

Bogotá D.C., enero 02 de 2020



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 1-2020-120

Fecha: 02/01/2020 15:59:53

Destino: DES. SECRETARIO

Anexos: 42 FOLIOS + 1 USB

Copia: 5

[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)

Doctora,  
**Margarita Barraquer Sourdís**  
**Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**  
Ciudad

### Asunto: ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

Respetada Doctora,

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 951 de 2005, la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República, la Circular 009 de 2019 expedida por la Procuraduría General de la Nación y la Circular 003 de 2019 expedida por la Contaduría General de la Nación, me permito remitir el Acta de Informe de Gestión, en el cual se relacionan los aspectos administrativos, financieros y misionales más relevantes que se desarrollaron durante el periodo en el que ejercí el cargo como Secretario General de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a partir del 25 de agosto de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2019.

A continuación, encontrará los documentos digitales que hacen parte del presente Informe de Gestión:

- Anexo N° 1. "Talento Humano"
- Anexo N° 2. "Integridad"
- Anexo N° 3. "Planeación Institucional"
- Anexo N° 4. "Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto"
- Anexo N° 5. "Contractual"
- Anexo N° 6. "Recursos Físicos e Inventarios"
- Anexo N° 7. "Gobierno Digital y Sistemas de Información"
- Anexo N° 8. "Fortalecimiento Organizacional"
- Anexo N° 9. "Defensa Jurídica"
- Anexo N° 10. "Mejora Normativa"
- Anexo N° 11. "Servicio al Ciudadano"
- Anexo N° 12. "Gestión documental"
- Anexo N° 13. "Transparencia y Acceso a La Información"

- Anexo N° 14. "Gestión del Conocimiento"
- Anexo N° 15. "Control Interno"
- Anexo N° 16. "Proyectos Estratégicos"
- Anexo N° 17. "Relación de Procesos Disciplinarios Vigentes"
- Anexo N° 18. "Relación de Procesos de Responsabilidad Fiscal Vigentes"
- Anexo N° 19 "Listado Maestro de Documentos"
- Anexo N° 20. "Acta de empalme Sectorial y ayudas de memoria"

Así mismo, sea esta la oportunidad para desearle éxitos en su gestión, estoy seguro que, con sus cualidades profesionales y humanas la Entidad avanzará en el camino que hemos venido construyendo.

Servir a nuestra Ciudad es un privilegio y fue un Honor trabajar por ella, haciendo que las cosas pasaran y que pasaran bien.

Atentamente,



**RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS**

C.C. Oficina de Control Interno  
Dirección de Talento Humano  
Anexos: ( 42 ) Folios y una USB  
(1) USB

**FORMATO ÚNICO**  
**ACTA DE INFORME DE GESTIÓN**  
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

**ACTA DE INFORME DE GESTIÓN**

A partir del 25 de agosto de 2016 el Doctora Raúl J. Buitrago Arias, identificada con C.C. 79.627.695 de Bogotá D.C., ejerce las funciones de Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**1. DATOS GENERALES:**

- A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA:** Raúl J. Buitrago Arias - C.C. 79.627.695 de Bogotá D.C
- B. CARGO:** Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- C. ENTIDAD:** Secretaria General – Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- D. CIUDAD Y FECHA:** Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2019
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN:** 25 de agosto de 2016
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN:** RETIRO  SEPARACIÓN DEL CARGO   
RATIFICACIÓN
- G. FECHA DE RETIRO:** 31 de diciembre de 2019

**PRESENTACIÓN “HACIENDO QUE LAS COSAS PASEN Y PASEN BIEN”**

En las administraciones distritales y municipales, tradicionalmente las Secretarías Generales actúan como dependencias de apoyo en temas de carácter administrativo, jurídico, y de gestión del talento humano, entre otras materias. Sin embargo, bajo el mandato de Enrique Peñalosa, el rol de la Secretaría General ha ido más allá para operar como un brazo técnico que coordina el gabinete a fin de hacer seguimiento al cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Distrital de Desarrollo, y ser aliada en la materialización de proyectos estratégicos de ciudad, prioritarios en la agenda de trabajo de este gobierno distrital. Pero, además, y no menos importante, la Secretaría General promueve la incorporación de acciones e instrumentos de gerencia moderna y buen gobierno para hacer más eficiente, efectiva y transparente la gestión convirtiendo a la capital en un referente en estas materias, y especialmente a la altura para abordar los retos de la administración pública en el siglo XXI.

El ciudadano se concibe y materializa en el Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos” como el centro de la gestión pública de modo tal que sea receptor y beneficiario de los esfuerzos en materia de modernización institucional y efectividad de las diferentes entidades distritales. Por eso, la Secretaría General trabajó con inmenso compromiso en un frente en el que

confluyen administración y ciudadano, y que mediante el gerenciamiento de un modelo multicanal de servicio a la ciudadanía, pone a disposición de los bogotanos una red para la gestión de trámites, servicios, peticiones, denuncias y suministro de información, conformada por 8 SuperCADE, 18 CADE, 32 RapiCADE y la Línea 195, así como el canal “Bogotá Te Escucha”, herramienta de gestión de las peticiones ciudadanas.

Bajo una perspectiva más integral, la Secretaría General durante esta administración, coordinó temáticas como tecnologías de la información; y víctimas, paz y reconciliación, y apoya el posicionamiento de la marca de ciudad: Bogotá, 2.600 metros más cerca de las estrellas, e impulsa una gestión pública acorde con las realidades y retos de ciudad.

El primero de los objetivos estratégicos de la Secretaría General se enfocó en consolidar una cultura ética, integra y transparente en la Administración Distrital con un eje transversal a todos sus frentes de acción: el de transparencia, hoy de mayor relevancia dado el desbordado fenómeno de la corrupción y las prácticas de captura del Estado a nivel mundial, lo que plantea grandes retos de gobierno en materia de prevención, dado que además del impacto en materia presupuestal, la corrupción limita el ejercicio de derechos; impide el acceso a bienes y servicios; frena el crecimiento económico, deteriora la competitividad; y lesiona, en su conjunto, la democracia.

Para evitar que este fenómeno y sus causas se hagan presentes en la Administración Distrital, la entidad adelantó estrategias y metas derivadas del Plan Distrital de Desarrollo en su eje transversal dedicado al gobierno legítimo, al fortalecimiento local y a la eficiencia institucional. Este plan, construido con la participación directa de la ciudadanía a través de la plataforma “Bogotá Abierta”, contiene la hoja de ruta para inducir cambios trascendentales en la ciudad como los mencionados.

Dicho lo anterior, la Secretaría General logró la aprobación del primer documento CONPES y la primera Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, cuyas acciones planeadas para 10 años convertirán a Bogotá en ciudad pionera y referente en Latinoamérica. Como parte de los objetivos de esta política, la Alcaldía de Bogotá y la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y con la Vicepresidenta de la República como garante, firmaron un pacto de cooperación para aunar esfuerzos que permitan construir lineamientos y/o políticas e implementar buenas prácticas para prevenir posibles casos de corrupción, investigar y sancionar prácticas corruptas, así como compartir información técnica. Este pacto se desarrolla en mesas técnicas, con transferencia de conocimiento e información, para lo cual el Gobierno Nacional, a través de la UIAF, trabajará de la mano con todas las secretarías y entidades adscritas o vinculadas de la administración distrital

La Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción es un instrumento de planeación a largo plazo, que permite articular de manera integral las intervenciones e inversiones del Distrito Capital en materia de lucha contra la corrupción, fomento de la transparencia y la integridad y el fortalecimiento de las capacidades institucionales, a través de la implementación de acciones concentradas en las entidades y organismos distritales y el involucramiento de actores de la sociedad civil, los gremios, la academia y la ciudadanía, entre otros.

Encaminados a fortalecer las capacidades institucionales en materia de transparencia, por primera vez, las entidades que integran la Alcaldía de Bogotá fueron evaluada mediante el Índice de

Transparencia de Bogotá (ITB) que gestionan la Corporación Transparencia por Colombia, la Veeduría Distrital, la Cámara de Comercio de Bogotá y ProBogotá.

Entre los años 2018 y 2019 se midió la gestión de 36 entidades públicas distritales, la calificación fue de 77.7 subiendo en 9 puntos respecto de la medición anterior. Esta calificación indica un mejor desempeño de los procesos y prácticas relacionadas con la gestión administrativa del 81% de las entidades, de las cuales 8 aparecen en un nivel de riesgo medio de corrupción y 28 en un nivel de riesgo moderado. Ninguna de las entidades quedó calificada en riesgo de corrupción alto o muy alto.

Los esfuerzos también se enfocaron en mejorar el índice de Gobierno Abierto, en el que Bogotá, de acuerdo con la última medición, aumentó 10 puntos y avanzó 15 puestos, siendo sexto en el escalafón nacional y la primera ciudad capital. Con esta medición, la Procuraduría General de la Nación evalúa 1.101 municipios y 32 departamentos del país para determinar cómo están en materia de acceso ciudadano a la información y transparencia.

Otro frente importante donde la tecnología es aliada de la transparencia y los ciudadanos es la virtualización del 15% de trámites distritales, cuya materialización además de contribuir a la eficiencia en la prestación de servicios y entrega de bienes públicos, ayuda a cerrarle espacios a la corrupción. Con más de 72 trámites virtualizados, la Alcaldía llega a pequeños y medianos comerciantes, empresarios y comunidad educativa, entre otros, en interacción con los sectores educación, hacienda, movilidad, ambiente, hábitat, gobierno y cultura.

En este mismo frente, la ciudad inscribió 264 acciones de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del Gobierno Nacional, y ya se ha cumplido con 167, logrando ser la primera en el ranking nacional seguida por Antioquia (52 acciones), Santander (24 acciones), Valle del Cauca (14 acciones) y Boyacá (10 acciones).

La meta de acciones de racionalización para esta vigencia asciende a 200 trámites, logrando superar el número en vigencias anteriores y aportando un tercio de la meta del Gobierno Nacional de lograr 600 acciones de racionalización en su primer año de gestión en todo el país.

En esta administración, la voz del ciudadano es vital, y por eso además de haberla considerado para la construcción del Plan Distrital de Desarrollo, se abrió un espacio para la denuncia ciudadana mediante la creación de la línea anticorrupción, Opción 1 en la “Línea 195”, en la que los bogotanos pueden denunciar actos de corrupción de manera confiable, transparente y efectiva.

Para consolidar la transparencia como cultura distintiva en la ciudad se desarrolló un trabajo en materia de desarrollo y modernización institucional, la estructura administrativa del Distrito se transformó con una reforma histórica en el sector salud que impactó positivamente la prestación de servicios al fusionar los 22 hospitales distritales en 4 Subredes Integradas de Servicios, y que ha permitido consolidar un modelo de atención en salud a la ciudadanía transparente, más eficiente en su operación, de mejor calidad y oportunidad en la entrega de los servicios.

Asimismo, se consolidó una institucionalidad dedicada a la seguridad, la convivencia y la justicia con la creación de la respectiva Secretaría y la liquidación del Fondo de Vigilancia y Seguridad, superando los cuestionamientos y riesgos de corrupción en la gestión de este fondo evidenciados en anteriores

administraciones. Otra acción fue la creación del Instituto de Protección y Bienestar Animal, siendo Bogotá la primera ciudad del país y de América Latina en contar con una entidad dedicada exclusivamente a brindarles atención integral a los animales.

Otros hitos claves en el proceso de modernización institucional de la administración Distrital fueron la creación de la Empresa Metro de Bogotá, la Entidad Asesora de Gestión Administrativa y Técnica (EAGAT), el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, así como la capitalización de la EPS Capital Salud, logrando mejoras en prestación de servicios y gestión institucional, y la fusión por absorción de Metro vivienda en la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá, conformando a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

Y así, como el ciudadano es el eje de la Administración, ella misma no podría serlo sin su talento humano, y por eso Bogotá ha impulsado procesos meritocráticos y transparentes como estrategia para incorporar profesionales idóneos, íntegros y mejor calificados para ocupar posiciones clave que en el pasado se designaban “a dedo”; de esta manera se garantiza la igualdad de condiciones para que cualquier persona con perfil sólido pueda acceder a un cargo público.

Muestra de lo anterior, se puede evidenciar en el proceso de selección de los jefes/asesores de Control Interno, puesto en marcha durante 2017 para copar 47 cargos en las entidades distritales (periodo 2018-2022), práctica que en pasadas administraciones no se había observado de forma regular. Para el caso específico de la Secretaría General, desde 2005 la entidad no realizaba un proceso de convocatoria pública para la provisión de empleos de carrera administrativa de manera definitiva, ahora 463 empleos son provistos mediante concurso.

Esta labor fue reconocida por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC que destacó a Bogotá, por su compromiso con la implementación del mérito para el ingreso al empleo público en el Distrito Capital y por ser la ciudad que en Colombia ha realizado más procesos de selección y ofertado más vacantes en el periodo 2016-2019, orientada por el mejoramiento en la producción de bienes colectivos y la prestación satisfactoria de servicios a los ciudadanos.

Siguiendo la misma línea de contar con servidores de primer nivel, Bogotá se convirtió en ciudad pionera a nivel país en la implementación del Código de Integridad, definido como una buena práctica por la OCDE, en el que se integran un conjunto de valores homogéneos (honestidad, compromiso, justicia, respecto, diligencia) que, como un todo, constituyen un estándar ético en los servidores de la Administración Distrital. Y bajo el sistema de Ambientes Virtuales de Aprendizaje se están capacitando los diferentes equipos de la administración, donde a través de una relación de enseñanza-aprendizaje efectiva, significativa y colaborativa, se fortalecen las competencias de los servidores para impactar el mejoramiento en la prestación del servicio a todos los bogotanos. Entre 2016 a 2019 alcanzamos más de 16.000 funcionarios capacitados, una cifra muy superior a la alcanzada en pasadas administraciones.

Los avances en materia de desarrollo institucional y empleo también se encuentran relacionados con el fortalecimiento de las relaciones laborales entre la Administración y los representantes de las organizaciones sindicales. Por tercer año consecutivo se logró un acuerdo laboral con beneficio directo a más de 20 mil servidores públicos del Distrito y sus familias. Es importante resaltar que de manera innovadora el acuerdo del 2018, tiene una vigencia de dos.

