	Entorno Político	Contar con lineamientos e instrumentos dados por entes regulatorios, lo que permite la adopción de buenas prácticas en materia de TIC y cumplimiento de lineamientos y normatividad vigente.
8	Cultura organizacional	Falta de oportunidad en la entrega de información por parte de las áreas, para la consolidación y respuestas a requerimientos internos y externos dentro de los tiempos establecidos, así mismo, para la toma de decisiones oportuna	8	Entorno Político	La inclusión de la transformación digital definida en el plan de desarrollo distrital, lo que permite contar con mayor presupuesto para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
9	Cultura organizacional	Falta de cultura organizacional, lo que dificulta el desarrollo de iniciativas para fortalecer adecuadamente la conciencia y compromiso ambiental frente al impacto en el cambio climático	9	Entorno Político	Bogotá, como centro político y económico del país, se consolida como una ciudad con vocación internacional, atrayendo a profesionales, diplomáticos, académicos y organizaciones, junto con diversas ofertas y oportunidades internacionales.
10	Cultura organizacional	Resistencia al cambio para adoptar buenas prácticas, lo que puede generar retrasos en la ejecución de actividades e incumplimientos.	10	Entorno Político	Relevancia al ecosistema de innovación desde el Plan Distrital de Desarrollo, la inclusión de la transformación digital, lo que permite contar con mayor presupuesto para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y favorece el diseño y desarrollo de soluciones innovadoras a grandes retos de ciudad.
11	Cultura organizacional	Baja participación de directivos y funcionarios de la entidad en procesos de adopción de lineamientos, lo que puede generar debilidad en su implementación.	11	Entorno Político	Contar con lineamientos e instrumentos dados por entes regulatorios, lo que permite la adopción de buenas prácticas en materia de TIC y cumplimiento de lineamientos y normatividad vigente.
12	Cultura organizacional	Dificultad en la priorización de tareas y actividades, que generan afectación en el cumplimiento de planes internos de trabajo.	12	Entorno Político	Mejorar la articulación con los sectores de la Administración Distrital, generando los lineamientos y políticas de su competencia, velando por su implementación y fortalecimiento
13	Cultura organizacional	Baja adherencia a los procesos y procedimientos establecidos por las dependencias y a la estructura organizacional.	13	Entorno reglamentario	Continuar con el posicionamiento como la entidad articuladora de todos los sectores de la Administración Distrital, generando los lineamientos y políticas de su competencia, velando por su implementación y fortalecimiento.
14	Estructura organizacional	Falta de articulación interinstitucional y seguimiento que dificulta la coordinación y alineación entre los diferentes sectores de la Alcaldía en su interacción con los socios y actores internacionales.	14	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	Resultados de encuestas y estudios de percepción lo que facilita un mejor enfoque de las acciones comunicacionales en torno a las demandas de la ciudadanía.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	35 de 43


15	Estructura organizacional	Dificultad en la articulación de actividades comunes a las dependencias.	15	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	A partir de los resultados de la aplicación de la encuesta, realizar un análisis y definir estrategias de mejora para los servicios TI ofrecidos, lo que permite una mejor percepción y satisfacción de los usuarios.
16	Infraestructura	Indebida adaptación de los espacios de almacenamiento de documentos de archivo, que generan exposición a agentes alérgicos a los servidores que tienen acceso al material.	16	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	Contribuir mediante recomendaciones en la construcción de la Normatividad Distrital.
17	Infraestructura	Dificultad en la intervención oportuna de las edificaciones catalogadas como bienes de interés cultural, por trámites dispendiosos y que generan altos costos.	17	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	La realización de las Mesas de participación de víctimas y organizaciones que contribuyen en las estrategias para la implementación de la política pública de víctimas en las 20 localidades de la ciudad de Bogotá
18	Infraestructura	Infraestructuras que limitan el avance tecnológico en términos de innovación ambiental, lo que evita el fortalecimiento de la visión ambiental.	18	otros (Cooperación)	Gestionar convenios con diversas entidades y aliados estratégicos del sector público y privado, que permitan fortalecer las competencias y conocimientos en materia jurídica, administrativa, tributaria, contable y de gestión pública, lo que también contribuye a mejorar la confianza de la ciudadanía en la Administración Distrital y potencia las experiencias y prácticas exitosas.
19	Normatividad	Falta de delegación de directivos en espacios operativos, lo que dificulta la gestión de actividades propias de los temas que desarrolla la entidad.	19	otros (Cooperación)	La implementación y adopción de buenas prácticas desarrolladas a nivel distrital, nacional e internacional ofrece una oportunidad para mejorar la eficiencia, innovación y calidad en la gestión de la entidad, la mejora del desempeño y la prestación de servicios.
20	Presupuesto	Posibles recortes presupuestales, lo cual restringe la adquisición de equipos modernos y la implementación de actualizaciones necesarias.	20	otros (Cooperación)	La internacionalización de Bogotá presenta una oportunidad para fomentar el trabajo conjunto entre las instituciones distritales, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado.
21	Presupuesto	Necesidades presupuestales que superan las necesidades reales administrativas, lo que dificulta la atención oportuna de los requerimientos solicitados por los servidores.	21	Normatividad	Crear actividades a través de la Estrategia de prevención en materia disciplinaria, que permitan conocer los requisitos establecidos en el Código General Disciplinario para el registro de denuncias o quejas.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	36 de 43


