



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA GENERAL

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

PAAC 2017

Acciones concretas para
generar confianza





Enrique Peñalosa Londoño
Alcalde Mayor de Bogotá D.C

Raúl J. Buitrago Arias
Secretario General de Bogotá D.C.

Ángela Beatriz Anzola De Toro
Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

Fernando Estupiñan Vargas
Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía

Diana Alejandra Ospina Moreno
Directora de Calidad del Servicio

Walter Tarcisio Acosta Barreto
Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Cristina Aristizábal Caballero
Subsecretaria Técnica

Cesar Ocampo Caro
Director de Desarrollo Institucional

Valentina Wieser
Directora de Relaciones Internacionales

Gloría Vargas Tisnés
Directora Distrital de Archivo de Bogotá

Adriana Urbina Pinedo
Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Jorge Hernando Rodríguez Morales
Jefe Oficina de Control Interno

Sergio Martínez Medina
Alto Consejero Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Juan Carlos Malagón Basto
Subsecretario Corporativo

Diana Karina Angarita Castro
Directora de Contratación

Ennis Esther Jaramillo Morato
Directora de Talento Humano

Juan Carlos Sánchez Mera
Director Administrativo y Financiero

Adriana Acosta Roa
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Juliana Valencia Andrade
Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Yesid Lancheros García
Consejero de Comunicaciones

Nancy Milena Pineda Jaimes
Juan Guillermo Becerra Jiménez
Norha Carrasco Rincón
Alfredo Cataño Amaris
Luz Dary Suarez Enciso
Equipo Técnico y colaboradores del PAAC - 2017



“La transparencia, la integridad, la rendición de cuentas y la cultura de la legalidad son fundamentales para lograr nuestros objetivos de gobierno. Solo construiremos una mejor sociedad si ejercemos el gobierno con base en estos principios. Ese es nuestro compromiso.”

Enrique Peñalosa Londoño
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.



PRESENTACIÓN DEL SECRETARIO

La elaboración del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) representa el alto compromiso de la Secretaría General Distrital, con el posicionamiento y jerarquía de la ética, la transparencia, la promoción de una cultura de la legalidad y lucha contra la corrupción. Este compromiso se inspira en la misión, visión y valores institucionales que conforman nuestra nueva plataforma estratégica, al tiempo que desarrolla el ideario ético y de integridad de esta Administración.

En la Secretaría General nos hemos propuesto trabajar con integridad y autenticidad para construir relaciones basadas en la confianza y abiertas al escrutinio público. Asimismo, cerrar, por todos los medios, las posibles ventanas a la corrupción, para proteger los recursos públicos, asegurar la calidad de los bienes y servicios que recibe la ciudadanía -a quienes nos debemos-, y, muy especialmente, para recuperar la confianza de los bogotanos en su ciudad.

El fortalecimiento de la cultura de la legalidad en el país y la lucha contra la corrupción son supuestos esenciales del Buen Gobierno, contemplados en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, y reflejados en el Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020: Bogotá Mejor para Todos, el cual se sustenta de modo transversal en la consolidación de un gobierno legítimo, apoyado en una gestión pública más transparente y eficiente, fundada en un modelo de gobierno abierto y cero tolerante con la corrupción. Desde dicha perspectiva, este documento es un instrumento de referencia en materia de ética, transparencia y servicio al ciudadano, que servirá para el efectivo cumplimiento de nuestras metas y objetivos institucionales y distritales.

Nuestro PAAC 2017 cumple con lo previsto en la Ley 1474 de 2011, acoge los lineamientos contenidos en la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y sigue los estándares metodológicos para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Adicionalmente, el Plan incorpora las recomendaciones efectuadas por la Veeduría Distrital a la versión 2016 del PAAC y aquellas divulgadas por las organizaciones no gubernamentales de reconocida idoneidad en materia de transparencia y lucha contra la corrupción. Estos fundamentos nos inspiraron a crear y poner en marcha estrategias y acciones concretas dirigidas a: (i) prevenir la corrupción, (ii) inducir cambios de comportamiento que afiancen una cultura organizacional ética y transparente que no tolere en ninguna forma la corrupción y, (iii) trabajar, con énfasis en un enfoque preventivo, de la mano de los organismos de control y de la sociedad civil para luchar contra este flagelo.

Nuestro PAAC 2017 se suma a las iniciativas que la Secretaría General, como entidad cabeza del Sector Gestión Pública, viene impulsando desde 2016, como la firma del “Pacto por la Transparencia Distrital” en el que participaron representantes del Gabinete Distrital, la expedición de la circular 003 de 2017, a través de la cual la Secretaría General impartió lineamientos para la elaboración de los PAAC por parte de las entidades distritales. Bajo este enfoque, retomo y comparto con Ustedes nuestro compromiso de eficiencia: excelencia, trabajo en equipo con calidad y productividad para hacer que Las cosas pasen y pasen bien.

Raúl José Buitrago Arias
Secretario General Alcaldía
Mayor de Bogotá



ABREVIACIONES

CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
DDAB	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
DDDI	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
DDRI	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
ITDC	Índice de Transparencia del Distrito Capital
MECI	Modelo Estándar de Control Interno
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
PDD	Plan de Desarrollo Distrital
PPIA	Política Pública Integral Anticorrupción
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación

CONTENIDO

I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

Misión Visión

Valores

Objetivos Estratégicos

II. OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo General Objetivos

Específicos

III. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

IV. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas
4. Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública
6. Sexto Componente: Ética en el Servicio

V. REFERENCIAS

VI. ANEXOS

1. Contexto Estratégico
2. Mapa de Riesgos de Corrupción
3. Informe de Evaluación de Consideraciones y/o Sugerencias al PAAC - 2017



I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

MISIÓN

Elevar la efectividad de la administración para contribuir al bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.

VISIÓN

En 2020 seremos una entidad modelo en gestión pública, que inspira por su transparencia, confiabilidad y eficaz interacción con los ciudadanos.