Las acciones de fortalecimiento tienen como resultado reconocimientos institucionales, la entidad ocupó en el 2018 el quinto lugar del PAR: Ranking de Equidad de Género en las Organizaciones y en el 2019 el segundo lugar. Esta herramienta es considerada el único diagnóstico enfocado exclusivamente en medir y promover la equidad de género y las buenas prácticas organizacionales para generar igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En este ranking participan más de 200 instituciones del sector privado, público y pymes, en una iniciativa que busca reducir las brechas de género en las organizaciones públicas y privadas.

En este contexto el documento se desarrollará en cuatro secciones, expuestos así:

- Descripción de la Secretaria General
- Gestión y Desarrollo Institucional
- Balance de Resultados de la Gestión
- Recomendaciones Generales

## 2. DESCRIPCION DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

### 2.1.1. NATURALEZA Y OBJETO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, que actúa como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico. (Artículo 1° - Decreto 425 de 2016)<sup>1</sup>.

#### 2.1.1.1. Funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.<sup>2</sup>

Para el cumplimiento del objeto general, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. tendrá las siguientes funciones básicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016:

1. Prestar los servicios administrativos que el 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,

---

<sup>1</sup> El Decreto 425 de 2016 en su Artículo 1º establece la naturaleza y objeto de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67103>

<sup>2</sup> El Decreto 425 de 2016 en su Artículo 2º establece las Funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67103>

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 ciudadanía 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. Proponer y orientar las políticas públicas, planes, programas y normas en materia de compras y contratación pública 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 de Calidad en las diferentes entidades del Distrito Capital, en consonancia con lo determinado en la Ley 872 de 2003, el Acuerdo Distrital 122 de 2004 y el Decreto Distrital 387 de 2004.

### 2.1.2. ESTRUCTURA SECRETARIA GENERAL

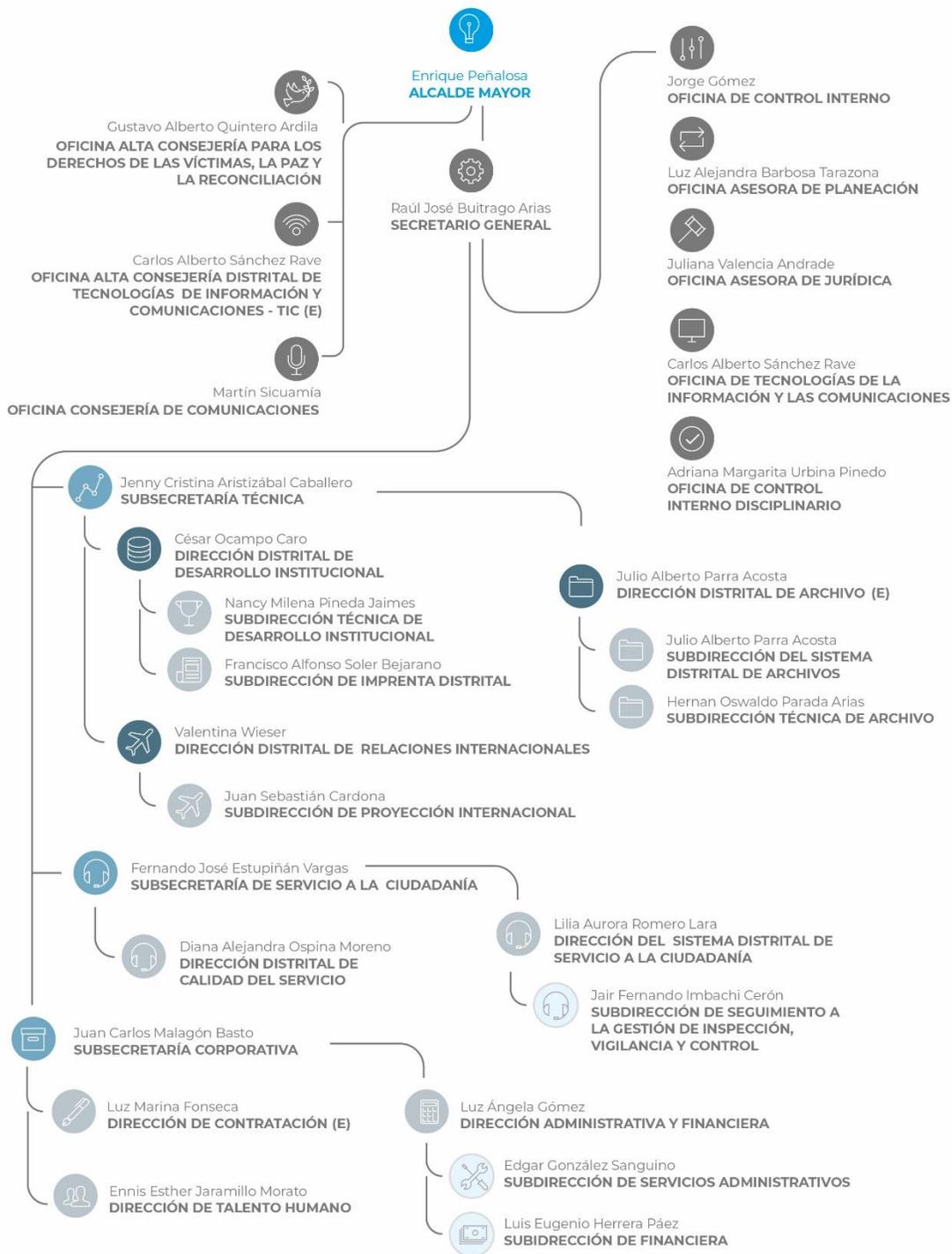
La estructura de la organización corresponde al arreglo institucional que define la jerarquía dentro de la organización, identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la misma. Esta estructura establece cómo opera la Entidad, la coordinación del trabajo enfocada al logro de su misión, visión y objetivos.

#### 2.1.2.1. Organigrama Secretaria General

El Decreto No. 425 de 2016 en su artículo 3 estableció la Estructura Interna para el cumplimiento del objeto y las funciones generales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., conforme se muestra a continuación<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> El Decreto 425 de 2016 en su Capítulo 2, Artículo 3º.- Estructura Interna. de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67103>



Gráfica 1 Organigrama

Fuente: <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/organizacion>

#### 2.1.2.2. Entorno Estructural

El mapa de procesos es una representación gráfica de la estructura funcional de la entidad que permite evidenciar la interacción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y, de control o evaluación para la generación de los productos y/o servicios a las partes interesadas. En la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se definieron (22) procesos en la vigencia 2018 organizados de la siguiente manera:

- Cuatro (4) Procesos Estratégicos
- Ocho (8) Procesos Misionales
- Ocho (8) Procesos de Apoyo Operativo
- Dos (2) Procesos de Control

La estructura e interacción de procesos de la entidad se encuentra dispuesta en cuatro tipos de procesos como se evidencia en el mapa de operación por procesos:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos a la planeación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos para los otros y resultados deseados de la organización y para revisiones por la dirección.
- **Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados deseados por la organización.
- **Procesos de apoyo:** Incluyen todos los procesos para los que hacen falta proporcionar los recursos necesarios para los objetivos de calidad y resultados deseados de la organización.
- **Procesos de control:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos que permitan realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento, auditoría, análisis del desempeño y procesos de mejora. Los procesos de medición a menudo están documentados como parte integral de los procesos de gestión, de recursos y de realización.



### 2.1.3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

#### 2.1.3.1. Misión:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es la entidad estratégica, articuladora, y líder del sector Gestión Pública que eleva la efectividad de la Administración Pública Distrital y promueve la transparencia para contribuir al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.

#### 2.1.3.2. Visión:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en 2020 será reconocida a nivel nacional e internacional como una entidad modelo en gestión pública, que inspirará por su transparencia, confiabilidad y eficaz interacción con los ciudadanos, en el marco de los valores de la integridad institucional.

#### 2.1.3.3. Valores Institucionales:

Los valores que guían la gestión de la Secretaría General están contenidos en el Código de Integridad del Servicio Público Distrital el cual establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del Distrito y fueron adoptados mediante el Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018, estos son: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, y justicia.



Gráfica 3. Valores que guían la gestión de la Secretaría General

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### 2.1.3.4. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos establecidos en el plan de acción de la secretaria general son:

1. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, íntegra y transparente.
2. Fortalecer la capacidad de formulación, implementación y seguimiento, de la política pública de competencia de la Secretaría General; así como las estrategias y mecanismos para su evaluación.
3. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde.
4. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital.
5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital.
6. 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.
7. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana.
8. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General.
9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital.
10. Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas.
11. Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la infraestructura física de la Administración Distrital.
12. Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional.
13. Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General.
14. Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaría de Hacienda Distrital.
15. Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar.
16. 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.

#### 2.1.4. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICA PÚBLICA

La Secretaría General, desde el contexto normativo, se encuentra inscrita al sector de gestión pública del Distrito Capital, según lo dispuesto en el artículo 47 del acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C., que señala “(...) *El Sector Gestión Pública está integrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C, cabeza del Sector, y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD (...)*”.

En el mismo sentido, el Acuerdo Distrital 638 de 2016 modificó parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006, creando en el Sector Administrativo de Gestión Jurídica la Secretaría Jurídica Distrital, ajustando la naturaleza y modificando las funciones y objeto de la Secretaría General. En este acuerdo también se estableció que los negocios, asuntos y funciones que venían siendo desempeñados por la Dirección Jurídica Distrital fueran asumidas por la Secretaría Jurídica Distrital, así como el diseño e implementación de las políticas públicas en materia disciplinaria, lo cual conllevó a una modificación de la estructura organizacional de la Secretaría General.

Derivado de lo anterior y conforme a lo establecido en el numeral 6 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993 - Estatuto Orgánico de Bogotá -, se expidió el Decreto 425 de 2016 *“Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*, a través del cual se da cumplimiento a las funciones previstas en el Acuerdo Distrital 638 de 2016.

A partir de lo descrito en las funciones establecidas en el artículo 2° del decreto 425 de 2016, la Secretaría General, junto con la Veeduría Distrital y la Secretaría Distrital de Gobierno, como una manera de enfrentar el creciente fenómeno de la corrupción suscribieron durante la vigencia 2018, el documento CONPES que le da vida en los próximos diez años a la primera ***Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC)***, de esta manera, Bogotá se convierte en la primera ciudad del país y de Latinoamérica en formular e implementar una política pública de transparencia para consolidar una gestión íntegra, eficiente y confiable para la ciudadanía.

Con la puesta en marcha de esta política, se busca que la Administración Distrital mitigue el impacto negativo de prácticas corruptas en los sectores público y privado, al tiempo que se fortalece la gobernabilidad en las instituciones, con el involucramiento de la ciudadanía; de actores de la sociedad civil; de los gremios y de la academia, alrededor de cuatro componentes: i) Transparencia; ii) Integridad; iii) Medidas Anticorrupción; y iv) Capacidades Institucionales.

Adicionalmente y en cumplimiento de lo descrito en las funciones establecidas en el artículo 4° del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General está actualizando la ***Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)*** expedida a través del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014 y se realiza teniendo en cuenta que la Política carecía de una directriz clara en relación con los objetivos, indicadores, metas y plazos que deben seguir las Entidades Distritales para cumplir con sus lineamientos.

En atención a esta necesidad, la actual Administración Distrital a través de la Secretaría General, lideró la formulación del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, convocando a todas las Entidades Distritales a participar del proceso, con el propósito de definir los lineamientos para garantizar el desarrollo de atributos del servicio en las Entidades Públicas Distritales en busca de brindar al ciudadano un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en concordancia con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente y con el propósito de gestionar estratégicamente el desarrollo de las políticas públicas distritales, el cual se convierte en una apuesta de carácter distrital, la Secretaría General, ha participado a la fecha, bajo los lineamientos impartidos por el CONPES DC, en:

- Acompañamiento presencial en dieciocho (18) mesas de trabajo de Políticas Públicas Distritales.
- Emisión de once (11) conceptos técnicos para la incorporación del enfoque diferencial poblacional de víctimas del conflicto armado.
- Inscripción en etapa Pre-CONPES de treinta
- Participación en 9 actualizaciones o construcciones de política y se han propuesto compromisos, entendidos como indicadores meta producto en 2 políticas (Salud Ambiental con 4 productos y de DDHH con 8 productos).

Finalmente, frente a la **Política Pública LGBTI** programó para el año 2020 iniciar el proceso de CONPES y la **Política Pública Mujer y Equidad de Género** viene adelantado el proceso de actualización en la guía para la formulación de política pública, la Secretaría General ha incorporado y transversalizado las disposiciones y consideraciones establecidas en las mismas, a través de la concertación y cumplimiento de actividades y acciones afirmativas, en el quehacer institucional. Lo que ha facilitado la eliminación y prevención de toda situación que afecte los derechos priorizados para estos sectores poblacionales; promoviendo en los servidores públicos de la entidad, conductas distintivas, en aras de la garantía y protección de dichos derechos.

### 3. GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

En este capítulo se describe la gestión y desarrollo institucional ejecutada en el marco de cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020”, presentando el estado de entrega de las diferentes temáticas y describiendo los principales logros y retos de las diferentes dependencias en materia de gestión administrativa.

#### 3.1. TALENTO HUMANO

A partir de la formulación, ejecución y seguimiento de los planes estratégicos e institucionales mediante los cuales se implementó la política de Gestión Estratégica del Talento Humano, se presenta una descripción cuantitativa y análisis cualitativo de la ejecución de los resultados obtenidos.

- **Plan Estratégico de Talento Humano.**
- **Aspectos Generales:**

En el marco del Decreto Nacional 2011 de 2017 y del Acuerdo Distrital 710 de 2018, se tienen vinculadas laboralmente en la planta de la entidad y con certificado de discapacidad:

- Doce (12) servidores con discapacidad.
- Tres (3) certificados de discapacidad EPS.
- Ningún (0) registro de localización y caracterización de personas con discapacidad.

NIVEL DEL EMPLEO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL CARGOS PROVISTOS	PARTICIPACIÓN MUJERES (%)
Directivo	14	14	28	50%
Asesor	18	7	25	72%
Profesional	120	96	216	55%
Técnico	29	39	68	43%
Asistencial	132	117	249	53%
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>273</b>	<b>586</b>	<b>53%</b>

Tabla 1. Reporte Ley de Cuotas- septiembre de 2019

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

- **Análisis cuantitativo:**

COMPONENTES	% AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PLANEACIÓN	100%	Alto
INGRESO	75%	Sobresaliente
DESARROLLO	93.5%	Alto
RETIRO	78.3%	Sobresaliente

Tabla 2. Avance del plan estratégico de talento humano

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR	% AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
FELICIDAD	93%	Alto
CRECIMIENTO	92%	Alto
SERVICIO	89%	Alto
CALIDAD	89%	Alto
ANÁLISIS DE DATOS	89%	Alto

Tabla 3. Avance de rutas creación de valor

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

- **Análisis cualitativo:**

Cabe resaltar que los resultados anteriormente descritos, evidencian el buen desempeño de la Entidad en materia de la dimensión de talento humano, toda vez que se ha gestionado estratégicamente el capital humano de la Entidad, potenciando sus habilidades y competencias, propiciando un ambiente de trabajo saludable y seguro y unas relaciones individuales y colectivas de trabajo en beneficio de los servidores públicos y sus familias.