22	Presupuesto	Inadecuada planeación presupuestal por parte de las dependencias, lo que genera insuficiencia de los recursos físicos y tecnológicos para la ejecución de proyectos y adecuado funcionamiento de la entidad.	22	otros (TIC)	Generar alianzas con las diferentes instituciones de orden distrital, departamental, nacional e internacional en materia de TIC, lo que genera un trabajo colaborativo en la ejecución de proyectos estratégicos TI.
23	Presupuesto	Baja asignación presupuestal para la implementación de estrategias y ejecución de actividades para fortalecer los diferentes procesos de la entidad, lo que genera falta de apropiación,	23	Social	Fortalecimiento de los procesos encaminados a la cultura de paz en la sociedad en general, con enfoque diferencial.
24	Procesos y procedimientos	Duplicidad en la generación de reportes de información lo que genera desgaste administrativo.	24	Tecnológico y de Seguridad de la información	Tener herramientas para que se evalúe el soporte tecnológico personalizado, flexible y configurable para las operaciones de los procesos jurídicos en la entidad.
25	Talento Humano	Disminución del personal, lo que ha generado mayor carga laboral a los profesionales y colaboradores que integran las dependencias, afectando continuidad en el los procesos y la no sostenibilidad de la operación.	25	Tecnológico y de Seguridad de la información	Mejores controles e integración del sistema de régimen legal de la Secretaría Jurídica.
26	Talento Humano	Falta del personal de apoyo para gestionar los temas relacionados con los sistemas de información, seguridad digital e infraestructura TI	26	Tecnológico y de Seguridad de la información	Las nuevas tecnologías, lo que permite el fortalecimiento y mejora de la comunicación pública ampliando el alcance y posicionando las acciones comunicativas positivamente frente a la ciudadanía.
27	Talento Humano	Alta rotación del personal que genera retrasos en la curva de aprendizaje y reprocesos que afectan la ejecución de las actividades de la entidad para el cumplimiento de su misionalidad.	27	Tecnológico y de Seguridad de la información	Mejores controles e integración de los sistemas de información con la implementación del Sistema Hacendario.
28	Talento Humano	Falta de capacitación en el uso de nuevas tecnologías, lo que genera operación inadecuada de la plataforma tecnológica de la entidad.	28	Tecnológico y de Seguridad de la información	Diseñar e implementar el esquema de gobernanza de territorio inteligente articulando las instancias institucionales existentes y los diferentes actores del ecosistema.
29	Talento Humano	Falta de compromiso de los servidores, colaboradores y demás actores frente a la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) de la entidad.	29	Tecnológico y de Seguridad de la información	Funcionamiento el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Digital para las Entidades de Distrito (CSIRT Distrital) y dotarlo de la infraestructura de hardware y de software para detectar vulnerabilidades, prevenir ataques, y responder en casos de materialización de riesgos.
30	Talento Humano	Desconocimiento por parte de algunos funcionarios de los lineamientos y directrices frente a los servicios que presta la entidad.	30	Tecnológico y de Seguridad de la información	Implementar 1 portafolio de servicios TIC para la transformación digital en entidades distritales que mejore su eficiencia y la toma de decisiones.
31	Tecnológico y Sistemas de información	Equipos tecnológicos obsoletos que generar dificultad en la ejecución de las actividades que desarrolla la entidad.	31	Tecnológico y de Seguridad de la información	Aprovechar la adquisición de software especializado en análisis de datos para la toma de decisiones que ya poseen otras entidades del orden nacional o distrital.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	37 de 43