VALORES

- 1. Orientación al ciudadano:** Creamos experiencias positivas que satisfacen las expectativas y necesidades de los ciudadanos/bogotanos.
- 2. Ética y Transparencia:** Trabajamos con integridad y autenticidad para construir relaciones basadas en la confianza y abiertas al escrutinio público.
- 3. Eficiencia:** Vivimos la excelencia y el trabajo en equipo para obtener resultados que satisfagan los más altos estándares de calidad y productividad para hacer que las cosas pasen y pasen bien.
- 4. Innovación:** Nos atrevemos a cambiar y a crear para hacer que las cosas funcionen cada vez mejor.
- 5. Felicidad:** Amamos lo que hacemos y trabajamos con pasión, entusiasmo y compromiso.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- 1.** Consolidar a 2020 una cultura de actuación ética y transparente en las instituciones y servidores distritales.
- 2.** Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento, evaluación y coordinación de la política pública de competencia de la Secretaría General.
- 3.** Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General.
- 4.** Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional las buenas prácticas en gestión pública desarrolladas en Bogotá.
- 5.** Modernizar la infraestructura física de la Administración Distrital.
- 6.** Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital.
- 7.** Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía.
- 8.** Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana.
- 9.** Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento, evaluación y coordinación de la política pública de competencia de la Secretaría General.
- 10.** Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General.
- 11.** Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital.
- 12.** Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas, fianzando la austeridad y la eficiencia en el uso de los recursos como conductas distintivas de nuestra cultura institucional.
- 13.** Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional.
- 14.** Convertir la Secretaría General en un gran lugar para trabajar.
- 15.** Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del Distrito Capital.



II. OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Identificar y gestionar los posibles riesgos de corrupción de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y mejorar la atención y calidad del servicio a la ciudadanía, conforme con la misión, visión y valores institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.** Fortalecer la aplicación de la política integral de administración de riesgos de la Secretaría General.
- 2.** Identificar y gestionar alertas tempranas para la toma de medidas preventivas en ámbitos focalizados en la disminución de los riesgos de corrupción.
- 3.** Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
- 4.** Establecer los lineamientos y principios de trabajo para asegurar una adecuada y permanente rendición de cuentas, que fomente la transparencia en el acceso a la información para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional.
- 5.** Mejorar la experiencia de la ciudadanía con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Secretaría General.
- 6.** Consolidar una cultura de actuación ética y transparente en las instituciones y servidores distritales.

III. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El **PAAC 2017** está conformado por los siguientes seis componentes:

1. **Primer Componente:** Gestión del Riesgo de Corrupción.
2. **Segundo Componente:** Racionalización de Trámites.
3. **Tercer Componente:** Rendición de Cuentas.
4. **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. **Quinto Componente:** Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información Pública.
6. **Sexto Componente:** Ética en el Servicio

Para la construcción de estos componentes, la Alta Dirección de la Secretaría General definió una estrategia diferenciada basada en:

- **Liderazgo de la Alta Dirección:** El proceso de la elaboración de plan contó con la orientación estratégica del Secretario General, el cual contó con el apoyo de su Equipo Directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la entidad.
- **Participación incluyente:** Si bien una parte del conocimiento necesario para la elaboración del plan es de carácter técnico, durante todo el proceso se contó con la participación el aporte de insumos de todas las dependencias. Directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la entidad.
- **Aplicación de normas y metodologías vigentes:** El **PAAC** acoge los lineamientos contenidos en la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y sigue los estándares metodológicos para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- **Enfoque práctico, efectivo, funcional y con énfasis en gestión de riesgos de corrupción:** El **PAAC** de fácil aplicabilidad y centrado en los aspectos más relevantes para la entidad; es de carácter funcional, alineado a los objetivos estratégicos de la Secretaría General y diseñado para ser un instrumento efectivo para la gestión de riesgos de corrupción.



. **Dinámico y flexible:** El compromiso del **PAAC** no acaba con su publicación, es una herramienta a aplicar a lo largo de la vigencia que debe ser compatible con la dinámica y las transformaciones de la entidad, y poder adecuarse a la situación de cambio de la Secretaría General durante el 2017.

La construcción del **PAAC** se desarrolló en 7 fases:

1. Sensibilización sobre la importancia de combatir la corrupción y promover la transparencia

Para la Secretaría General de la Alcaldía de Mayor de Bogotá es de suma importancia la construcción participativa del **PAAC**, toda vez que al involucrar y concientizar a todos los Funcionarios Públicos y Contratistas se genera una capacidad autocrítica y una cultura de cero tolerancia con la corrupción.

La construcción se inició con una jornada de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad con el objetivo de presentar el proceso de construcción y el enfoque del **PAAC**, concientizar a los servidores sobre la NO tolerancia a la corrupción y explicar la metodología de participación en su elaboración de la mano del equipo técnico encargado.

Como parte de la estrategia para la construcción del **PAAC 2017**, se lanzó por medios internos y externos la campaña “Enero Mes del Plan Anticorrupción”, para el cual se diseñaron comunicaciones de alcance masivo enviadas mediante correos electrónicos institucionales, intranet de la entidad y la cuenta oficial de twitter de la Secretaría General, **@sgeneralbogota**.

Específicamente para la comunicación de contenidos en el tema de ética y transparencia, se diseñó el Kit Anticorrupción. Este consistió en un espacio dentro de la intranet, especialmente diseñado para que los colaboradores de la entidad conozcan contenidos audiovisuales y documentos relativos a la elaboración del PAAC 2017. El Kit cuenta con las siguientes secciones: **1.** Preguntas frecuentes; **2.** Normas y Metodologías; **3.** Presentaciones y videos; **4.** Nuestro Plan; y **5.** Estudios e investigaciones. Este Kit se mantendrá en la intranet a lo largo del año.

Kit Anticorrupción



2. Revisión normativa y metodológica.

Para la adecuada construcción del **PAAC** el principal referente metodológico utilizado para es la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de autoría de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Administrativo de Planeación Nacional (Decreto Nacional 126 de 2016). Dicho referente se trabajó en armonía con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos” y en conjunción con la normativa vigente en materia de Anticorrupción, Racionalización de trámites, Transparencia, Gobierno en Línea, Participación Ciudadana y otras.