- **Plan de Anual de Vacantes.**

La Secretaria General mediante Resolución 611 de 29 de diciembre de 2017 apropió la suma de \$1.610.000.000 con el fin de financiar los costos que corresponden en desarrollo del proceso

de selección para proveer por mérito los empleos en vacancia definitiva de carrera administrativa pertenecientes a la planta global de la Entidad, mediante “Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC”, así:

NIVEL	CANTIDAD DE VACANTES
Asistencial	205
Técnico	76
Profesional	184
<b>Total Servidores</b>	<b>465</b>

Tabla 4. Distribución Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

Se finalizó la etapa de calificación de entrega de resultados de la prueba escrita, haciendo publicación de resultados preliminares, actualmente se encuentra en etapa de reclamación la cual se proyecta finalizar en el mes de enero de la vigencia 2020.

Quedando pendiente las etapas de análisis de antecedentes y prueba de ejecución para algunos cargos de la Imprenta Distrital, las cuales se encuentran a los lineamientos brindados por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

- **Plan de Previsión de Recursos Humanos.**

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., elaboró el estudio técnico para su modernización, incluyendo la correspondiente modificación de su estructura organizacional y la planta de personal. Como resultado al Estudio se modificó la estructura organizacional de la Entidad, y la planta de empleos, mediante Decreto 425 y 426 de 2016, respectivamente. En cumplimiento del plan de implementación de la modernización de estructura y ajuste de planta se han realizado los procesos de convocatorias internas y externas, bajo los principios de mérito, transparencia, igualdad y publicidad que rigen la función pública para la provisión de la planta de personal y empleos de carácter temporal a través de la situación administrativa de encargo y nombramientos, de acuerdo con la normatividad vigente.

- **Plan de Capacitación.**

La Entidad ha venido desarrollando anualmente su Plan Institucional de Capacitación –PIC, acorde a la normatividad vigente y ajustado a sus necesidades identificadas mediante el diagnóstico de aprendizaje organizacional. En la presente vigencia se ha ejecutado de la siguiente manera:

- Cuatro (4) jornadas de inducción presencial,
- Una (1) jornada de inducción virtual bajo la plataforma PAO del DASCD,
- Una (1) jornada de reinducción virtual,
- Una (1) jornada de reinducción presencial, y

- Sesenta y siete (67) actividades de capacitación dentro de las cuales se tienen capacitaciones en modalidad presencial, virtual y B-learning.

A 31 de diciembre de 2019 el PIC alcanzó un 100% de ejecución, logrando atender las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del servidor y sus familias y desarrollando valores organizacionales en función de una cultura de servicio que hizo énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, generando compromiso social y sentido de pertenencia.

Dentro de los logros obtenidos se destacan:

- La actualización del procedimiento “Gestión del Conocimiento” que incluye el desarrollo de las bases de datos que permiten consultar información en tiempo real de los cuatro programas de aprendizaje (inducción, reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y capacitación).
- La promoción de una cultura de aprendizaje en los servidores públicos. Se fomentaron prácticas de intercambio y multiplicación del conocimiento, orientadas al mejoramiento continuo y la modernización pública.
- Digitalización de formatos para evitar el uso excesivo de papel.
- Los servidores calificaron a los programas de formación como excelentes el 70% y satisfactorios el 30%.
- El 79,11% de las actividades de capacitación se ha gestionado sin costo para la Entidad, a través de instituciones del orden nacional y distrital, y por medio de formadores internos. El 20.89 % de las demás actividades se llevaron a cabo con el presupuesto asignado para la vigencia.

- **Plan de incentivos institucionales o plan de bienestar e incentivos**

Las líneas de acción del Plan Bienestar e Incentivos 2019 se distribuyeron de la siguiente manera: 11 orientadas a la línea del “Ser”, 36 a la línea del “Estar” y 9 actividades a la línea del “Hacer”. Al corte 31 de octubre, el plan se ha ejecutado al 100%. Con la participación activa de los servidores se lograron los siguientes resultados:

- Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio fomentando el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.
- Se contribuyó a la construcción de una mejor calidad de vida, en aspectos recreativos, deportivos y culturales de los servidores y su grupo familiar.

- **Teletrabajo**

Actualmente la Entidad se encuentra en la fase de implementación de la modalidad de Teletrabajo, cuyos lineamientos están formalizados en la Resolución 509 del 17 de septiembre de 2019.

- **Horarios Flexibles**

Luego de identificar la composición familiar y entorno personal de los servidores, y de haber analizado los resultados de la encuesta para el Plan de Bienestar e Incentivos de la vigencia 2019 se

determinó la necesidad de implantar una estrategia de flexibilidad laboral tanto temporal como espacial, la cual permite liberar la rigidez de las relaciones laborales favoreciendo los derechos constitucionales de los servidores. En este sentido, la Dirección de Talento Humano proyectó un acto administrativo que se encuentra en los últimos ajustes para ser expedido por el Secretario General.

- **Bilingüismo**

La Secretaría General diseñó e implementó la estrategia de bilingüismo dentro del PIC 2019, mediante curso de Inglés B-Learning, con una duración de 80 horas. Participaron 63 servidores, 49 en el nivel básico y 14 en intermedio.

- **Programa Estado Joven**

El programa se ha venido desarrollando con Compensar - Caja de Compensación Familiar y el Ministerio de Trabajo desde el año 2017. Se han vinculado formativamente 21 estudiantes. A 31 octubre de 2019 se encuentran por terminar sus pasantías 7 estudiantes vinculados en diferentes dependencias de la Entidad.

- **Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.**

El plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo, a 31 de diciembre presentó un cumplimiento del 100% de avance en la ejecución. Cada actividad del plan obedece a objetivos propios de la salud y la seguridad de los Servidores de la Secretaría General. Se destaca la ejecución de la Semana de la Salud, dedicada a generar espacios y actividades de prevención y promoción tales como:

- Modos, condiciones y estilo de vida y trabajo saludable,
- Sensibilización frente a canales de comunicación para reporte de incidentes y peligros en la Entidad,
- Desarrollo de programa de riesgo público, y
- Elaboración del guion para la ejecución y evaluación de Simulacro Distrital.

Se ejecutaron 70 actividades orientadas a garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, programado para la vigencia 2019.

## 2. Oportunidades:

Aspectos positivos en la implementación de esta la política:

- Realizar un diagnóstico real y actual de en materia de la dimensión de Talento Humano, el cual permitió determinar la línea base de la dimensión, y diseñar e implementar la estrategia y a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollo una política de gestión estratégica de talento humano, que demuestra el compromiso de la alta dirección en la materia.

- Diseño de estrategias que permitan servidores públicos con un mayor nivel de bienestar, desarrollo y compromiso.
- Talento humano comprometido con la generación de más y mejores servicios que resuelvan las necesidades de los ciudadanos con integridad y calidad.
- Gestión del conocimiento y promoción de la Innovación.
- Desarrollo de actividades encaminadas a la cultura del autocuidado y a proporcionar los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma.
- Fortalecimiento del diálogo y la concertación entre los servidores y la Administración, favoreciendo las relaciones laborales.
- Se logró la firma de acuerdos colectivos con las organizaciones de servidores públicos que presentaron pliegos de solicitudes en las vigencias 2016 y 2019, y el seguimiento a su cumplimiento.

Dificultades identificadas en la implementación de la política:

- Falta de claridad en algunos de los lineamientos y solicitudes de la información para implementación de la política.
- Algunas actividades que deben completarse para asegurar la implementación de la política requieren un proceso largo de mediano y largo plazo e implican esfuerzos y recursos.
- Desconocimiento de las actividades que se desarrollan en el marco de la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano debido a la baja efectividad de los canales de comunicación que informan a los servidores.
- Disponibilidad limitada o restringida de los servidores para el desarrollo de actividades al margen de sus funciones.

### 3. Retos:

Aspectos a tener en cuenta en el corto plazo (100 primeros días de gobierno):

- Consolidar la cultura del autocuidado, promoción y prevención de la salud en los servidores y contratistas de la Secretaría General.
- Interiorizar en los servidores públicos la competitividad a través del conocimiento como factor clave en el logro de los resultados y diferenciador al generar valor público.
- Proporcionar un clima organizacional que genere en sus servidores la motivación y calidez humana para la presentación de los servicios que favorezca el cumplimiento de la misión institucional.
- Promover el diálogo constructivo para lograr acuerdos que beneficien a los servidores de la Entidad, dentro de los límites legales establecidos, teniendo en cuenta que en los dos primeros meses del año se presentan los pliegos de solicitudes de las organizaciones sindicales.

Acciones de gestión y control emprendidas para esta política que deberían continuar:

- Informes y reuniones de seguimiento a la implementación de la política, así como a los planes de acción a mediano y largo plazo.

- Control permanente de las bases de datos diseñadas en cada uno de los procedimientos, que permitan hacer seguimiento y evaluación a las estrategias y planes de acción de la dependencia que lidera la política.
- Evaluar la estrategia a través del FURAG como instrumento para la verificación y medición de la evolución del MIPG con el cual se podrán evidenciar avances en la gestión y cierre de brechas.

Se Adjunta el Anexo N° 1. “Talento Humano”

### 3.2. INTEGRIDAD

Con relación al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, desde la Secretaría General, se proyectó convertir al Distrito Capital en referente nacional e internacional frente a los temas concernientes a transparencia, por ello ha trabajado con inmensa responsabilidad de la mano del ciudadano. Es así como en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se refleja el cumplimiento y la madurez de la implementación de las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014, y se acogen los lineamientos de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC), se resalta que su construcción participativa, acoge un número de 1846 recomendaciones y sugerencias efectuadas por diferentes actores internos y externos que retroalimentaron su formulación en cada.

#### COMPONENTES

**A. Gestión del Riesgo de Corrupción:** En lo relacionado con la gestión de riesgos, entendido como el proceso dinámico que permite identificar, evaluar, y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales; en la Secretaría General bajo la orientación de la Oficina Asesora de Planeación, se ha orientado la gestión de riesgos, particularmente en los asociados a temas estratégicos, corrupción y gestión de procesos.

A 2017 y 2018 se tenían 100 riesgos identificados y administrados, 12 de corrupción y 88 de gestión de procesos, con su respectivo seguimiento y acciones de monitoreo. Los primeros fueron incorporados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada vigencia, y en su conjunto soportan y controlan los riesgos estratégicos definidos en el documento de Contexto Estratégico, construido participativamente.

Durante la presente vigencia fue necesaria la actualización de la totalidad de mapas de riesgos existentes, ya que se detectaron asuntos metodológicos que requerían su aplicación inmediata, especialmente en identificación, actividades de control, tratamiento, contingencia y consolidación.

El punto de partida fue rediseñar el instrumento utilizado, de tal manera que se pudieran documentar los riesgos de corrupción y gestión de procesos en un solo archivo y ficha, haciendo visible la trazabilidad de su construcción y abordaje, y aplicando la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”* del DAFP, octubre de 2018. La metodología ajustada fue socializada al interior del Equipo de Trabajo de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación,

el Grupo de Gestores de Calidad e Integridad de la Secretaría, y el grupo de trabajo de cada proceso.

Como resultado se tienen 22 contextos de la gestión por cada proceso -matriz DOFA- 106 riesgos identificados 21 de corrupción y 85 de gestión de procesos-, los cuales se encuentran consolidados a nivel de proceso y, en el mapa institucional.

Estos mapas de riesgos contienen las etapas de identificación, análisis inherente y residual con valoración, calificación de controles, tratamiento según actividades de control y valoración, y planes de contingencia en caso de que se materialicen. Así mismo, dichos mapas de riesgos han surtido el respectivo monitoreo mensual por parte de los procesos -tipología de corrupción- y cuatrimestral -gestión de procesos-, retroalimentación por parte de la Oficina Asesora de Planeación durante la actualización, y el seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno; sin dejar a un lado las auditorías respectivas -internas de calidad y de gestión, y externas de certificación-, ya que la tendencia actual se enfoca a un pensamiento y gestión basado en riesgos.

No obstante los avances obtenidos, se tiene previsto entre otros: a) Unificar las herramientas de monitoreo a riesgos de gestión de procesos y corrupción, permitiendo fortalecer aspectos como el seguimiento a la eficacia de las actividades de control, detectar los elementos del sistema de gestión posiblemente afectados y la gestión a nivel de proceso; b) Vincular reportes periódicos por parte del operador disciplinario, permitiendo retroalimentar la gestión de riesgos de corrupción con hechos materializados o susceptibles de presentarse; c) Definir e implementar acciones según los resultados de la encuesta FURAG y otras herramientas de gestión, fortaleciendo el abordaje de riesgos y d) Definir la estrategia que permita establecer el componente 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formalizada a enero de 2020.

A pesar de reconocer la importancia de la gestión de riesgos como un conjunto de herramientas y metodologías en pro del cumplimiento de los objetivos, es recomendable continuar desarrollando y fortaleciendo esta temática, contemplando entre otros:

- a) La participación de las líneas de defensa mencionadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Decreto 1499 de 2017-, y la aplicación de las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República;
- b) El mantenimiento al componente 1. - Mapa de Riesgos de Corrupción, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública";
- c) El cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" sobre publicación y actualización de información sobre riesgos;
- d) El adecuado mantenimiento y mejora como lo indica el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades);
- e) El continuo monitoreo y seguimiento por parte de los actores involucrados;

- f) La presentación de informes sobre el particular al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Revisión por la Dirección y las demás instancias que lo soliciten.

Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, con corte a 31 de diciembre se evidencia en promedio cumplimiento del 100% del total programado, destacándose la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la entidad, la construcción del mapa de riesgos de corrupción, así como el cumplimiento de lo establecido frente al reporte mensual de revisión de los mismos y la calificación cuatrimestral por parte de las trece dependencias que tienen identificados riesgos de corrupción en sus procesos. Lo anterior, generó una actualización permanente al Mapa de Riesgos de Corrupción, publicado en el Botón de Transparencia de la entidad.