32	Tecnológico y Sistemas de información	Fallas recurrentes en el funcionamiento de los sistemas de información y plataformas tecnológicas de la entidad, que afectan la continuidad del servicio y generan retrasos y reprocesos en la ejecución de las actividades.	32	Tecnológico y de Seguridad de la información	Transformación digital a través de proyectos de digitalización y modernización de la infraestructura tecnológica que faciliten la prestación de servicios y mejoren la eficiencia institucional.
33	Tecnológico y Sistemas de información	Insuficiencia en la capacidad de las herramientas tecnológicas de la entidad que pueden obstaculizar la obtención y descarga de material probatorio relevante para el adelantamiento de procesos disciplinarios.	33	Tecnológico y de Seguridad de la información	El significativo avance en innovación ambiental ha facilitado un mayor acceso a estas tecnologías, lo que brinda a la entidad amplias posibilidades para explorar alternativas que mejoren la eficiencia ambiental.
34	Tecnológico y Sistemas de información	Falta de un software que le permita a la entidad extraer una información dinámica que sirva como insumo para la toma de decisiones.	34	Tecnológico y de Seguridad de la información	Generar alianzas con entidades externas (CSIRT, COLCERT, ETC) o diferentes instituciones de orden distrital, departamental, nacional e internacional en materia de Seguridad digital permite el fortalecimiento y aprovechamiento de recomendaciones.
35	Tecnológico y Sistemas de información	Se realizan análisis descriptivos, pero no predictivos y prospectivos de los resultados de la gestión de la entidad, lo que dificulta la toma de decisiones basada en evidencia.	35	Tecnológico y de Seguridad de la información	Aprovechamiento en procesos de capacitación en temas relacionados con seguridad Digital, lo que permite una generación de conocimiento y apropiación de mejores prácticas en materia de seguridad digital.
36	Tecnológico y Sistemas de información	Falta de personal para actualizar las plataformas tecnológicas, lo que genera retrasos en la operación de la entidad.	36	Tecnológico y de Seguridad de la información	Aprovechar las nuevas tecnologías, especialmente la IA para mejorar la los procesos y herramientas de relacionamiento con la ciudadanía.
37	Tecnológico y Sistemas de información	Deficiente conectividad y falta de interoperabilidad de las plataformas tecnológicas.	37	Tecnológico y de Seguridad de la información	Optimizar los procesos de recolección, análisis y divulgación de la información mediante la implementación de sistemas de información, que contengan la automatización de la recolección de datos y el uso de herramientas analíticas.
38	Valores	Desinterés por parte de servidores y colaboradores por actuar en el marco de los valores de la casa, situación que puede afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales y la imagen institucional.			
No	FACTOR RELACIONADO	FORTALEZAS - F	No	FACTOR RELACIONADO	AMENZAS - A
1	Conocimiento	El personal cuenta con el conocimiento y las competencias requeridas para desempeñar las funciones propias de las dependencias de la entidad.	1	Ambiental	Fenómenos naturales o climáticos que ponen en riesgo la infraestructura y continuidad del registro de los hechos económicos y presupuestales, que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	38 de 43