3. Evaluación de resultados PAAC 2016 e insumos requeridos para la formulación del PAAC 2017

Para la elaboración del **PAAC** se tuvieron en cuenta los siguientes insumos adicionales en materia de evaluación de los resultados del pasado PAAC 2016 y otros informes relevantes:



- Contexto estratégico actualizado (oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades). En el Anexo 1 se presenta el capítulo “Análisis Externo” del Estudio Técnico de Modernización Institucional de la Secretaría General (2016), que corresponde al análisis del contexto en el cual la entidad desarrolla su objeto social.
- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación.
- Diagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y sus decretos reglamentarios en la Secretaría General, realizado por la Alta Consejería Distrital de TIC.
- Lineamientos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en el Distrito, construidos por la mesa técnica del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo -SIGA- .
- Informes de seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución del PAAC 2016 de la Secretaría General a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informes de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 de la Secretaría General, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, elaborado por la Veeduría Distrital.
- Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.

4. Contenidos del PAAC2017

Los contenidos plasmados en este documento son el producto de los insumos obtenidos a través de mesas técnicas de trabajo realizadas y facilitadas por el equipo técnico de asesores y colaboradores liderados por la Alta Dirección. Las mesas se definieron para cada uno de los componentes del **PAAC**, con la participación de funcionarios de las diferentes dependencias, quienes formularon las acciones correspondientes.

5. Socialización / Divulgación

Se realizó una fase de socialización del proyecto del **PAAC 2017** y del Mapa de Riesgos de Corrupción dirigida a Empleados Públicos y Contratistas de la entidad, así como a la ciudadanía y partes interesadas, en la que se recibieron, evaluación y vincularon las observaciones y sugerencias recibidas al respecto. Esta socialización se realizó en el Portal Bogotá (<http://www.bogota.gov.co/>) de la Secretaría General y en la intranet de la entidad, entre los días 27 y 29 de enero. Producto de este ejercicio se presenta un Informe de Evaluación de las consideraciones y/o sugerencias al proyecto de **PAAC 2017** y al Mapa de Riesgos, que responde al proceso de consolidación del Plan (ver Anexo 3).

6. Publicación

La publicación del **PAAC** se realizó el 31 de enero de 2017 conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 124 de 2016.

7. Monitoreo y seguimiento

La tarea de proteger a nuestra entidad contra la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención al ciudadano no acaba con la publicación del **PAAC**. Su seguimiento está atado a los compromisos adquiridos en cada uno de sus componentes, listados con fecha de seguimiento y cumplimiento.

De igual forma, la Oficina de Control Interno realizará y publicará el seguimiento al **PAAC** en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016.

En todo caso, el proceso de monitoreo y seguimiento del **PAAC** deberá armonizarse y adecuarse a los cambios que se introduzcan al Plan a lo largo de la vigencia como producto de la reciente reestructuración organizacional de la Secretaría General.



IV. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Primer Componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



Segundo Componente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Tercer Componente RENDICIÓN DE CUENTAS



Cuarto Componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN AL CIUDADANO



Quinto Componente MECANISMOS PARA LA
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA



Sexto Componente ÉTICA EN EL SERVICIO



1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Modelo Estándar de Control Interno MECI establece que la gestión del riesgo le permite a una entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales¹.

Partiendo del concepto anterior, la gestión de riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos².

Con el fin de comprender la importancia de gestionar los riesgos de corrupción para la entidad, se hace necesario entender el concepto de corrupción como el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado³. La corrupción se extiende a la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado⁴.

A la luz de estas definiciones, la relevancia del componente de gestión del riesgo en el PAAC 2017 parte del entendido que para que la entidad pueda establecer medidas de control para prevenir y evitar a toda costa hechos de corrupción, debe conocer la gestión interna, evaluar la institucionalidad y encaminarse a fortalecer el cumplimiento de normas, a través de procesos y procedimientos internos y externos, claros y simples. En este sentido, las acciones de la entidad, ejecutadas a través de sus funcionarios o contratistas, deben blindarla frente a actuaciones tanto internas como externas que puedan desencadenar en eventos de corrupción.

En este sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis del contexto estratégico de la entidad, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos⁵ y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia. Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el Plan Distrital de Desarrollo 2016 – 2020, “Bogotá Mejor Para Todos”⁶

La construcción de este componente inició con la evaluación de los resultados de la gestión del riesgo, adelantada en la vigencia anterior por la Oficina de Control Interno, en la cual, dadas las acciones de tratamiento establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2016, no se identificó la materialización de dichos riesgos.

1 DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Página 58.

2 Secretaria de la Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Página 12.

3 CONPES 167 Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 2013. Página 12.

4 Secretaria de la Transparencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 17.

5 Se entiende por “controles”: Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública”, DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Página 10.

6 Sobre Gobierno legítimo y eficiente, que promueve “la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción” y en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, y en el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



Sin embargo, se determinó que muchos de éstos riesgos ya identificados no obedecían a riesgos de corrupción sino a riesgos de gestión, ya que para que se configure un riesgo de corrupción deben concurrir los elementos enunciados a continuación: acción u omisión, uso del poder, desviación de la gestión de lo público y beneficio privado. Por esta razón, para la construcción del PAAC 2017 se realizó una revisión exhaustiva de los riesgos, con el fin de enfocar este instrumento en la gestión de aquellos riesgos que por sus características pueden clasificarse como de corrupción.

Para la Secretaría General es de suma importancia la construcción participativa del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, toda vez que, al involucrar y concientizar a todos los Funcionarios Públicos y Contratistas, se genera una cultura de “cero tolerancia con la corrupción” y de incorporación de la gestión de riesgo como parte de la cotidianidad. En esta línea, se diseñó y se puso en marcha a nivel interno una campaña de sensibilización acerca de la corrupción, sus manifestaciones, sus implicaciones y las consecuencias nefastas de la misma, focalizada en nuestros funcionarios y contratistas.