Frente al monitoreo de los riesgos de corrupción, se identificaron 21 riesgos distribuidos en los diferentes procesos, de los cuales, una vez evaluada la gestión, se observó que, no se materializaron y frente a las acciones de tratamiento establecidas, se concluye que los 115 controles establecidos están operando de manera efectiva.

- B. Racionalización de Trámites:** La estrategia de simplificación y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), pretende no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino promover el 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 las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y OPAS a cargo de la entidad.
- C. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:** La finalidad de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaria General es la búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia y Eficacia en el quehacer cotidiano del servicio público. Las acciones programadas de este componente presentan un cumplimiento del 100%. Dentro de los aspectos más relevantes a destacar en la estrategia de rendición de cuentas se encuentran:
  - Habilitación de diversos espacios de carácter presencial y virtual en los que se explicó y dio a conocer los resultados de la gestión con el fin de generar un diálogo de doble vía con los ciudadanos informados, de abrir al escrutinio público la gestión de la entidad y del sector y de crear la mayor cantidad de canales a través de los cuales los ciudadanos puedan acceder a la información, y participar.
  - La estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, protege, garantiza y promueve integralmente el derecho a la paz y demás derechos humanos de todas las personas, permitiéndole a la ciudadanía influir en la gestión que desarrolla; para ello de manera permanente durante todas las vigencias, se realizaron mesas de dialogo territorial con las Víctimas, en cabeza de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; estas mesas se encuentran enmarcadas

en la promoción y protección de los derechos humanos y hacen parte de los espacios que el Distrito ofrece a la población Víctima del conflicto, para garantizar su incidencia en las políticas que los afectan.

- La Secretaría General sensibilizó e incentivó a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a la misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas, este componente se ejecutó a través del Plan Institucional de Capacitaciones –PIC- con el objetivo de mejorar la atención al usuario, integridad y transparencia.

Lo anterior, evidencia que se fortaleció el desarrollo de la estrategia anual de rendición de cuentas, que impulsa el desarrollo de acciones para mantener este ejercicio de manera permanente con las partes interesadas, promoviendo así la participación ciudadana en los asuntos de la entidad y fortaleciendo el control social.

**D. Mecanismos para Mejorar el Servicio al Ciudadano:** La atención al ciudadano se manifiesta como el primer acercamiento entre las entidades y la ciudadanía para acceder a bienes y servicios. Es una herramienta para garantizarles a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política de Colombia y su desarrollo normativo. Desde la creación del Programa “Centros de Atención Distrital Especializados (CADE)” en los años 90s, 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.

Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, con corte a 31 diciembre de 2019 se evidencia en promedio cumplimiento del 100 % del total programado. Dentro de las acciones y logros más destacados se encuentran:

- Construcción del SuperCADE Manitas en Ciudad Bolívar.
- Apertura del CADE Engativá
- Elaboración de lineamientos para el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía.
- Elaboración del Nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas “SUPERCADÉ VIRTUAL” y “GUÍA DE TRÁMITES”.
- La apertura del punto de atención SUPERCADÉ SOCIAL en la sede del Terminal de Transporte Módulo 5, local 124
- Jornadas de cualificación a los colaboradores presentes en la Red CADE y Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía y atención a población víctima del conflicto armado entre otros.
- Jornadas de cualificación a servidores de entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.

**E. Integridad:** La Secretaría General ha incluido acciones para el fortalecimiento de la cultura ética y de integridad en la entidad, orientadas a la apropiación de valores y al fortalecimiento de los comportamientos y hábitos deseables por parte de los servidores y contratistas. Esta apuesta se realizó teniendo en cuenta que la apropiación de valores y la

consolidación de una cultura de integridad son de suma importancia e inciden de manera directa en el fortalecimiento de la estrategia de lucha contra la corrupción de la entidad.

Las acciones programadas de este componente con corte a 31 de diciembre de 2019 presentan un promedio de cumplimiento del 100 % dentro de las acciones más destacadas se encuentran:

- Fortalecimiento de las competencias de los gestores de integridad en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental.
- Empoderamiento del equipo de Gestores de Integridad de la Secretaría General con el fin de promover su participación en los procesos que lo requieran dentro de la Entidad, en el marco de los comportamientos deseables a partir de los “Valores de la Casa” dentro del Plan Estratégico de Integridad.

Este componente se construye con el fin de continuar la estrategia orientada a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la integridad y la defensa de lo público, y de continuar con la implementación del Código de Integridad. Este componente del PAAC permite 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 como actores principales de la misión de la entidad y de mejoramiento de la gestión pública.

Se Adjunta el Anexo N° 2. “Integridad”

### 3.3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) “Bogotá Mejor para Todos”, comprendido entre el año de 2016 y 2020, se realizó de manera permanente la coordinación, el asesoramiento, el diseño, la estructuración, la formulación, el seguimiento y el monitoreo relacionado con el Anteproyecto de presupuesto, el Plan Anual de Adquisiciones, el Plan estratégico, El Plan de Acción Integrado (Dec.612 de 2018) y los proyectos de inversión.

De igual manera, se realizó el establecimiento y el monitoreo de planes y estrategias sobre políticas nacionales y transversales en temas como el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Ley de transparencia y acceso a la información, la política de enfoque de género, entre otras.

Se adelantó una reestructuración de los programas y proyectos de inversión institucional, con el fin de fortalecer la programación de la inversión pública y agilizar la ejecución presupuestal, de tal manera que actualmente cuenta con la siguiente estructura:

<b>Pilar 03 - Construcción de comunidad y cultura ciudadana</b>	
<b>Programa 23 - Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación</b>	
<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>

1156 - Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación	Mejorar la coordinación con las entidades responsables en la implementación de la política pública de víctimas, la paz y la reconciliación en el Distrito
---	---

**Eje transversal 05 - Desarrollo Económico basado en el conocimiento**

**Programa 36 - Bogotá, ciudad digital**

<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>
1111 - Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D.C.	Reducir las barreras técnicas, económicas, regulatorias, institucionales y sociales que dificultan el acceso, uso y apropiación de las TIC en la Ciudad

**Eje transversal 07 - Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia**

**Programa 42 - Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía**

<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>
1143 - Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá	<p>Gestionar las comunicaciones públicas del Distrito bajo premisas de cubrimiento informativo estratégico, diferenciado y formativo</p> <p>Fortalecer la gestión pública en la Secretaría General y entidades distritales a través de instrumentos que promuevan la modernización, la transparencia, prácticas de buen gobierno, efectividad y eficiencia administrativa para incrementar la satisfacción ciudadana y cumplir con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos"</p>
1125 - Fortalecimiento y modernización de la Gestión Pública Distrital	Fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital
1126 - Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía	

**Programa 43 - Modernización institucional**

<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>
1127 - Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General	<p>Mejorar las condiciones actuales de la infraestructura física de los bienes muebles e inmuebles de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p> <p>Gestionar sedes administrativas para entidades públicas Distritales con espacios de atención al ciudadano, a través de la construcción, operación y mantenimiento, en el mediano y largo plazo, de la infraestructura física destinada a este fin</p>
7546 - Proyecto Nuevo CAD	

**Programa 44 - Gobierno y ciudadanía digital**

<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>
1081 - Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General	Mejorar la infraestructura tecnológica, los sistemas y la seguridad de la información con la apropiación de nuevas tecnologías en la Secretaría General

**Programa 45 - Gobernanza e influencia local, regional e internacional**

<b>Proyecto de inversión</b>	<b>Objetivo</b>
------------------------------	-----------------

1090 - Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos

Optimizar el aprovechamiento de oportunidades de carácter internacional para impulsar los proyectos del Plan de Desarrollo y lograr un mejor posicionamiento de Bogotá en el ámbito global

Se actualizaron los procedimientos para la gestión de los proyectos y aquellos relacionados con trámites presupuestales, formulación y seguimiento y monitoreo del Plan de Acción, dando como resultado la creación de guías y estandarización de formatos que facilitan y unifican la información. Estas mejoras han permitido la trazabilidad en los cambios realizados y simplificar los procesos de consulta, evitando el uso de versiones desactualizadas. Para esto, cada proyecto de inversión cuenta con un Documento Técnico de Soporte (DTS) que permite gestionar cambios ya sea a nivel presupuestal o en elementos técnico como metas, actividades e indicadores.

Ahora bien, para mejorar el registro, la programación y la generación de reportes se diseñaron desarrollos para el sistema de información -Sistema de Gestión Contractual (SGC)-, con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los siguientes:

- Generación de archivos planos, incluyendo información de programación y ejecución presupuestal con fecha de corte.
- Inclusión de fecha de corte y consolidación por concepto de gasto al reporte “Ejecución Metas y Actividades”.
- Inclusión de controles al valor tope de meta y concepto de gasto para evitar programar por más valor del solicitado.
- Inclusión de control en la asociación de los conceptos de gasto a los rubros con el fin de evitar que las dependencias programen dinero por conceptos de gasto que no hayan solicitado.
- Inclusión de opción desplegable de fuente de financiación en la creación de los objetos contractuales.
- Ventana emergente donde se visualiza la última interfaz realizada entre el Sistema de Gestión Contractual y PREDIS.

Por otra parte, es importante mencionar que estas mejoras han llevado a incorporar y fortalecer los puntos de control con el fin de mantener la coherencia en la información entre los diferentes instrumentos y herramientas. Un ejemplo de estos es la conciliación presupuestal mensual que se realiza entre los Sistemas de Presupuesto Distrital (PREDIS), el SGC y el DTS verificando que tanto la programación como la ejecución por metas, actividades y conceptos de gasto sea comparable en diferentes niveles. Así mismo, se han establecido puntos de verificación importantes, en las actualizaciones de los conceptos de gasto de cada proyecto de inversión, de forma tal que se han eliminado los reprocesos por solicitudes presupuestales de los proyectos.

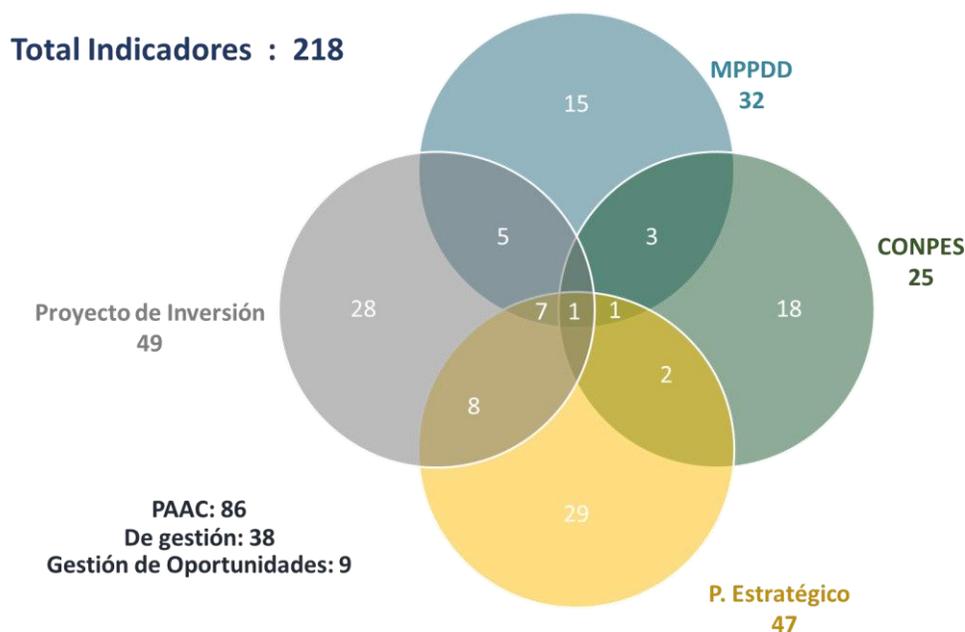
Lo anterior, da como resultado una ejecución presupuestal para las vigencias fiscales 2017, 2018 y 2019 superior al 90%, que fue posible gracias a la generación de alertas tempranas, al acompañamiento, al seguimiento y al monitoreo realizado; así como un avance acumulado en el cumplimiento de las 33 metas producto es del 97.7% con corte al 13 de diciembre de 2019 y de las metas 10 metas resultado es del 145% transcurrido un 87.5% del tiempo total del cumplimiento al Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos.

El Plan de Acción de la Secretaría General desde el año 2016 se estructuró según los ejes y pilares del Plan Distrital de Desarrollo y los objetivos del Plan Estratégico Institucional, para su medición se organizó una batería de indicadores que permitiera evidenciar la gestión y el desempeño institucional.

El instrumento de planeación y seguimiento al Plan de Acción Institucional contiene: a. Un visor de las hojas de vida de los indicadores de la Secretaría General; b. Las fichas de reporte de los indicadores que muestra la medición del avance y cumplimiento de cada indicador y; c. Una hoja de control de cambios realizados a la base de datos del Plan.

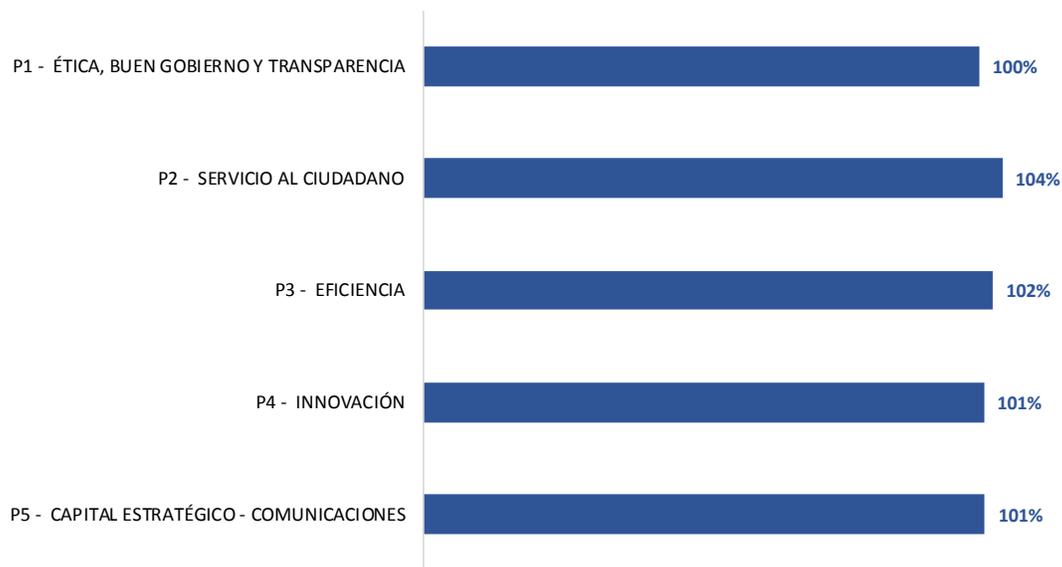
Para la vigencia actual, la Secretaría General cuenta con un total de 218 indicadores (Ver Gráfica 4), los cuales son resultado de distintos compromisos de la Entidad derivados de su rol estratégico en el Distrito.