2	Conocimiento	Transferencia del conocimiento y capacitaciones constantes para fortalecer y ampliar los conocimientos del personal en los diferentes temas que desarrolla la entidad y evitar la fuga del conocimiento.	2	Ambiental	Que se produzca una crisis ambiental o de salud como la pandemia del COVID 19 que genere traumatismos en el manejo de la información y la gestión del conocimiento.
3	Conocimiento	La entidad identifica, documenta y socializa sus buenas prácticas y lecciones aprendidas lo que permite la retención y transferencia del conocimiento y la innovación.	3	Cultural	La desconexión entre la ciudadanía y las acciones internacionales de Bogotá, limitando el apoyo público y la efectividad de las iniciativas de internacionalización.
4	Conocimiento	La entidad identifica, clasifica y actualiza el conocimiento tácito y explícito periódicamente, lo que permite minimizar la fuga de conocimiento y capital intelectual de la Entidad.	4	Cultural	La cultura de los actores responsables de implementar el PIGA representa un desafío, ya que puede convertirse en un obstáculo para su efectividad.
5	Cultura organizacional	Implementación y apropiación de acciones preventivas, lo que permite disminuir la ocurrencia de faltas disciplinarias.	5	Económico	En la armonización presupuestal del cambio de gobierno no se contemplan todas las necesidades de bienes y servicios que requiere la entidad lo que afecta el buen desarrollo de las actividades administrativas.
6	Cultura organizacional	Se avanza en la implementación de una estrategia de cultura organizacional a través de la red de gestores(as) de conocimiento.	6	Económico	Recortes y continuas restricciones presupuestales que impiden el cumplimiento de los planes y programas necesarios para el óptimo funcionamiento de la entidad, para los proyectos de inversión, que impiden el mantenimiento e inversión en adecuación y modernización de las instalaciones físicas y las plataformas tecnológicas para la modernización de los servicios, que conlleva a la posibilidad de incumplimiento de los metas y objetivos institucionales.
7	Cultura organizacional	Gestión enfocada en la mejora del desempeño institucional, permitiendo el avance en los resultados y cierre de brecha de las mediciones realizadas y la mejora en la prestación de servicios a los grupos de valor.	7	Económico	Variación en la Tasa Representativa del Mercado para la adquisición tecnológica, que conlleva a una posible obsolescencia tecnológica y rezago tecnológico para la entidad.
8	Cultura organizacional	Se tienen establecidos diversos espacios y mecanismos para la participación de la ciudadanía en la planeación institucional para mejorar la relación estado-ciudadanía.	8	Económico	No aprobación del presupuesto de la entidad por parte del Concejo de Bogotá, lo cual generaría retrasos en la ejecución de los planes y proyectos.
9	Cultura organizacional	Retroalimentación constante y de aprendizaje continuo con el fin de prestar un excelente servicio a la ciudadanía.	9	Económico	Baja destinación de recursos para la implementación de actividades en pro del acuerdo de paz e implementación de la política pública,
10	Estructura organizacional	Estructura organizacional apropiada para la ejecución de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	10	Normatividad	Constante actualización de directrices Nacionales y Distritales, que puedan afectar o limitar el proceso auditor
11	Normatividad	Cumplimiento de la normativa vigente, lo que asegura que los procesos se ejecuten conforme a los	11	Entorno Político	Presiones y demandas de grupos de interés, lo que conlleva a comprometer la independencia y la