Finalmente, mediante mesas de trabajo y aplicando la metodología establecida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, se formuló el plan de acción descrito a continuación:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha		
				Inicio	Fin	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la política de Administración de Riesgos de la Secretaría General.	Política revisada y actualizada.	Oficina Asesora de Planeación – Alta Dirección	Mar-01	Oct-31
	1.2	Socializar política de administración de riesgos a las y los servidores y contratistas de la entidad.	Política socializada a nivel interno.	Oficina Asesora de Planeación	Jul-01	Nov-30
	1.3	Socializar política de administración de riesgos a la ciudadanía y partes interesadas a través de su publicación en la página web.	Política socializada a nivel externo.	Oficina Asesora de Planeación – Oficina Consejería de Comunicaciones	Jul-01	Nov-30
2. Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar la "Guía para la gestión del riesgo de corrupción", emitida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, y actualizar metodología interna de Administración de Riesgos, según corresponda (Guía, procedimiento, formatos, etc)	Documentos Actualizados	Oficina Asesora de Planeación	Ene-01	Sep-30
	2.2	Socializar documentos internos de Administración de Riesgos a las y los servidores y contratistas	Documentos internos socializados	Oficina Asesora de Planeación.	May-01	Nov-30
	2.3	Actualizar mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a la guía de administración de riesgos y someterlo a consideración a nivel interno y	Mapa de riesgos de corrupción 2017	Oficina Asesora de Planeación – Alta Dirección	Ene-01	Ene-23

		externo Nota: En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 124 de 2016				
	2.4	Recopilar, consolidar y analizar propuestas, consideraciones u observaciones al mapa de riesgo de corrupción y ajustar en caso de ser necesario Nota: En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 124 de 2016	Documento de análisis a propuestas, consideraciones y observaciones	Oficina Asesora de Planeación.	Ene-27	Ene-30
	2.5	Revisar y ajustar mapa de riesgos de corrupción, una vez aprobada la nueva planeación estratégica y modelo de operación de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción 2017 actualizado	Oficina Asesora de Planeación – Alta Dirección	May-01	Jul-31
3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar mapa de riesgos de corrupción a las y los servidores públicos y contratistas.	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción socializada a las y los servidores públicos y contratistas	Oficina Asesora de Planeación – Oficina Consejería de Comunicaciones	Ene-25	Ene-26
	3.2	Socializar mapa de riesgos de corrupción a usuarios y partes interesadas a través de su publicación en la página web.	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción socializada a usuarios y partes interesadas	Oficina Asesora de Planeación – Oficina Consejería de Comunicaciones	Ene-25	Ene-26
	3.3	Socializar ajustes y actualizaciones a mapa de riesgos de corrupción cada vez que se realicen cambios	Propuesta de mapa de riesgos de corrupción ajustada, socializada a usuarios y partes interesadas	Oficina Asesora de Planeación – Oficina Consejería de Comunicaciones	Cada vez que se realicen actualizaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción	
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente los riesgos de corrupción del proceso a cargo, verificando el cumplimiento del plan de acción para mitigarlos o la identificación de nuevos riesgos de corrupción, a través de los Subcomités de Autocontrol.	Acta(s) de Subcomité de Autocontrol que evidencie(n) monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	Líderes de proceso	De conformidad con la periodicidad establecida para los Subcomités de Autocontrol	
	4.2	Ajustar mapa de riesgos de corrupción de ser necesario y solicitar cambios (remitir a Oficina Asesora de Planeación)	Mapa de riesgos de corrupción (nueva versión) de ser necesario	Líderes de proceso	Cuando se requiera, en razón al monitoreo realizado	
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y a la efectividad de los controles	Seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Fechas establecidas en la ley: Los seguimientos se realizarán con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.	



	5.2	Publicar en la página web y en la intranet el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento a mapa de riesgos de corrupción publicado en página web institucional y en intranet	Oficina de Control Interno	Fechas establecidas en la ley: Hasta el décimo día hábil de los meses de mayo, septiembre y enero.
--	-----	--	---	----------------------------	---

1.1. Mapa de Riesgos de Corrupción.

De manera simultánea a la tarea de elaboración del presente componente 1 del PAAC, se construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad que es el documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción⁸ y hace parte integral del presente Plan. Este documento se adjunta en el Anexo 02.

7 En los documentos técnicos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

8. Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 9.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La estrategia antitrámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que tiene sustento en los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. El primer esfuerzo realizado en este sentido se materializó con la expedición de la Ley 962 de 2005, cuyo propósito es “facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política”.

Se entiende por trámites, los bienes y servicios a los cuales accede la ciudadanía en razón a su interés de adquirir un derecho ciudadano o cumplir con una obligación expresamente establecida o autorizada en la ley. Así, con el objetivo de que nuestra entidad sea más eficaz en la disposición de sus recursos para garantizar a la ciudadanía el mejor acceso posible a dichos bienes y servicios públicos, es imprescindible y la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Adicionalmente, el Decreto Ley 019 de 2012 realiza la supresión y/o reforma de trámites, procedimientos y regulaciones identificados como innecesarios, y puso de manifiesto que *“los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios”*, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley [cursiva propia].

Para la Secretaría General la simplificación, racionalización y virtualización de trámites está atada a la facilitación del ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, que parte de un ideal de creación de experiencias positivas que satisfagan las expectativas y necesidades de estos. En este contexto, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Secretaría General para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites a cargo de la entidad.

Para la vigencia anterior la Secretaría General contaba con cinco (5) trámites y cinco (5) procedimientos administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), de los cuales, varios se encontraban en cabeza de la Dirección Jurídica Distrital, la cual fue objeto de escisión como consecuencia de la expedición del Acuerdo Distrital 638 de 2016.