En este sentido, el Plan de Acción Institucional contempla indicadores relacionados al cumplimiento de Documentos CONPES, al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al Proyecto de Inversión y al Plan de Desarrollo del Distrito; que, para 31 de diciembre de 2019, presenta un promedio de avance en la ejecución general de las metas del 100.8%.



Gráfica 4. Indicadores Plan De Acción Institucional 2019  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

En relación con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción Institucional, desagregadas por las cinco perspectivas estratégicas, observamos que su cumplimiento es:



Gráfica 5. Avance En La Ejecución Perspectivas Estratégicas PAI  
Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Para el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción Institucional de la presente vigencia, se realizó un seguimiento estricto a la ejecución de los indicadores según la programación establecida por cada dependencia al principio del año, de manera que se responda por los productos en los plazos establecidos.

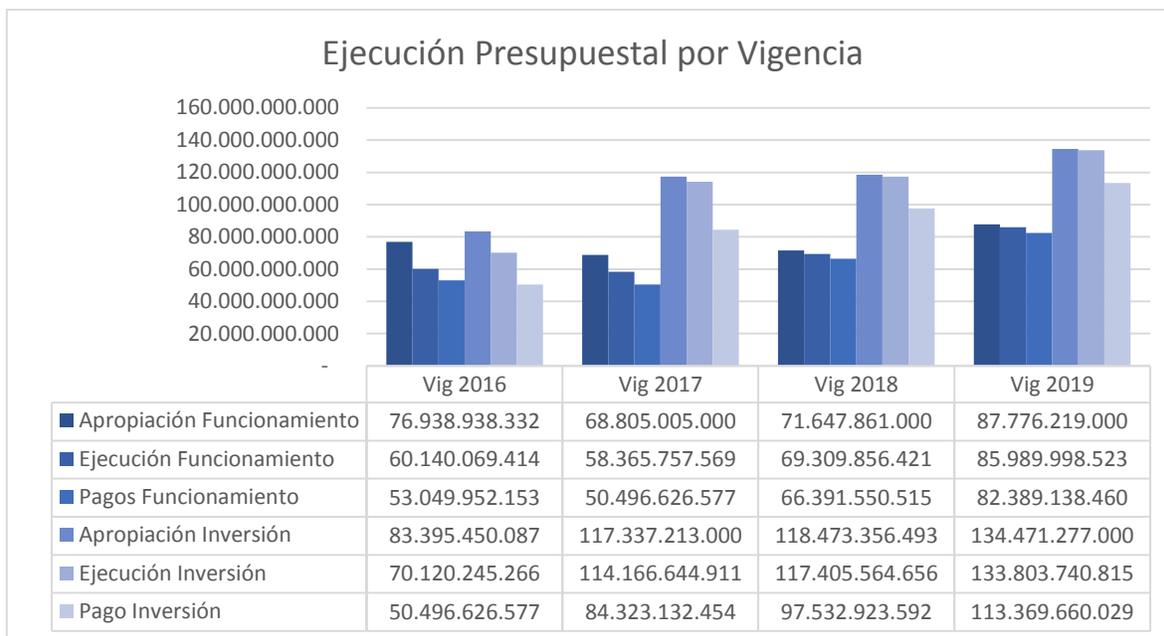
Se Adjunta el Anexo N° 3. “Planeación Institucional”

### 3.4. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO

Acorde con las funciones desarrolladas y en el marco del cumplimiento normativo, la Subdirección Financiera se encuentra al día en sus actividades tanto en registro de operaciones como en la entrega de informes a entidades de seguimiento y control.

En el manejo presupuestal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha contado con el incremento de los recursos necesarios para atender el gasto de inversión. Se generaron compromisos encaminados a cumplir las metas establecidas en el plan de desarrollo, esto se puede evidenciar en el incremento superior al 40% de los recursos apropiados para los años 2017-2019 con respecto a la vigencia 2016.

Para los gastos de funcionamiento la administración se caracterizó por aplicar políticas de austeridad en el gasto y controlar su crecimiento, razón por la cual su tendencia es casi constante durante el cuatrienio de la administración, sin descuidar los servicios que se requerían en vigilancia, aseo y mantenimiento de las distintas sedes.



Gráfica 6. Ejecución presupuestal 2016- 2019 - Corte 31 diciembre de 2019  
Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

En cuanto a los compromisos y pagos efectuados en el cuatrienio, se evidencia la labor efectuada por los supervisores de los contratos para sanear dentro de cada vigencia el giro de los recursos programados en el PAC, esto generó un mayor control sobre la constitución y fenecimiento de las reservas.

De igual manera, la administración solicitó y fueron aprobadas vigencias futuras con un cupo de gasto por valor de veintidós mil ciento cincuenta y siete millones trescientos sesenta y un mil cuatrocientos ochenta y siete pesos m/cte (\$22.157.361.487), de los cuales doce mil setecientos setenta y siete millones ochocientos diecisiete mil cuatrocientos setenta y cinco pesos m/cte (\$12.777.817.475) corresponde al presupuesto de funcionamiento y nueve mil trescientos setenta y nueve millones quinientos cuarenta y cuatro mil doce pesos m/cte (\$9.379.544.012) al presupuesto de inversión.

Estas se comprometieron para atender los compromisos de vigilancia y aseo lo que generó ahorros en estos conceptos del gasto. En cuanto a los proyectos de inversión se priorizó el de infraestructura de la construcción del CADE Manitas y la atención efectiva a las víctimas del conflicto armado.

#### - **Comportamiento Reserva Constituidas**

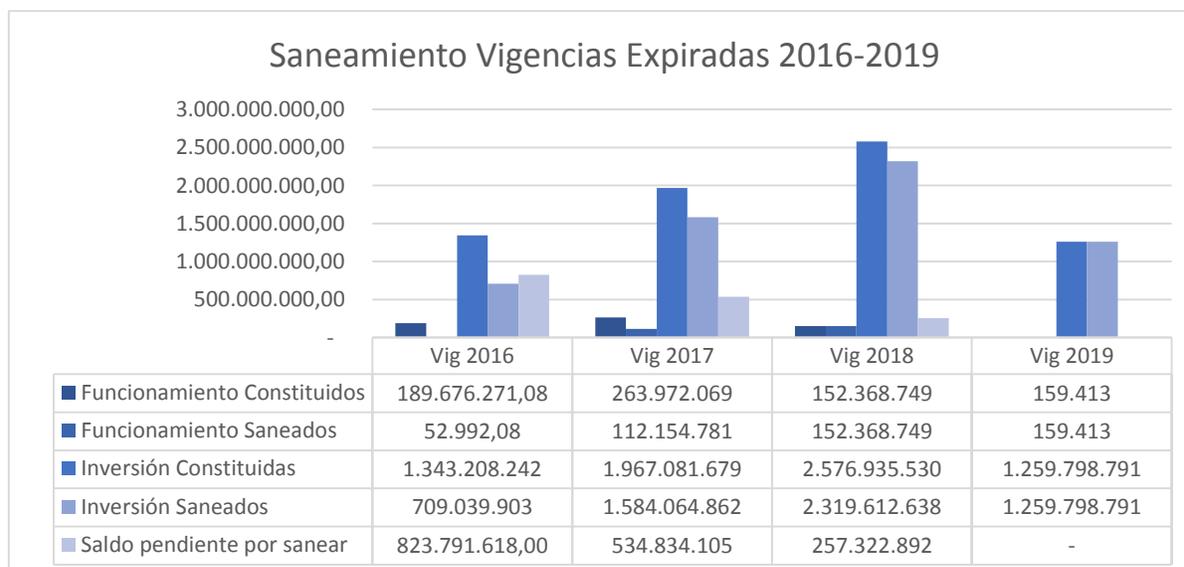
En cuanto al monto de las reservas que la administración recibió en el primer año de su gestión, desplegó una estrategia de seguimiento con informes semanales a la Alta Dirección para la toma de decisiones que se materializaron en el pago o liquidación de los compromisos que la amparaban. Esto se refleja en la tendencia del cuatrienio que tiende a la baja.



Gráfica 7. Comportamiento Reservas 2016-2019 - Corte 31 diciembre de 2019  
Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

#### - Comportamiento Reservas Fenecidas – Pasivos Exigibles

En cuanto al monto de las reservas que la administración recibió en el primer año de su gestión, desplego una estrategia de seguimiento con informes semanales a la Alta Dirección para la toma de decisiones que se materializaron en el pago o liquidación de los compromisos que la amparaban. Esto se refleja en la tendencia que, a la fecha de corte del presente informe, logro sanear todos los pasivos exigibles de la Entidad:



Gráfica 8. Saneamiento vigencias expiradas 2016-2019 – 31 de diciembre de 2019  
Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

## - Estados Financieros de la Entidad

Adicionalmente se realizó la implementación del nuevo marco normativo contable (NMNC), conforme con la metodología de la Dirección Distrital de Contabilidad, por medio de la cual se ejecutó el Plan de Acción durante 2017. A partir del 1 de enero de 2018 se aplica el Nuevo Marco y a partir de 2019 los Estados Financieros se presentan en forma comparativa.

Los resultados obtenidos de esta implementación se traducen en: Siete Políticas aprobadas por la alta dirección: a) Cuentas por Cobrar, b) Propiedad, Planta y Equipo c) Activos Intangibles, d) Activos no Financiero, e) Cuentas por Pagar f) Beneficios a Empleados y g) Provisión Pasivos y Activos Contingentes y dos guías de desarrollo de las políticas: Activos no Financieros y Cuentas por Cobrar.

El estado de situación financiera con cortes trimestral durante la actual administración fue objeto de la implementación de las normas internacionales NIIF. La contabilidad de la entidad se reorganiza a partir de las políticas contables aprobadas por la Alta Dirección, permitiendo que las dependencias de la entidad asuman mayor responsabilidad en las actuaciones que tienen que ver con información financiera que nutran los estados financieros de la entidad. Las partidas que conforman los estados financieros son objeto de seguimiento por parte de la Alta Dirección periódicamente.

Haciendo precisión sobre los requisitos de la circular 003 del 9 de octubre de 2019 expedida por la Contraloría General de la Nación, se presenta el informe contable de la entidad en los siguientes términos:

- a. Conformación del área financiera:  
Dentro de la estructura orgánica de la entidad, existe la Subdirección Financiera compuesta por el Subdirector (1 cargo), Profesionales especializados uno de los cuales tienen función de contador de la entidad. (7 cargos), Profesional universitario (3 cargo), Técnico Operativo (1 cargo), Secretario (1 cargo), Contratistas (3 Contratos de prestación de servicios).  
La entidad cuenta con políticas contables las cuales se incorporan al sistema integrado de calidad en el proceso de gestión financiera. Se anexa el documento con el manual de políticas contables.
- b. Estado actual de la situación de los sistemas de información que soportan el proceso contable: Los sistemas de información que soportan los insumos para los registros contables son los siguientes: Sistema de control de propiedad planta y equipo y de consumos (SAI/SAE), es administrado por la Subdirección de Servicios Administrativos. Sistema de Presupuesto (SIPRES) es administrado por la Subdirección Financiera, Sistema de Gestión Contractual es administrado por la oficina de Planeación, Sistema de liquidación de la nómina (PERNO) Sistema administrado por la Dirección de Talento Humano, Sistema de presupuesto oficial (SIPRES) es administrado por la Secretaría Distrital de Hacienda, Sistema de información de los procesos Judiciales (SIPROJ) administrado por Secretaría Jurídica Distrital y Sistema de Operaciones con la Tesorería Distrital ( OPGET) administrado por la Tesorería Distrital.

Los sistemas anteriormente relacionados interactúan con interfaces en algunos casos y otros con carga manual, en términos generales el estado es aceptable para el proceso de

la información contable, se realizan copias de seguridad conforme a las políticas de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones de la Entidad.

El principal reto en esta materia de sistemas de información financiera es el proceso de implementación del ERP Distrital BOGDATA, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría Distrital de Hacienda quien emitirá los lineamientos para la parametrización, especificación funcional y desarrollo de pruebas para los módulos de Presupuesto, Contabilidad, Beneficiarios y Pagos y la implementación de Contabilidad de Costos mediante la cual se debe adelantar la aplicación del manual de costos para la Imprenta Distrital, ajustar los procesos, desarrollo de la funcionalidad en el sistema de información Emlaze – LIMAY – SAI/SAE.

- c. Clave Institucional del sistema consolidado de Hacienda e Información Pública (CHIP): No aplica la entrega de chip toda vez que la consolidación de la información contable es función de Secretaria Distrital de Hacienda- Dirección Distrital de Contabilidad.
- d. Estado de los libros de Contabilidad: Los Libros de Contabilidad principales se encuentran impresos hasta el mes de noviembre de 2019, igualmente los libros auxiliares se encuentran en medio magnético en el aplicativo Libro Mayor (LIMAY) y todos bajo la custodia de la Subdirección Financiera. Se aportan los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2016 al 2018 y los estados mensuales a 30 de noviembre de 2019. Se anexan los Estados Financieros relacionados.
- e. Temas pendientes por resolver con la Contaduría General De La Nación: A la fecha no se cuentas con consultas pendientes ante la CGN.
- f. Reconocimiento de los cálculos actuariales: No aplica, toda vez que estos son realizados por el Fondo de Pensiones Publicad FONCEP.
- g. Procesos Litigiosos: El reporte de los procesos judiciales tanto a favor como en contra proporcionado por el aplicativo SIPROJ Web se genera al 30 de septiembre de 2019 por corresponder al último trimestre habilitado.
- h. Relación de los fondos sin personería jurídica: No aplica.
- i. Recursos entregados en Administración: Se realiza un seguimiento mensual de los recursos entregados a través convenios o contratos interadministrativo se concilia los repostes de interventoría y los registros en la contabilidad, se aporta la conciliación a 30 de noviembre de 2019.
- j. Materia Contable pendiente de resolver: La cuenta Edificaciones presenta un saldo correspondiente al Edificio de Supercade 20 de julio que está en trámite legal de la propiedad del terreno.