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	39 de 43


		requerimientos legales y estándares nacionales.			objetividad en la comunicación pública.
12	Normatividad	Se cuenta con instancias internas de coordinación para el seguimiento a la implementación de las políticas de gestión y desempeño.	12	Entorno Político	Por cambio de administración del gabinete distrital se retrasan los procesos, procedimientos y lineamientos, por lo que dificulta la ejecución de las actividades establecidas con anterioridad.
13	Procesos y procedimientos	Se tienen definidos y documentados procesos, procedimientos y otros documentos, lo que facilita el desarrollo de las actividades y funciones propias de las dependencias, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, planes, programas y proyectos.	13	Entorno Político	La desarticulación potencial entre los Gobiernos nacional y locales puede dificultar el aprovechamiento de las oportunidades de cooperación internacional y provocar la duplicación de procesos, lo que limita la eficacia en la gestión.
14	Procesos y procedimientos	Implementación de acciones frente a oportunidades de mejora identificadas en los ejercicios de auditoría.	14	Entorno Político	Falta de articulación entre las entidades públicas que impide la unificación de la información y la atención a los ciudadanos
15	Procesos y procedimientos	Seguimiento y evaluación constantes de los objetivos, acciones realizadas y compromisos adquiridos en todas las dependencias de la entidad a través de subcomités de autocontrol.	15	Entorno Político	Dificultades relacionadas con las capacidades institucionales de otras entidades para articulación (interinstitucional) frente a la elaboración e implementación de políticas y proyectos, lo cual generaría retrocesos en el desarrollo institucional y posibles pérdidas económicas.
16	Procesos y procedimientos	Actualización permanente de lineamientos internos para asegurar que estén alineados con las necesidades de la entidad y con las nuevas directrices y normativas vigentes.	16	Entorno Político	No se evidencie voluntad política frente a la priorización de la población víctima del conflicto armado, en el marco de la implementación de las apuestas de las diferentes entidades a nivel Distrital y del acuerdo de paz.
17	Procesos y procedimientos	Acompañamiento metodológico permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación para gestionar los diferentes temas del Sistema de Gestión.	17	Entorno Político	Disminución en la cantidad de entidades que hacen presencia en la red CADE, que impide la organización de rutas integrales de atención y conduce al debilitamiento del canal presencial.
18	Productos y servicios prestados	Se tienen caracterizados los usuarios y grupos de interés, así mismo, se tienen definidos y documentados los productos y/o servicios que presta la entidad en el marco de los procesos misionales.	18	Entorno Político	Falta de continuidad en los programas y proyectos entre administraciones que impide el fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
19	Productos y servicios prestados	Divulgación detallada y oportuna de la gestión de la Entidad, lo que permite tener un mayor acercamiento con la ciudadanía y grupos de interés	19	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	La percepción de desatención de la ciudadanía frente a sus quejas y/o peticiones porque no se resuelven en el sentido que desea, lo que conlleva a la pérdida de credibilidad en la labor que cumplimos a diario.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	40 de 43

20	Propósito de la entidad	Se tiene claramente definido el propósito de la entidad y de las dependencias en el marco de sus funciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	20	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	Falta de interés de los grupos de valor para involucrarse en los procesos de participación ciudadana por baja credibilidad en las instituciones.
21	Talento Humano	Recurso humano con disposición de servicio y enfoque al cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que genera confianza en la ejecución de los procesos para la prestación del servicio.	21	Grupos de Valor y de Interés externos (Resultados de encuestas de satisfacción y percepción, propuestas y recomendaciones)	Organizaciones de víctimas del conflicto armado, con inconformidad en la oferta dispuesta o insuficiente por la CDPVR, para satisfacer las necesidades de la población en territorio.
22	Talento Humano	Recurso humano con amplio conocimiento, experiencia, idoneidad y habilidades, para desarrollar las actividades propias de las dependencias de la entidad.	22	Otro (Talento Humano)	Falta de profesionales especializados de TI en el mercado, lo que puede generar baja disponibilidad para la contratación del personal necesario para la ejecución de proyectos.
23	Talento Humano	Trabajo en equipo, caracterizado por solidaridad, compañerismo, compromiso y diligencia en la gestión, lo que nos permite construir un ambiente colaborativo que impulsa el éxito colectivo y asegura una gestión eficiente y efectiva.	23	otros (Aspectos normativos)	Los cambios en las directrices y normativas ambientales, impulsados por los impactos del cambio climático, obligan a la entidad a actualizar constantemente sus acciones ambientales para asegurar que estén alineadas con las necesidades actuales.
24	Talento Humano	Capacidad técnica para definir y entregar lineamientos para la formulación, seguimiento y monitoreo en los planes programas y proyectos, lo que facilita el cumplimiento de la misión instruccional.	24	Normatividad	Falta de articulación entre lineamientos a nivel Nacional y Distrital en gestión pública, que generan dificultades en la implementación de los mismos.
25	Talento Humano	Equipos multidisciplinarios con alto grado de compromiso, que evalúan de forma permanente la gestión, con el propósito de identificar fallas o falencias y tomar decisiones oportunas.	25	otros (innovación)	Falta de innovación, lo que conlleva a la generación contenidos comunicacionales repetitivos y poco creativos que no estimulan el interés de la ciudadanía por conocer la oferta institucional y las acciones que desarrolla la alcaldía Mayor de Bogotá.
26	Talento Humano	Se cuenta con gestores de calidad, planeación, transparencia, conocimiento e integridad, lo que permite desplegar, implementar, gestionar, reportar y realizar seguimiento a los diferentes temas en la entidad.	26	Normatividad	Cambios en la normatividad que afecta los procesos y procedimientos establecidos.
27	Tecnológico y Sistemas de información	Se implementan herramientas tecnológicas que permiten la automatización de procesos, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesarios y aumentando la eficiencia operativa.	27	Normatividad	Cambios en las normas vigentes y la jurisprudencia que impiden ejercer una defensa técnica de los intereses de la entidad adecuada.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	41 de 43