Como resultado de las mesas técnicas realizadas durante la construcción de este Plan, se concluyó que el primer paso en este camino, dada la reciente reestructuración de la entidad, es realizar la verificación de sus obligaciones frente a la ciudadanía para establecer la cadena de valor y el correspondiente modelo de operación, y así establecer los bienes y servicios a su cargo, con el objetivo de determinar cuáles de éstos cumplen con las características establecidas por el DAFP para clasificarlos como trámites. En cumplimiento al objetivo de este componente se establece el siguiente Plan de Acción:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
1. Identificación de trámites	1.1	Identificar los trámites y servicios de la Secretaría General de conformidad con la nueva estructura de la entidad y a su modelo de operación.	Inventario de Trámites y Servicios	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	Ene-01	Mar-31
	1.2	Solicitar la actualización de los trámites en el SUIT al DAFFP, y realizar el respectivo seguimiento. NOTA: Dicha solicitud puede ser de inscripción y/o eliminación de trámites y OPAs.	Solicitud de actualización de trámites en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	Mar-01	Sep-30
	1.3	Realizar un diagnóstico y análisis de los trámites y servicios de la entidad para su priorización.	Diagnóstico de trámites y servicios de la Secretaría General	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	Ene-01	Mar-31
2. Priorización de trámites	2.1	Establecer la estrategia de racionalización para los trámites priorizados. NOTA: Esta actividad se desarrollará sólo si se identifican trámites susceptibles de racionalización.	Estrategia de racionalización de trámites priorizados.	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	Cuarto trimestre del año, de ser encontrados trámites susceptibles de racionalización	
3. Racionalización de trámites	3.1	Desarrollar la estrategia de racionalización de trámites priorizados, definiendo las acciones. NOTA: Esta actividad se desarrollará sólo si se identifican trámites susceptibles de racionalización.	Trámites optimizados	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	De conformidad con lo establecido en la estrategia, si hay lugar a ella.	



3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La **Rendición de Cuentas** es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación de la Secretaría General con la ciudadanía y demás grupos de interés. Su propósito es que la información sobre cómo utiliza la entidad los recursos públicos a su cargo, y obtiene los servicios, productos y resultados derivados de ese proceso, sea de conocimiento general⁹.

Por tal motivo, la rendición de cuentas exige el fortalecimiento de la entidad en la generación y puesta a disposición de la ciudadanía de información sobre gestión institucional.

Para la rendición de cuentas existe un **extenso inventario normativo** amparado en la Constitución Política, Leyes, Acuerdos Internacionales y estudios, que son la base del documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”. Sin perjuicio de lo establecido en las nuevas normas o lineamientos surgidos

desde su publicación, el CONPES 3654 establece los siguientes componentes que se deben incorporar en la planeación anual y que en este caso se incorporan a el presente componente del PAAC:

. **Información:** Se orienta a la disposición de la información de calidad sobre los procesos y resultados de la gestión de la entidad, y el cumplimiento de las metas institucionales y del PDD en lenguaje sencillo. En este sentido, este componente del PAAC se articula con las disposiciones que se han establecido desde diversas estrategias de gestión pública y herramientas de gestión y control, como son la estrategia de Gobierno en Línea, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el MECI, el SIG y los pactos por la transparencia.

. **Diálogo:** Hace referencia a las acciones de informar, explicar y justificar la gestión pública de la entidad. Para este fin se realizan audiencias públicas de rendición de cuentas, consejos comunales, consejos nacionales y territoriales de planeación, o se habilitan otro tipo de espacios que faciliten el intercambio de opiniones, inquietudes y sugerencias sobre la gestión que realiza la entidad.

. **Incentivos:** Teniendo en cuenta que el ejercicio de rendición de cuentas es una herramienta a la que se debe dar difusión y la cual requiere de una participación activa de usuarios y partes interesadas, se plantea el desarrollo de estrategias, herramientas, socializaciones, sensibilizaciones, y otro tipo de incentivos que motiven dicha participación tanto en los colaboradores de la entidad como en la ciudadanía.

En consideración a lo anterior, la Secretaría General estableció las siguientes acciones:

⁹ CONPES 3654 de 2010.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
1. Información de Calidad y en formato comprensible	1.1	Consolidar la información sobre la gestión de la entidad y el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Distrital en la vigencia 2016.	Inventario de información sobre la gestión de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Feb-01	Mar-15
	1.2	Formalizar y socializar a las y los servidores y contratistas el inventario de información sobre la gestión de la entidad y el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Distrital.	Inventario de información sobre la gestión de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Mar-01	Mar-31
	1.3	Realizar la publicación de la información en la página web de la entidad, de conformidad con la periodicidad establecida en el inventario de información sobre la gestión de la entidad y al cumplimiento de metas asociadas al Plan de Desarrollo Distrital. Nota: Toda la información relacionada con la gestión de la entidad se publica de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)	Información de gestión de la Secretaría General actualizada en la página web.	Alta Dirección	De conformidad con la periodicidad establecida en el inventario de información sobre la gestión de la entidad.	
	1.4	Elaborar un protocolo de manejo de redes sociales para la Secretaría General, que incluya el inventario de redes sociales, temas que se manejan en cada una de las cuentas y responsables del manejo de las mismas.	Protocolo de manejo de redes sociales para la Secretaría General	Alta Dirección	Feb-01	Abr-30
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y las Organizaciones	2.1	Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas de la Secretaría General.	Caraterización de Usuarios y Partes Interesadas.	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	Feb-01	Jun-30
	2.2	Diseñar y elaborar la estrategia de diálogo con la ciudadanía y las organizaciones usando técnicas de innovación y colaboración.	Estrategia de diálogo con la ciudadanía y las organizaciones	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Oficina Consejería de Comunicaciones, Subsecretaría Técnica, Oficina de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	May-01	Nov-30



3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar e incentivar a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas.	Sensibilizaciones realizadas	Oficina Asesora de Planeación	Feb-01	Mar-31
	3.2	Sensibilizar a la ciudadanía y partes interesadas sobre la rendición de cuentas y su rol en las mismas, a través de los medios de comunicación de la Secretaría General, con el fin de motivarlos a participar en este proceso.	Plan de medios sobre la importancia de rendición de cuentas	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Oficina Consejería de Comunicaciones, Subsecretaría Técnica, Oficina de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	Feb-01	Mar-31
4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Elaborar un informe de análisis y seguimiento de las acciones derivadas de acuerdos, propuestas o evaluaciones que resulten del proceso de rendición de cuentas y divulgarlas entre los participantes.	Informe de análisis y seguimiento de acciones derivadas por la retroalimentación de la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	Sep-01	Nov-30

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la atención al ciudadano se manifiesta el primer acercamiento entre las entidades y la ciudadanía para acceder a bienes y servicios. La atención al ciudadano es una herramienta para garantizarle a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad. Desde la creación del Programa “Centros de Atención Distrital Especializados (CADE)” en los años 90, la Secretaría General ha sido pionera entre las entidades públicas del país en materia de mejoramiento del servicio a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias integrales y de ciudad.