- k. El boletín de deudores morosos: El boletín se reportó a la Dirección Distrital de Contabilidad en los plazos establecidos, se aporta el reporte al 30 de noviembre 2019
- l. Planes de Mejoramiento: A la fecha no se cuenta con plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Distrital.
- m. El Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable: El comité permanece y de acuerdo con el artículo 32 de la Resolución 494 del 6 de septiembre de 2019 incluye nuevas funciones relacionada con el tema de los Inventarios de la Entidad. Se aporta la Resolución 230 de 2017.
- n. Compromisos Comité de Sostenibilidad Contable: De los temas tratados en el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable no se encuentran pendientes.

Se Adjunta el Anexo N° 4. “Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto”, que contiene:

1. Formato Gestión Presupuestal y Eficiencia del gasto.
2. Ejecuciones Presupuestales vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019.
3. Literal G. Litigios y demandas.
4. Literal I. Recursos Entregados en Administración
5. Literal k. Boletín Deudores Morosos.
6. Juego Completo de los Estados financieros de las vigencias 2016,2017: “Numeral 1. Estados financieros anuales”.
7. Los informes financieros y contables mensuales del año 2019: “Numeral 2. Estados Financieros Mensuales vigencia 2019”.
8. Los informes de evaluación interno contable realizado por cada uno de los periodos contables 2016 a 2018: “Numeral 3. Informes de control interno”.
9. Los informes de auditoría a los estados financieros de la entidad practicados por la Contraloría: Numeral 4 “Informe de Contraloría”.
10. El documento que compile las políticas contables establecidas por la entidad: “Numeral 5. Políticas contables”.

### 3.5. GESTIÓN CONTRACTUAL

Como resultado de las acciones tendientes al fortalecimiento de la gestión Contractual y la generación de mecanismos anticorrupción al interior de la Entidad, centró sus esfuerzos en la mejora continua de sus procedimientos conforme a la normatividad vigente y a las directrices nacionales en materia de contratación pública. En tal sentido, se contó con una gestión contractual planeada, coordinada y objetiva para la satisfacción de bienes, servicios u obras de conformidad con las necesidades estipuladas el Plan Anual de Adquisiciones. De acuerdo con lo anterior a la fecha se han gestionado los siguientes procesos de selección:

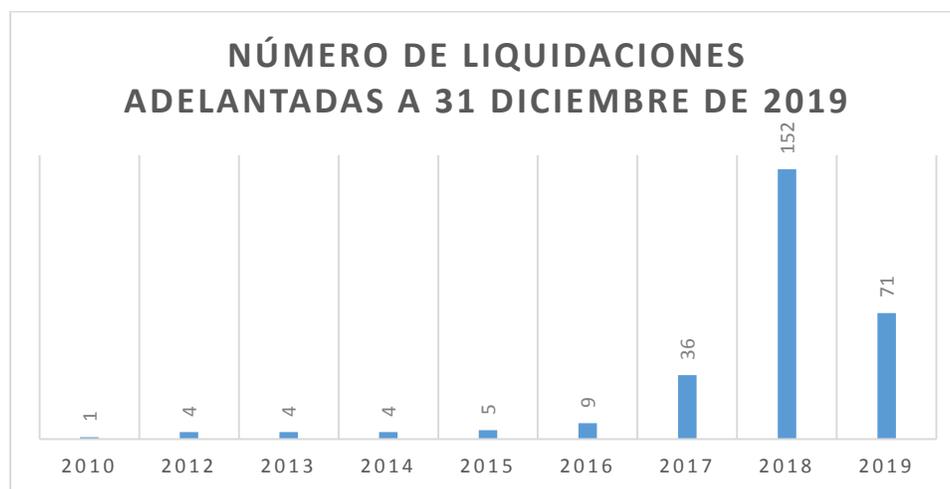
**Tabla- Procesos de selección adelantados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2019\*:**

MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESOS	VALOR TOTAL
Concurso De Méritos	7	\$ 3.613.223.678
Convenio De Asociación	1	\$ -
Convenios Interadministrativos	14	\$ 2.623.555.896
Directa (Arrendamiento)	11	\$ 276.199.081
Directa (Cto. Interadministrativo)	5	\$ 19.062.346.868
DIRECTA (Idoneidad)	968	\$ 43.769.079.883
DIRECTA (Único Distribuidor O Exclusivo)	21	\$ 931.829.222
Donación	1	\$ -
Licitación Pública	4	\$ 20.455.407.591
Mínima Cuantía	25	\$ 386.654.538
Selección Abreviada - Literal H	2	\$ 3.012.380.121
Selección Abreviada Por Acuerdo Marco De Precios	10	\$ 1.847.960.720
Selección Abreviada Menor Cuantía	6	\$ 5.042.519.105
Subasta Inversa	41	\$ 9.188.887.377
<b>Total General</b>	<b>1116</b>	<b>\$ 110.210.044.080</b>

Tabla 5. Procesos de selección adelantados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2019\*

Fuente: Sistema de Gestión Contractual a 31 de diciembre de 2019

En materia de procesos de liquidación se gestionaron un total de 286 procesos de liquidación como se muestra a continuación:



Gráfica 9. Número de liquidaciones adelantadas

Fuente: Sistema de Gestión Contractual a 31 de diciembre de 2019

De igual forma se han adelantado un total de 2.341 cierres contractuales, 676 modificaciones contractuales y la aprobación de 1316 pólizas en lo que va corrido la presente vigencia.

En concordancia con lo mencionado anteriormente, se fortaleció el control dentro de las actividades de los procesos de selección para generar confianza entre los proponentes y demás interesados, estableciendo como parte del proceso precontractual la revisión técnica, financiera y jurídica de cada uno de los componentes de los estudios previos con el propósito de dar claridad y garantizar la pluralidad en desarrollo de los procesos de selección, cuenta de ello es posible dimensionarlo en el aumento secuencial en el número de proponentes por modalidad de selección de 2016 a la fecha con respecto al año 2015:



Gráfica 10. Número de proponentes por proceso de selección 2015 al 2019  
Fuente: SECOP I Y II/ Datos tomado al 31 de diciembre de 2019

Así mismo, se actualizó el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría de acuerdo con las directrices de Colombia Compra Eficiente, la creación de la guía de buenas prácticas en materia de supervisión, entre otras. Adicionalmente se desarrollaron capacitaciones a los gerentes de proyectos en diferentes temáticas como: Asignación de riesgos en Contratación, Supervisión de Contratos, Elaboración y estructuración de Plan Anual de Adquisiciones, elaboración de análisis del sector, garantías Contractuales, entre otras con el ánimo de contribuir a la generación de

herramientas metodológicas dentro del marco jurídico contractual y ejecutar los recursos disponibles con eficiencia, eficacia y con responsabilidad.

Se realizó un trabajo acucioso en la gestión de cierres de expedientes contractuales conforme lo demanda la normatividad y estableció una metodología de organización documental de los expedientes de las vigencias 2016 a 2019, garantizando la integridad de los mismos y su debido cuidado en el archivo a cargo de la dependencia, como resultado la gestión de liquidaciones revisadas y tramitadas a hoy en comparación con la vigencia 2015, evidenciando un aumento del 75% de efectividad:

2015	2016	2017	2018	2019*
196	209	104	452	261

Tabla 6 Trámites de liquidación gestionados  
Fuente: Sistema de Gestión Contractual

Se destacan tres buenas prácticas en materia de gestión contractual:

- **Reuniones de revisión de estudios de mercado:** En la vigencia 2019, basados en los inconvenientes relacionados con la constante necesidad de ajustes de estudios de mercado, se implementó un mecanismo de control previo a la presentación de los procesos en comité de contratación, y en consecuencia previo a la radicación de solicitudes, consistente en dos espacios semanales de aproximadamente una hora cada uno, en donde las áreas deben llevar los procesos que están estructurando, para hacer un análisis del estudio de mercado de manera conjunta con el(los) abogado(s) asignado(s) y el profesional responsable de la aprobación de dichos estudios en el área financiera.

Estos espacios han resultado útiles en la medida en que evitan reprocesos en el estudio de mercado, que usualmente es la etapa que abarca más tiempo en la estructuración de los procesos, y permite la articulación jurídica, técnica y financiera que garantiza que los documentos estén depurados cuando se radican, lo que agiliza el trámite.

- **Suscripción de documentos de verificación y evaluación de procesos de selección por parte de los jefes de área (Técnica, Financiera, Dirección de Contratación):** Desde la vigencia 2018 los jefes de área no son miembros del comité evaluador de los procesos de selección, se designan funcionarios competentes para llevar a cabo esta labor. No obstante, cada jefe de área que integra el comité evaluador suscribe los documentos de evaluación que corresponden a su dependencia. Esto no implica que asuma la responsabilidad de los miembros del comité, pero configura un punto de control adicional que garantiza que los jefes de área conocen el estado del trámite de los procesos solicitados y la oportunidad de la elaboración de los informes.
- **Suscripción del compromiso de integridad:** Desde la vigencia 2019 se implementó un documento tipo que deben suscribir los responsables de la estructuración de procesos de las áreas técnicas y el jefe de área correspondiente denominado "Compromiso de integridad". Este mecanismo de control consiste en la manifestación expresa, de la que

quede soporte en el expediente contractual, de que los estructuradores y jefes de área se hacen responsables de todos los aspectos técnicos de la estructuración del proceso, dentro de unos parámetros de calidad, eficiencia y transparencia.

Los logros obtenidos en materia de Contratación en la Secretaría General se enfocan en lo siguiente:

- a. La simplificación y actualización de los procedimientos del proceso de contratación, generando una racionalización de los trámites precontractuales, contractuales y post contractuales, mejorando la capacidad de respuesta frente a cada uno en un plazo inferior a los 15 días hábiles por solicitud radicada.
- b. La generación de un seguimiento semanal al Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la Entidad como insumo para los Comités Directivos, que sirven para la toma de decisiones y el constante monitoreo a la ejecución presupuestal en materia contractual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- c. El establecimiento de un procedimiento Administrativo Sancionatorio como herramienta para los supervisores en caso de evidenciar un posible incumplimiento, de acuerdo a lo anterior la Dirección inicio un total de 8 procesos sancionatorios para el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas por las partes.
- d. La organización documental de al menos 13.000 unidades correspondiente a las vigencias 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, lo que garantiza la integridad de los expedientes contractuales.
- e. El desarrollo de jornadas de orientación a supervisores y servidores de la entidad sobre la importancia del cargue de la información oportuna de la ejecución contractual en la plataforma SECOP 2, con lo cual se da cumplimiento a los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.

#### **Los retos o desafíos que deben ser abordados a futuro en materia de gestión contractual.**

- a. Como reto se prevé la interacción del Secop II con los demás sistemas internos de la Entidad, en aras de evitar la duplicidad de documentos en distintas bases pues el expediente electrónico debe ser uniforme para el archivo de la Entidad y para la disposición del público en general y entes de Control.
- b. Continuar con las jornadas de socialización a los supervisores de contratos con el fin de evitar posibles investigaciones disciplinarias frente al desconocimiento de quienes asuman esta importante labor.
- c. Establecer pliegos tipo que coadyuven a la unificación de criterios frente a los diferentes procesos de selección.

Se Adjunta el Anexo N° 5. "Contractual"

### **3.6. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS**

La propiedad, planta y equipo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se estima en 32.901 millones con corte a 30 de noviembre de 2019, como consta en los estados financieros publicados a esta fecha. La distribución de este rubro es la siguiente:

<b>Propiedades, planta y equipo</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.901.557.782</b>	<b>%</b>
1615 Construcciones en curso	\$ 9.685.348.179	29%
1635 Bienes muebles en bodega	\$ 2.351.475.255	7%
1637 Propiedades, planta y equipo no explotados	\$ 922.555.741	3%
1640 Edificaciones	\$ 6.066.123.518	18%
1650 Redes, líneas y cables	\$ -	0%
1655 Maquinaria y equipo	\$ 6.070.949.644	18%
1660 Equipo médico y científico	\$ 2.532.075.464	8%
1665 Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 1.697.751.132	5%
1670 Equipos de comunicación y computación	\$ 10.106.612.115	31%
1675 Equipos de transporte, tracción y elevación	\$ 983.347.789	3%
1680 Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	\$ 36.002.216	0%
1681 Bienes de arte y cultura	\$ 4.060.360.978	12%
1685 Depreciación acumulada de propiedades	-\$ 11.611.044.249	-35%

Tabla 7. Propiedades, planta y equipo.

Fuente: Estados Financieros Secretaría General. Corte a 30 de septiembre de 2019.

Es necesario explicar que la cuenta de Construcciones en curso corresponde al Super Cade Manitas, que se proyecta finalizar en el mes de febrero del 2020, momento para el cual es necesario realizar el trámite correspondiente ante el DADEP con el fin de que quede incluido en la administración de los bienes inmuebles, y el inventario general del patrimonio inmobiliario distrital.

En este mismo sentido, la cuenta Edificaciones se debe gestionar, para que los bienes inmuebles allí registrados se incorporen en la administración de los bienes inmuebles, y el inventario general del patrimonio inmobiliario distrital que maneja el DADEP. Por esto se presenta el estado de estos bienes inmuebles:

- SUPERCADÉ 20 de julio: Mediante Radicados IRIS referencia: TCP 2019-2044450 del 18 de noviembre de 2019 el Registrador Principal de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Zona Sur, emitió las carencias registrales de los predios en donde se encuentra el SuperCADÉ, Posteriormente, el DADEP 23 emite por la Resolución 510 del 23 de diciembre de 2019, Por la cual se declara el predio en cuestión como bien baldío urbano en los términos del artículo 123 de la Ley 388 de 1997, esta resolución se encuentra pública en Registro Distrital hasta el 31 de diciembre de 2019. Al término de la publicación se debe proceder a registrar la Resolución en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
- ENGATIVÁ: Con el propósito de legalizar el predio ante el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se encuentra en trámite el último pago a la firma de CONSULTORIA ESTRUCTURAL Y DE CONSTRUCCION S A S – CEYCO bajo la figura de pasivo exigible.