28	Tecnológico y Sistemas de información	La Secretaría General dispone de Infraestructura tecnológica y sistemas de información que apoyan la operación de las dependencias y fortalecen la apropiación del conocimiento.	28	Social	Creciente desconfianza en las instituciones, lo que reduce la efectividad de las campañas de comunicación y dificulta la participación ciudadana.
29	Valores	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.	29	Social	Persistencia de brechas en materia de generación, uso y aprovechamiento de los datos, la tecnología y la innovación, afectando la calidad de vida de las personas, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios de la ciudad.
30			30	Social	Existen pocas condiciones sociales, que permitan a la Población Víctima del Conflicto armado superar su situación de vulnerabilidad.
31			31	Social y Ambiental	Eventos externos por situaciones de orden público y/o desastres naturales, por cambios, modificaciones o ataques informáticos que puedan alterar el orden público generando afectación en los recursos físicos y tecnológicos de la entidad, el funcionamiento normal de las actividades, lo que puede generar la falta de continuidad de prestación de servicios.
32			32	Tecnológico y de Seguridad de la información	Cambios en las plataformas tecnológicas que no interactúan con las anteriores, generando posibles pérdidas de información y reprocesos.
33			33	Tecnológico y de Seguridad de la información	La inestabilidad de la conectividad, indisponibilidad de servidores de información y vulnerabilidad en la seguridad informática, que puede comprometer la operatividad, la integridad de los datos críticos de la entidad y el cumplimiento de las metas.
34			34	Tecnológico y de Seguridad de la información	La vulneración de la inviolabilidad de acceso a cuentas de correo institucionales y aplicativos lo que afecta la reserva de la información relacionada con el trámite de procesos disciplinarios.
35			35	Tecnológico y de Seguridad de la información	Obsolescencia tecnológica que implique la necesidad de renovación de los equipos que dificulta la prestación de los servicios de la entidad.
36			36	Tecnológico y de Seguridad de la información	Los altos costos de la tecnología pueden limitar la capacidad de la entidad para implementar y mantener sistemas avanzados y eficientes.

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	42 de 43

37			37	Tecnológico y de Seguridad de la información	Materialización de riesgos asociados a ataques cibernéticos, e ingeniería social, suplantación de identidad, entre otros., que pone en riesgo la seguridad de la información y los documentos (perdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información) y afectar la continuidad operativa.
----	--	--	----	--	---

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Teresa Victoria Dávila Sanabria Sandra Patricia Ortiz Barrera Yenny Milena Villamil Guerrero Ana Milena Morales Rosas	Contratistas Oficina Asesora de Planeación Profesional Oficina asesora de Planeación	27/12/2024	
REVISÓ	Angélica Bibiana Castro Jairo Arnoy Rojas Morales	Asesora de la Oficina Asesora de Planeación Contratista Oficina Asesora de Planeación	27/12/2024	
APROBÓ	Héctor Julián Silva González	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	27/12/2024	

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	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		
Plan Estratégico Institucional, Proyectos de inversión, Atención a la ciudadanía			
Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	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	13/06/2022	04
Productos y servicios			
Grupos de valor y partes interesadas	Se incluye el numeral de asociación de las metas trazadoras del Plan Distrital de Desarrollo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		
Riesgos			

	PROCESO	Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	4202000-OT-066
	PROCEDIMIENTO	Formulación, Actualización y Seguimiento de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional	VERSIÓN	05
	OTRO DOCUMENTO	Contexto Estratégico	PÁGINA:	43 de 43

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Oportunidades	<p>Se actualizan los nombres de los productos y servicios de la Entidad conforme a la nueva versión del Portafolio y publicado en el proceso Direccionamiento estratégico.</p> <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>		
Contenido	Se actualizo en su totalidad el contenido del documento acorde a la normativa vigente y plataforma estratégica de la entidad.	27/12/2024	05