Para la rendición de cuentas existe un **extenso inventario normativo** amparado en la Desde el año 2005 y hasta el día de hoy la atención a la ciudadanía a nivel distrital es guiada por la prestación de un servicio: **1)** cálido y amable; **2)** rápido; **3)** respetuoso, digno y humano; **4)** efectivo y confiable. Estas características se han mantenido vigentes, como rectoras de las estrategias desarrolladas en la materia.

Con la implementación de los sistemas de gestión, en los que se incluye como principio el “enfoque al cliente”, y la evolución de las TICs, se han consolidado herramientas tendientes a optimizar la atención de la ciudadanía, como son la caracterización de bienes y servicios, la definición de canales de información y atención a la ciudadanía, la estrategia de racionalización de trámites y la estrategia de gobierno en línea.

Los lineamientos rectores de contacto con la ciudadanía de la estrategia que se presenta a continuación son, el CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano” y el Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”. Es de aclarar que, adicional a los subcomponentes establecidos en la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecidos en la guía mencionada en el numeral 3 del presente documento, se incluyó en este caso un subcomponente adicional denominado “Verificación de estándares generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Este subcomponente propuesto por la Secretaría General responde al importante rol que desempeña la entidad a nivel distrital en el seguimiento y control a las respuestas que dan las entidades y organismos distritales a este tipo de solicitudes ciudadanas, desde el punto de vista de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

De esta forma, las acciones planteadas son las siguientes:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
1. Estructura administrativa y direccionamiento o estratégico	1.1	Actualizar la Resolución de designación del Defensor de la Ciudadanía, en relación con la nueva estructura de la Secretaría General.	Acto Administrativo de designación del Defensor del Ciudadano	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Abr-30
	1.2	Socializar a los servidores(as) de la Secretaría General la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus responsabilidades.	Socializaciones	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Jun-01	Nov-30
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Diseñar e implementar prueba piloto del manual de accesibilidad para la correcta orientación al ciudadano con discapacidad. Nota: el desarrollo de esta actividad aplica también para el subcomponente "Criterio Diferencial de Accesibilidad" del componente "Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública", pues contempla criterios de accesibilidad.	Una (1) prueba piloto del manual de accesibilidad para la correcta orientación al ciudadano con discapacidad.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Jun-01	Nov-30
	2.2	Fortalecer las herramientas tecnológicas que soportan los diferentes canales de atención a la ciudadanía.	Herramientas tecnológicas fortalecidas.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	May-01	Nov-30
	2.3	Desarrollar 18 eventos de Súper CADE Móvil.	18 eventos de Súper CADE Móvil realizados.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
	2.4	Poner en operación un nuevo punto de atención a la ciudadanía.	Un (1) nuevo punto de atención en operación.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
3. Talento humano	3.1	Adelantar procesos de cualificación a servidores(as) de la Administración Distrital y entidades presentes en la Red CADE, que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	Servidores(as) cualificados en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Ene-02	Nov-30
	3.2	Adelantar procesos de cualificación a servidores/as presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV), que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con atención a población víctima del conflicto armado.	Servidores(as) presentes en los CLAV cualificados.	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	Feb-01	Nov-30

	3.3	Realizar capacitaciones (incluye inducción y reinducción) para desarrollar y/o fortalecer competencias y habilidades para el servicio al ciudadano a los servidores públicos de la Secretaría General.	Servidores(as) de la Secretaría General cualificados en materia de servicio al ciudadano.	Dirección de Talento Humano	May-01	Ago-30
4. Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados los procedimientos del proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en cuanto a normatividad vigente, requisitos del Decreto 371 de 2010, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Proceso y/o procedimientos actualizados	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar una herramienta para medir la satisfacción de los servicios prestados en la Red CADE, Red CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Informe de medición de la satisfacción ciudadana en la Red CADE, CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Dic-15
	5.2	Aplicar una herramienta para medir la satisfacción ciudadana por el servicio prestado en el Archivo de Bogotá.	Aplicar una herramienta para medir la satisfacción ciudadana por el servicio prestado en el Archivo de Bogotá.	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá	Feb-01	Nov-30
	5.3	Realizar seguimiento mediante monitoreo a los puntos de atención de la Red CADE y en los Centros Locales de Atención a Víctimas - CLAV, para identificar oportunidades de mejora en el servicio prestado a la ciudadanía.	Informes de seguimiento a los puntos de atención según programación.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Mar-01	Nov-30
	5.4	Desarrollar jornadas de capacitación sobre el Código Nacional de Policía dirigidas a ciudadanos y comerciantes orientadas al correcto funcionamiento de establecimientos de comercio.	Jornadas de capacitación realizadas	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Mar-01	Nov-30
6. Verificación de estándares generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	6.1	Realizar el seguimiento a las respuestas emitidas por la Secretaría General y demás entidades distritales en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, así como al uso del SDQS para tal fin.	Comunicaciones del análisis a las respuestas de las peticiones evaluadas en términos de calidad.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
	6.2	Recibir, atender, registrar y consolidar los requerimientos presentados por veedurías ciudadanas, e incorporarlos en el informe de gestión mensual de PQRS presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para publicación en la página web de la entidad.	Informe de gestión mensual de PQRS que incluya un capítulo de veedurías ciudadanas	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30



	6.3	Realizar seguimiento a los requerimientos vencidos según los términos de ley en la Secretaría General y en las entidades distritales, registrados en el SDQS.	Comunicaciones del seguimiento a peticiones vencidas	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
--	-----	---	--	---	--------	--------

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La importancia de este componente radica en la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley.