Por otra parte, dentro de los principales retos de la gestión de inventario se considera pertinente adquirir un sistema más robusto que permita administrar los inventarios y soporte las necesidades

de la entidad teniendo en cuenta la dinámica de los mismos y la normativa vigente; continuar con la toma física de inventario mínimo una vez al año, con el fin de mantener actualizados los inventarios en tiempo real. También, realizar jornadas de socialización sobre la importancia del control y seguimiento al inventario individual; así como la responsabilidad individual por la custodia de los bienes asignados a cada funcionario o contratista para el desarrollo de sus funciones y/o cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Se Adjunta el Anexo N° 6. “Recursos Físicos e Inventarios”

### 3.7. GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Secretaría General se encuentra actualmente en proceso de transformación tecnológica como a su vez procedimental. Esta Transformación tecnológica está ligada a la incorporación de nuevas tecnologías como lo es adopción de nube privada para alojar los servicios web de la entidad, la implementación de productos de software que permiten obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas de gestión propios, logrando la definición e implementación de nuevas soluciones de inteligencia de negocio, que abarcan la transformación de datos, la construcción y análisis de indicadores, así como la implementación de modelos de minería de datos orientados a los objetivos específicos de la Secretaría General, la renovación de infraestructura de procesamiento y almacenamiento, licenciamiento de productos como de software operativo y ofimático, adquisición de infraestructura para backup, contingencia y balanceo de cargas para aplicaciones y portales web, actualización del sistema de control de seguridad de acceso para la sede principal, incluyendo cámaras y dispositivos biométricos.

La transformación no se limitó al hardware y software, también abarco nuevas reglamentaciones y procedimientos que garantizaron el uso de buenas prácticas y la prestación de los servicios de TI. La definición, aprobación e implementación de Políticas de Seguridad de la Información, Tratamiento de datos Personales e Identificación de Activos de Información, permitió aplicar al interior de la Secretaría normativas de análisis de riesgos informáticos, y de tal forma adecuarlas a las necesidades propias; fortaleciendo debilidades y mejoras a las funciones desempeñadas, generando conciencia de utilizar los sistemas de seguridad como herramienta que aporte al cumplimiento de metas y objetivos.

La Estrategia en TI de la Secretaría General, se desarrolló bajo el eje del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020, orientado a aportar eficiencia a los servicios que se prestan al ciudadano, asociado al cumplimiento de los objetivos estratégicos, misión y visión.

Se redefinieron los procesos de estrategia de TI y apoyo con sus procedimientos asociados para lograr el mejoramiento continuo, logrando beneficiar oportunamente la integración eficaz de aplicaciones, y calidad de servicio con un valor agregado de oportunidad, calidad y capacidad, por lo tanto se hizo necesario contratar el diagnóstico e implementación de la primera fase de arquitectura empresarial lo que permite tener un mapeo integral de las funciones misionales, datos asociados a estas funciones, sistemas de información y la infraestructura necesarias para la gestión institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de forma planificada, con políticas y normativas vigentes y aceptables al modelo de negocio permitiendo generar competitividad y productividad a nivel distrital.

Se recomienda dar continuidad a los proyectos que conduzcan a la implementación de la política de Gobierno Digital en el Distrito Capital, Modernización la infraestructura de TI de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencia ampliando la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana con el uso de las TICs, racionalizando y simplificando trámites internos y externos.

El riesgo de no continuar con estos proyectos se vería reflejado en no contar con servicios de TI estructurados, de confianza, al igual que procesos internos de TI inseguros e ineficientes que no garantizarían la toma oportuna y confiable de decisiones con base en los datos generados por los sistemas de información y en no contar con una estrategia de arquitectura empresarial que visibilice a la Secretaría General como una entidad que utiliza las mejores prácticas expresadas en las políticas de Gobierno Digital, como motor de su transformación siguiendo los lineamientos del marco de referencia TOGAF y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano.

Por último, es necesario garantizar la continuidad de la implementación del ERP de la Secretaría Distrital de Hacienda para lograr la estandarización de procesos a nivel distrital y el cumplimiento de la política de gobierno digital que busca el beneficio a los ciudadanos de brindarles un mejor funcionamiento de las Entidades Públicas y optimizando la relación con otras entidades, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Se Adjunta el Anexo N° 7. “Gobierno Digital y Sistemas de Información”

### 3.8. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

Dentro de los logros para el fortalecimiento organizacional, la Entidad se orientó al cumplimiento por Objetivos Institucionales y al trabajo por procesos así:

#### Repensar la Entidad

- **Estructura Organizacional orientada a objetivos institucionales:** La modificación de la estructura organizacional se desarrolló respondiendo a los propósitos institucionales, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para la prestación de los servicios por parte de la Entidad, para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía bajo un enfoque basado en procesos, articulando las actividades del proceso con las funciones de las dependencias y apuntando a la consolidación de una gestión especializada de acuerdo al objeto de la Secretaría.

La secretaría General contaba dentro su estructura organizacional con 36 dependencias y una planta de 247 funcionarios públicos, distribuidos en funcionarios de libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa y planta provisional. Con la expedición del Decreto 425 de 2016 la Secretaría General reorganizó su estructura con 31 dependencias y creó 381 cargos los cuales corresponden a 27 empleos en el Despacho del Alcalde Mayor y 353 empleos dentro de la Planta Global.

- **Manual de Funciones y Competencias Actualizados:** El Manual de Funciones y Competencias Laborales, se ha venido actualizando en atención al cumplimiento de la misión, objetivos y funciones que la Ley y los Reglamentos del orden nacional y distrital señalan, así como demandan las necesidades institucionales y los criterios de eficiencia y eficacia.

### Trabajar por Procesos

- **Modelo de operación por procesos alineado a la estrategia institucional:** En cuanto al trabajo por procesos una vez definida la nueva estructura se ajustó y simplificó el modelo de operación por procesos y los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se orientaron de conformidad con el Decreto 425/2016, los cambios normativos que definen los requisitos para la gestión y desarrollo institucional del MIPG y actualización del sistema de gestión de calidad a los requisitos de la norma ISO9001:2015.

### Gestionar Recursos y Servicios

- **Planta de Personal que organiza el trabajo en función de las necesidades de la entidad:** Dentro del plan estratégico de la Entidad se definió el objetivo *“Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar”*, bajo el cual se han venido desarrollando las siguientes acciones estratégicas:
  - Promover el respeto a la declaración de principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT y el trabajo decente en la Secretaría General
  - Diseñar la estrategia y administrar su ejecución para la adecuada atención de las relaciones individuales y colectivas de trabajo
  - Mejorar el clima laboral, para garantizar que la Secretaría General cuenta con el entorno y ambiente adecuado para conseguir los objetivos trazados.
  - Diseñar una estrategia de transformación cultural y liderazgo dirigida a los servidores de la Secretaría General
  - Diseñar y ejecutar el plan de capacitación y formación para asegurar que nuestros servidores cuentan con las capacidades y competencias necesarias para la exitosa ejecución del plan estratégico.
  - Diseñar una estrategia de transformación cultural y liderazgo dirigida a los servidores de la Secretaría General

Con lo anterior se logra organizar las labores cotidianas de la planta de personal, de manera que estén alineadas con las funciones y las necesidades de la entidad.

- **Gestión óptima de los bienes y servicios de apoyo:** Dentro del plan estratégico de la Entidad se definieron los objetivos: *“Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la infraestructura física de la Administración Distrital”* y *“Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General”* por medio de los cuales se adecuaron y dotaron las instalaciones de la Secretaría General, facilitando su labor y la interacción con los grupos de valor y otras partes interesadas.

Frente a las anteriores acciones desarrolladas en la presente administración, se recomienda:

- Seguir repensando la entidad, de acuerdo con los desafíos tecnológicos, cambio en las necesidades de los grupos de valor y las políticas y tendencias mundiales de la administración pública.
- Continuar con la simplificación de procesos y posicionamiento del enfoque de gestión por procesos, haciendo visibles los resultados de la gestión conjunta de las dependencias.
- Velar por el constante desarrollo, mantenimiento y adecuación de los recursos humanos, físicos y tecnológicos de la Entidad de manera que se puedan satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- Realizar un plan para implementar cambios de manera progresiva que no afecten significativamente la situación administrativa de la Entidad.

Se Adjunta el Anexo N° 8. "Fortalecimiento Organizacional"

### 3.9. DEFENSA JURÍDICA

En relación con la defensa jurídica de la Secretaría General, específicamente en lo que tiene que ver con la representación legal en lo judicial y extrajudicial, es preciso recordar que mediante el Acuerdo Distrital 638 de 2016 se creó la Secretaría Jurídica Distrital y se modificaron las funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En virtud de lo anterior el 2 de agosto de 2016 mediante Decreto Distrital 320 se creó la Oficina Asesora de Jurídica como parte de la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y en el Decreto Distrital 323 de 2016, que estableció la estructura organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital, se aclaró en el parágrafo 1 del artículo 16 los siguiente: *"Artículo 16º.- Asuntos de competencias. Los negocios, funciones y asuntos que venían siendo atendidos por la Dirección Jurídica Distrital de la Secretaría General, serán asumidos por la Secretaría Jurídica Distrital en el estado en que se encuentren.*

*"Parágrafo 1. A partir del 1 de noviembre, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., asumirá la representación judicial y extrajudicial de los asuntos en que la entidad actué como demandante o demandada, conforme a las competencias establecidas en el artículo 1 del Decreto Distrital 445 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya. Entre tanto, tales asuntos serán atendidos por la Secretaría Jurídica Distrital."*<sup>4</sup>

Finalmente, a través del artículo 13 del Decreto Distrital 425 de 2016 se establecieron las funciones de la Oficina Asesora Jurídica dentro de las cuales se encuentran la de ejercer la representación judicial en los procesos que vinculen a la entidad, así como intervenir y realizar aquellas diligencias para las cuales sea expresamente delegada y bajo las directrices que en materia de defensa judicial establezca la entidad, función que viene ejerciéndose desde el 1 de noviembre de 2016 conforme a lo antes señalado.

---

<sup>4</sup> Esta disposición fue modificada en el Decreto Distrital 426 de 2016, que a su vez modificó el artículo 1 del Decreto Distrital 359 de 2016.

En este punto es preciso agregar que la labor de defensa judicial y extrajudicial de la Secretaría General se complementa con el trabajo eficaz y diligente que se realiza desde el Comité de Conciliación, a través del cual se presentan propuestas relacionadas con estrategias normativas, esquemas de prevención de conductas sancionables, la prevención del daño antijurídico, y la obtención de mejores resultados en sede judicial, en procura de lograr la optimización de la gestión, con estricto acatamiento del ordenamiento legal y constitucional, las cuales son estudiadas e implementadas por el mencionado Comité.

En la actualidad la Oficina Asesora de Jurídica de la entidad tiene a su cargo la defensa de 14 procesos ordinarios que cursan ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y se prevé que el número de procesos judiciales que son interpuestos de manera periódica vayan creciendo con el transcurso del tiempo puesto que de las actuaciones derivadas de las dependencias de la Secretaría General surgen controversias judiciales cuando las partes o los ciudadanos están en desacuerdo con las mismas.

Es preciso indicar que, frente al cumplimiento de la función de defensa judicial y extrajudicial, la Secretaría General la ha cumplido de manera eficiente y oportuna, logrando desde su creación hasta la fecha un éxito del 100% de sentencias favorables en los procesos ordinarios que han estado a cargo de la dependencia.

Respecto de las acciones de tutela hemos tenido una satisfactoria defensa de los casos. En este asunto es preciso resaltar que teniendo en cuenta que la gran mayoría de acciones de tutela son iniciadas por la presunta omisión de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) en su deber de darle una respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes que presentan las víctimas del conflicto armado sobre la aprobación de proyectos productivos que concedía la administración anterior, un logro alcanzado por esta Oficina para poder atender a esta situación lo constituyó la construcción y adopción de un formato único que otorga respuesta de fondo a los peticionarios, así como la ruta de emprendimiento la cual fue construida con la Secretaria de Desarrollo Económico.

Como desafíos en la materia se presenta la implementación de un sistema integral de información que alerte a la Secretaría sobre las eventualidades judiciales a la cuales se expone, identificando sus causas y proponiendo líneas de defensa sobre cada asunto. Para el efecto, se debe profundizar en la analítica de datos jurídicos, con la finalidad de identificar tipologías de problemas que originan procesos extrajudiciales y judiciales, de manera que se pueda, en la medida de lo posible, previamente adoptar correctivos e impedir el surgimiento de nuevos procesos.

Ahora bien, la estructuración de un sistema de defensa judicial requiere del diseño de una herramienta que incluya las variables necesarias para la construcción de los indicadores básicos para la defensa de la entidad, y que permita la organización de los datos históricos, la clasificación procesal, el estudio de las tipologías de daño antijurídico que se presentan, la creación y constante actualización de un marco conceptual y normativo, así como el análisis y clasificación de las líneas jurisprudenciales sobre los asuntos por los cuales es demandada a la entidad.

Se recomienda seguir fortaleciendo la defensa judicial de la entidad, frente a la cual se han tenido altos grados de eficacia y efectividad, más aún cuando del éxito de dicha defensa depende en gran

medida la racionalización de las finanzas públicas de la Secretaría General, pues obviamente el impacto económico de las condenas afecta los intereses fiscales de la Entidad.

De igual forma, resulta necesario seguir fortaleciendo la instancia de coordinación “Comité Intersectorial de Coordinación Jurídica del Sector de Gestión Pública” a través del cual se determinan los asuntos jurídicos de impacto para el sector, y se da aplicación a las políticas en materia de contratación estatal, gestión judicial, representación judicial y extrajudicial, gestión disciplinaria distrital, prevención del daño antijurídico, entre otros.

Se Adjunta el Anexo N° 9. “Defensa Jurídica”

### 3.10. MEJORA NORMATIVA

Respecto a la implementación de la política de Mejora Normativa incorporado en el Sistema de Gestión mediante el artículo 2 del Decreto Nacional 1299 de 2018<sup>5</sup>, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 3.2.1.6 del Manual Operativo del Sistema de Gestión el cual señala que *“[l]os contenidos de esta nueva política de MIPG serán trabajados por el Comité Técnico para la Mejora Normativa, creado mediante Acuerdo 05 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional; dicha instancia definirá directrices y lineamientos que requieran las entidades nacionales y territoriales para dar cumplimiento eficiente y efectivo a esta política. Una vez estos contenidos se encuentren definidos y aprobados, se incorporarán al presente Manual.”*

Lo anterior resulta relevante para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., en la medida en que las directrices y lineamientos que sean aprobados en este aspecto serán los que se tendrán en cuenta por la entidad en cuanto a la calidad en la producción normativa en el Distrito Capital, su impacto, y racionalización, así como la participación y consulta pública en el proceso de elaboración de las mismas, al igual que la defensa y la divulgación del ordenamiento jurídico.