Por otra parte, de acuerdo con la Corporación Transparencia por Colombia (2010), la transparencia es el “marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública” que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público.

Con la implementación de los sistemas de gestión, en los que se incluye como principio el “enfoque al cliente”, y la evolución de las TICs, se han consolidado herramientas tendientes a optimizar la atención de la ciudadanía, como son la caracterización de bienes y servicios, la definición de canales de información y atención a la ciudadanía, la estrategia de racionalización de trámites y la estrategia de gobierno en línea.

La transparencia y el reconocimiento del acceso a la información pública como derecho fundamental permiten a la ciudadana ejercer control social, conocer las actuaciones de la administración, controlar la corrupción, y conocer y acceder a los bienes y servicios ofertados por las entidades, lo que a su vez posibilita la realización y ejercicio de otros derechos fundamentales.

En este sentido, el propósito primordial de este componente es establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos y ciudadanas, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, veraz y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1212 de 2014.

Es de resaltar que, hasta la vigencia anterior, mediante el Decreto 124 de 2016 se incorporó como componente al PAAC el presente acápite de mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública, por lo cual su formulación metodológica es reciente y su fortalecimiento inicia con base a los resultados alcanzados en la vigencia anterior.

En la fase inicial, para la formulación de este componente se tuvieron en cuenta tanto los resultados alcanzados en la vigencia anterior, como el diagnóstico de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Secretaría General efectuado por la Alta Consejería Distrital de las TIC, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Procuraduría General, con el fin de dar continuidad y consolidar cada uno de los subcomponentes que lo conforman, a saber: información activa, información pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo.

A continuación, mediante equipos de trabajo y de manera participativa se estableció el siguiente plan de acción:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Efectuar la caracterización de bienes y servicios. Portafolio de bienes y servicios	Actualización caracterización de bienes y servicios y portafolio de bienes y servicios.	Lidera: Oficina Asesora de Planeación Participan: Responsables de procesos.	Feb-15	Dic-31
	1.2	Establecer e implementar un procedimiento para la publicación de información en la página web y su seguimiento (Incluye la implementación de los elementos establecidos en la política editorial).	Procedimiento para la publicación de información en la página web	Alta Dirección	Feb-01	Sep-30
	1.3	Determinar conjuntos de datos abiertos y gestionar su publicación en el portal de datos abiertos.	Publicación en portal de datos abiertos	Lidera: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Participan todas las dependencias.	May-01	Nov-30
2. Lineamientos de transparencia Pasiva	2.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al artículo 14 de Ley 1437 de 2011, al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Ley 1755 de 2015.	Sistema de alertas por correo electrónico	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
	2.2	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes mensuales.	Informes PQRS mensuales	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30
3. Elaboración de Instrumento de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar el Inventario Activos de la información de tipo "información y datos".	Inventario Activos de la información de tipo "información y datos"	Lidera: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Subdirección de Servicios Administrativos. Participan todas las dependencias.	Feb-01	Sep-30
	3.2	Revisar y actualizar el Índice de Información clasificada y reservada. Implementar política de protección de datos personales (habeas data).	Índice de Confidencialidad	Lidera: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Subdirección de Servicios Administrativos. Participan todas las dependencias.	Abr-01	Sep-30
	3.3	Revisar y actualizar el Esquema de Publicación.	Esquema de publicación publicado en página web institucional	Alta Dirección	Sep-01	Nov-30

	3.4	Elaborar y publicar en página web el Programa de Gestión Documental de acuerdo al Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.	Programa de Gestión Documental publicado en página web institucional	Subdirección de Servicios Administrativos	Feb-01	Sep-30
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Diseñar e implementar prueba piloto del manual de accesibilidad para la correcta orientación al ciudadano con discapacidad. Nota: el desarrollo de esta actividad aplica también para el subcomponente "Fortalecimiento de los canales de atención" del componente "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", pues fortalece el canal presencial.	Una (1) prueba piloto del manual de accesibilidad para la correcta orientación al ciudadano con discapacidad.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Jun-01	Nov-30
5. Monitoreo y acceso a la información pública	5.1	Elaborar reporte de seguimiento al acceso de la información pública (informe PQRS) en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. - Tiempo de respuesta a cada solicitud. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.	Informes Mensuales de PQRS	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Feb-01	Nov-30



6. ÉTICA EN EL SERVICIO

La ética y la transparencia son valores institucionales de la entidad que nos mueven a trabajar con integridad y autenticidad para construir relaciones basadas en la confianza y abiertas al escrutinio público, y son atributos indispensables para el cumplimiento de nuestra misión institucional. Estos valores interpretan además los lineamientos del PDD en referencia al Eje Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, y al tema de Ética, transparencia y anticorrupción. Es por ello que consolidar una cultura de actuación ética y transparente es uno de los objetivos estratégicos de mayor relevancia para la Secretaría General. Por estos motivos, este componente requiere la máxima atención, jerarquía y posicionamiento en la gestión institucional y su adopción dentro del PAAC 2017 representa el compromiso de la entidad con los valores antes descritos.

De acuerdo a lo estipulado en la metodología para la construcción del PAAC de la Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En esta metodología se sugiere adoptar la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Con base a esta sugerencia, la Secretaria General retomó el informe final del estudio “Ejecución de talleres que permitan la identificación de comportamientos relacionados con la Transparencia y la Probidad en las Entidades públicas de Bogotá” desarrollado por Alcaldía Mayor de Bogotá y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, con el fin de analizar algunas de las conclusiones y recomendaciones que permiten identificar la incidencia de la gestión ética frente a la corrupción.

Por su relación directa al tema de interés se presenta la siguiente recomendación del estudio:

- “La Ética, el fortalecimiento del Sentido de lo Público, la promoción de la Probidad y la Transparencia, entre otros componentes que buscan prevenir la corrupción en las Entidades del Distrito, deben estar enunciados como un objetivo del plan estratégico de la Entidad y no como un anexo a las actividades de formación u otras. Al estar enunciado como un objetivo estratégico, su ejecución está orientada por indicadores de logro, estrategias definidas de desarrollo e implementación, acompañamiento, evaluación y plan de mejoramiento al tiempo que reduce la multiplicidad de esfuerzos de los diferentes equipos que al interior de la Entidad promueven el que hacer ético desde sus miradas particulares”.

A continuación, se recogen las conclusiones de mayor relevancia del estudio:

- “La falta de conocimiento o reconocimiento del fenómeno de la corrupción se encuentra estrechamente ligado con falencias en la formación en Ética, lo que conduce a algunos servidores a actuar desde el desconocimiento y por ende realizar acciones que, a la luz de la Ley, se circunscriben a modalidades de corrupción”.

- “La desconfianza hacia las instituciones está dada por la percepción de las faltas a la ética que se hacen evidentes en el proceder de los servidores”.

- “La corrupción en las entidades del Distrito es vista como una falta y no como un delito. Lo anterior permite relativizar la conducta corrupta y ubicarla en el plano de los dilemas morales”.

- “En la práctica de las acciones corruptas ser actor o espectador pone en juego la probidad de los servidores, quienes a su vez la dejan de lado para evitar ser expulsados y de esa manera responder a sus necesidades personales” .

- “Prevenir la corrupción, es generar las condiciones para la construcción de un Estado Social de Derecho. Estas condiciones suponen un fuerte cambio en las costumbres de las personas”.

Como se observa, el diagnóstico arriba referido resalta la relación directa que existe entre el comportamiento de los servidores públicos asociado a la cultura ética y la forma con se percibe el fenómeno de corrupción, lo que conlleva criterios de aceptación o rechazo a la misma.

Como iniciativa de máxima prioridad, y con el fin de impulsar una estrategia orientada a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la probidad y la defensa de lo público, la Secretaría General incluye como Componente 6 el Plan de Gestión Ética. El propósito principal de este es la promoción de prácticas éticas en la gestión cotidiana que permitan fortalecer la cultura organizacional y generar cambios comportamentales en los Funcionarios y Contratistas de la Entidad, tendientes a la no tolerancia con la corrupción. Un papel central en el desarrollo de este componente son los “Gestores de Ética”, creados como los dinamizadores del proceso de gestión ética en la entidades y organismos distritales.

Este componente del PAAC debe permitir el fortalecimiento de una cultura de la legalidad, de defensa y fortalecimiento de lo público. Debe permitir hacer de cada servidor público un comunicador de este mensaje y un constructor de confianza tanto dentro como hacia afuera de la entidad. Por último, debe empoderar a los servidores distritales como actores principales de la misión de la entidad y de mejoramiento de la gestión pública.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

Componente 6: Ética en el Servicio

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha	
					Inicio	Fin
1. Fortalecimiento de la Cultura Ética	1.1	Sensibilizar a los gestores de ética en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental, con el fin de empoderarlos en la entidad.	Gestores de ética capacitados	Dirección de Talento Humano	Abr-01	Jul-31
	1.2	Sensibilizar a la Alta Dirección de la Secretaría General en relación con el fortalecimiento de la cultura ética de la entidad.	Miembros de la Alta Dirección capacitados	Dirección de Talento Humano	Abr-01	Jul-31
	1.3	Identificar y establecer comportamientos deseables en el desarrollo de las acciones cotidianas, asociados a los valores institucionales, que permitan la apropiación de lo público.	Comportamientos deseables identificados y priorizados	Dirección de Talento Humano Gestores de Ética	Abr-01	Jul-31
	1.4	Promocionar e incentivar los comportamientos deseables a través de piezas o actividades lúdicas.	Estrategias de promoción de comportamientos deseables desarrolladas	Dirección de Talento Humano Gestores de Ética	May-01	Nov-30
	1.5	Elaborar una cartilla lúdica con el ideario ético de la Secretaría General y entregarlo a los colaboradores de la entidad.	Cartilla lúdica entregada a los colaboradores de la entidad	Dirección de Talento Humano Gestores de Ética	Feb-01	Jun-30
2. Fortalecimiento de la Probidad, Transparencia y la Lucha contra la Corrupción	2.1	Promover en los servidores públicos y contratistas la NO tolerancia con la corrupción, a través de una estrategia lúdica.	Estrategia de promoción de la NO tolerancia con la corrupción	Dirección de Talento Humano Gestores de Ética	Jul-01	Nov-30

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento	N.A	Enero de 2017	01
Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización riesgos	Marzo de 2017	02
Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización riesgos	Abril de 2017	03
Actualización Mapa de riesgos de Corrupción	Cambio de zona de riesgo residual del riesgo "Abuso de la condición de servidor público de la secretaria general asignado al canal presencial, en beneficio de si mismo y de terceros para gestionar trámites".	Junio de 2017	04
Ajuste en fechas de cumplimiento de las actividades	Ajuste en programación de actividades 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.2.1, 1.2.2, 2.2.1 y 5.1.1	Agosto de 2017	02
Cambio en redacción actividad	Actividad 2.1.2	Agosto de 2017	02
Cambio en el componente de actividades definidas previamente	La actividad 2.1.2 pasa a ser la 5.1.1 La actividad 2.2.1 pasa a ser la 2.1.3 La actividad 2.2.2 pasa a ser la 2.1.1	Agosto de 2017	02



V. REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC. Ejecución de talleres que permitan la identificación de comportamientos relacionados con la Transparencia y la Probidad en las Entidades públicas de Bogotá, 2014.

CONPES. Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (CONPES 167). 2013.

DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.

Secretaría de la Transparencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015

Secretaría de la Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2013.

Secretaría de la Transparencia. ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, 2015.

Secretaría General. Estudio Técnico de Modernización Institucional de la Secretaría General. Agosto de 2016.

VI. ANEXOS

Anexo 1: Contexto Estratégico.

Anexo 2: Mapa de Riesgos de Corrupción.

Anexo 3: Informe de Evaluación de Consideraciones y/o Sugerencias al PAAC