Actualmente, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., cuenta con un referente en materia de producción normativa, el cual se encuentra contenido en el Decreto Distrital 430 de 2018, que adoptó el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital, entendido como *“(…) un sistema integral dirigido a la administración, orientación, desarrollo y seguimiento de la gestión jurídica en el ámbito distrital en busca de alcanzar altos estándares de eficiencia y seguridad jurídica que faciliten la toma de decisiones, la protección de los intereses del Distrito Capital y la prevención del daño antijurídico”*<sup>6</sup>, el cual contiene 6 componentes temáticos dentro de los cuales se destaca la Producción Normativa, definida como el proceso de preparación, proyección y suscripción de los documentos y actos administrativos que deban expedir las entidades y organismos distritales para el cumplimiento de sus fines<sup>7</sup>.

Bajo ese criterio, la Secretaría General a través de la Oficina Asesora de Jurídica ha adelantado la revisión y elaboración de los actos administrativos que se expiden en la entidad conforme con los

---

<sup>5</sup> *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con la integración del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional y la incorporación de la política pública para la Mejora Normativa a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional”*

<sup>6</sup> Artículo 3 del Decreto Distrital 430 de 2018.

<sup>7</sup> Artículo 14 *Ibídem*.

lineamientos emitidos por parte de la Secretaría Jurídica Distrital en este aspecto, con el fin de “(...) garantizar la protección, coherencia, efectividad y eficiencia del ordenamiento jurídico distrital, de conformidad con los preceptos constitucionales y las normas de nivel nacional, a efectos de brindar seguridad jurídica, mejorar la confianza pública, asegurar la calidad de los documentos y actos administrativos que se expidan, racionalizar y depurar la normatividad distrital existente y fortalecer la participación de terceros interesados.”<sup>8</sup>

Entre los logros alcanzados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en materia de mejora normativa se pueden destacar los siguientes:

- Pacto por la transparencia para la lucha contra la corrupción, el cual fue suscrito por el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., todos los Secretarios de Despacho del Distrito, la Vicepresidenta de la República y por el Director de la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- Decreto 118 de 2018. (febrero 27). 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".
- Decreto 591 de 2018. (octubre 16). "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 828 de 2018. (diciembre 27). "Por el cual se regula el Sistema Distrital de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 317 De 2019. (junio 05). "Por medio del cual se racionalizan y actualizan las instancias de coordinación del Sector Gestión Pública".
- Acompañamiento jurídico en la construcción del Decreto por medio del cual se adopta el Protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado en Bogotá D.C. (El mencionado protocolo se encuentra en ajustes).
- Resolución 494 de 2019 (septiembre 06). "Por medio del cual se constituye el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y reorganizan las demás instancias de coordinación de la entidad"

En cuanto a los retos y desafíos que deben ser considerados a futuro en materia de gestión administrativa por parte de la administración entrante, es fundamental mencionar los siguientes:

- La implementación eficiente de la política de mejora normativa que contempla el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, teniendo en cuenta los lineamientos
- Establecer mecanismos ágiles y oportunos que permitan entregar en el menor tiempo posible los proyectos de actos administrativos que se sometan a revisión de la Secretaría General.

Se Adjunta el Anexo N° 10. "Mejora Normativa"

### 3.11. SERVICIO AL CIUDADANO

---

<sup>8</sup> Artículo 15 Ibídem.

Durante esta administración, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ha trabajado por consolidar un modelo multicanal de servicio a la ciudadanía, impulsando la integración entre los diferentes canales de atención y la estandarización de información y procesos, como base para un modelo omnicanal, donde la experiencia del ciudadano sea similar independientemente del canal a través del cual interactúa con la Administración. Dicho modelo multicanal se despliega a través de la Red CADE compuesta por 7 SuperCADE, 1 SuperCADE Social, 18 CADE y 32 RapiCADE, en el canal presencial; la Línea 195 como canal telefónico y el SuperCADE Virtual, como canal para los usuarios de Internet.

En este propósito, se han alcanzado importantes logros y se ha fortalecido la presencia institucional de la Red CADE, aumentando la cobertura del canal presencial, con la puesta en operación del SuperCADE Engativá (2017) y el SuperCADE Social (2018); el incremento de las ferias de servicio a la ciudadanía SuperCADE Móvil realizadas anualmente, pasando de 12 en 2015 a 20 anuales desde el 2017 y la integración de la oferta de servicios de entidades como la Registraduría Nacional, el Departamento para la Prosperidad Social, la Secretaría Jurídica y la Secretaría de Hábitat, entre otras. En el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se proyecta realizar la apertura del SuperCADE Manitas en la localidad de Ciudad Bolívar. Este nuevo punto de atención, ubicado al lado de la Estación Manitas del Transmicable, beneficiará a más de 750 mil personas con la oferta institucional de más de 35 entidades.

Se han mejorado las condiciones en que se presta el servicio. Esta Administración inició un plan de mejoramiento para modernizar la infraestructura de los puntos de atención de la Red CADE, con una inversión de más de \$1.650 millones se renovó el mobiliario y se llevaron a cabo importantes reparaciones locativas; cabe resaltar que, en el SuperCADE CAD se adecuó una zona para la atención preferencial, denominada Zona Plus, la cual entró en operación en el mes de marzo de 2019.

Así mismo, se incorporó una herramienta que permite monitorear la atención a los ciudadanos en tiempo real, se trata del Tablero de Control de la Red CADE, a través del cual se hace seguimiento a los tiempos de atención y espera en punto de atención, el número de personas en sala de espera, entre otros. Estos datos se analizan para tomar decisiones sobre cómo mejorar el servicio, particularmente en días de alta demanda.

Se incrementó el nivel de servicio<sup>9</sup> en la Línea 195, la cual recibe, en promedio, más de 72 mil llamadas y atiende alrededor de 2000 sesiones de chat y video llamadas al mes, pasando de 68% en el 2018 a 83% en el 2019.

Se diseñó y puso en marcha el SuperCADE Virtual, una aplicación móvil que permite a los ciudadanos acceder fácilmente a toda la información de trámites y servicios de la Administración Distrital, así como realizar aquellos que ya encuentran virtualizados. De igual forma, es un canal a través del cual la ciudadanía puede interponer peticiones sobre temas de interés para la ciudad relacionados con espacio público y movilidad. Actualmente, el SuperCADE Virtual cuenta con más de 14.000 descargas en las plataformas móviles.

---

<sup>9</sup> El nivel de servicio corresponde al porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos. La meta del indicador para la Secretaría General, está establecido en el 80% de las llamadas contestadas antes de 20 segundos.

De otra parte, en esta Administración se inició el proceso de optimización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el fin de hacerlo más amigable para los ciudadanos, más ágil para los funcionarios y más transparente para los organismos de control interesados en la calidad de las respuestas de las entidades a las peticiones ciudadanas.

Además, se innovó al introducir una funcionalidad que permite que los ciudadanos conozcan las peticiones de otros conciudadanos<sup>10</sup> y se suscriban a ellas, respaldando así lo que en principio es una petición individual. Las peticiones con mayor número de suscriptores pueden ser priorizadas por las Entidades competentes y de esta manera responder a las necesidades apremiantes para la comunidad.

Este cambio, de carácter tecnológico, fue complementado por el lanzamiento de la marca “*Bogotá te Escucha*”. Una marca propuesta y seleccionada por la ciudadanía, que busca posicionar este Sistema de una manera más clara y hacer llegar a los ciudadanos el mensaje de que la administración escucha sus necesidades y actúa para responder a ellas.

Se optimizaron las herramientas que soportan el servicio a la ciudadanía, mejorando los procesos y procedimientos al interior de las Entidades; incentivándolas para mejorar su comunicación, tras realizar la evaluación de más de 50.000 respuestas a peticiones ciudadanas en términos de su claridad, coherencia, calidez y oportunidad. Adicionalmente, expedimos un manual para la gestión de peticiones ciudadanas, con el fin de brindar lineamientos sobre el adecuado manejo de las peticiones, el marco jurídico aplicable y recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad y transparencia.

Se dio continuidad al fortalecimiento de las capacidades y actitudes del servicio de nuestros colaboradores, durante el cuatrienio más de 17 mil servidores distritales han participado en procesos de cualificación y con el fin de aumentar el impacto de esta participación se desarrolló una herramienta de gamificación web y móvil, que permite el refuerzo de las temáticas abordadas, de forma interactiva.

El impacto de estos logros se evidencia en la encuesta de Bogotá Cómo Vamos, donde se muestra que la imagen favorable de la Red CADE pasó de un 75% en 2017 a 80% en 2018. Todos estos elementos constituyen un gran conjunto de iniciativas que convergen hacia la generación de una mejor experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital.

Actualmente, la Red CADE recibe 18 millones de visitas ciudadanas anuales, no obstante, existe una tendencia creciente a la realización de trámites a través del canal virtual. Por lo tanto, lograr la transición de un modelo multicanal a uno onmicanal, en los términos especificados anteriormente, se constituye en un gran reto, que requiere del fortalecimiento del canal virtual. De tal manera, se recomienda consolidar la oferta de servicios del SuperCADE Virtual, incorporando más funcionalidades, y posicionar este canal como el medio a través del cual los ciudadanos pueden efectuar trámites y realizar transacciones, reduciendo el tiempo que destinan a estas tareas.

---

<sup>10</sup> Los peticionarios pueden manifestar su voluntad de compartir su petición de manera pública o mantenerla privada, en cuyo caso, solo será conocida por la entidad competente de responder.

El 26 de septiembre de 2019 salió el CONPES 03, que contiene el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este plan agrupa más de 190 compromisos en temas de servicio, por parte de 31 Entidades Distritales. La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la encargada de realizar el seguimiento a su implementación, por cuanto se recomienda definir los mecanismos necesarios para la gestión de esta importante labor.

Se Adjunta el Anexo N° 11. "Servicio al Ciudadano

### 3.12. GESTIÓN DOCUMENTAL

Se ha desarrollado la actualización y elaboración de instrumentos archivísticos, procesos y procedimientos, orientados a la implementación de las normas, técnicas en materia de Gestión Documental y Archivo; la organización de los archivos de gestión, el fortalecimiento en el uso de Tecnologías de Información para el soporte de los procesos de gestión de documentos, automatización de procesos, control de trámites y del desarrollo de competencias del recurso humano, para soportar la gestión del cambio y propiciar la transformación de la cultura institucional.

Para el cumplimiento de los objetivos estipulados anteriormente, se está realizando la consolidación y verificación de los inventarios de documentos custodiados en el archivo central y la actualización de la herramienta tecnológica diseñada para la elaboración, registro, envío, recepción y seguimiento de los documentos de la entidad, así como la sensibilización, divulgación y capacitación con relación a temas de Gestión Documental.

La descripción del estado de las diferentes temáticas desarrolladas en este punto, a la fecha presentan el siguiente estado:

- Se encuentra convalidada la Tabla de Valoración Documental (TVD) y mediante la implementación de la misma, se libera espacios de almacenamiento en los depósitos de archivo reduciendo costos de almacenamiento, mejorando la eficiencia y eficacia en las consultas de documentos, a la fecha se ha validado y consolidado el 80% del inventario de los documentos custodiados en el Archivo Central.
- La Tabla de Retención Documental (TRD) se ajustó a la nueva estructura orgánica de la Entidad incorporando el Mapa de Procesos actualizado durante la vigencia 2018.
- Mediante acciones de capacitación, asistencia técnica y seguimiento por parte del grupo de Gestión Documental se asegura la organización de los Archivos de Gestión de las diferentes dependencias de la Entidad y se han realizado las transferencias documentales primarias de acuerdo con los cronogramas establecidos.
- Se redactó, aprobó y publicó la Política de Gestión Documental (PGD) mediante la cual se permiten alinear el Sistema de Gestión Documental con los demás sistemas administrativos apoyando el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, aportando a la Transparencia, el acceso a la información pública, el buen gobierno y la rendición de cuentas.
- Se aprobaron por el Comité Interno de Archivo el Programa de Gestión Documental (PGD); el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y el Sistema Integrado de Conservación (SIC) que permite asegurar la conservación de documentos vitales para la gestión de la entidad y en particular la preservación de documentos digitales frente al obsolescencia tecnológica.

- Se han realizado mejoras y nuevos desarrollos al aplicativo de Gestión Documental SIGA relacionados con el uso eficiente del papel, se puso en producción del memorando electrónico para todas las dependencias de la entidad, se puso en funcionamiento el módulo de seguimiento por parte del ciudadano, se desarrolló el módulo actos administrativos, se desarrolló e implemento el uso de planillas electrónicas para la distribución de la correspondencia interna, se desarrolló y puso en funcionamiento la radicación de correos electrónicos que llegan a la entidad, se realizaron los ajustes pertinentes para que el aplicativo interoperara con el aplicativo “Bogotá te Escucha”, adicionalmente se mejoró el diseño de la aplicación así como formarla de manera intuitiva para los servidores. Actualmente se está desarrollando la funcionalidad para préstamos de documentos de archivo, y el seguimiento y recepción de transferencias primarias.

Se Adjunta el Anexo N° 12. “Gestión documental”

### 3.13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El propósito primordial de la implementación de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública dentro de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 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, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, verás y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

Es de resaltar que se realizaron importantes avances y mejoras en la implementación de la Ley 1712 de 2014, Ley de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, como fueron:

- Participación de la Secretaría General en la formulación de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC).
- Actualización del portafolio de Bienes y Servicios de la Entidad se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión bajo el código 4202000-OT-044 Versión 7.
- Se formalizó en el Sistema Integrado de Gestión el Procedimiento para la publicación, actualización y desactivación de información para los grupos de valor, usuarios e interesados en los portales y microsítios web de la Secretaría General, este a su vez cuenta con un formato que permite el registro de la actividad y con un documento de Lineamiento de Gestión de Información el cual garantizará condiciones de calidad, accesibilidad, lenguaje claro y la actualización permanente de la información y su sostenibilidad en el tiempo de publicación. PROCEDIMIENTO 4204000-PR-359 V2.
- Actualización constante del portal de datos abiertos.
- Seguimiento constante al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la implementación de alertas tempranas entre Bogotá Te Escucha y los correos electrónicos de cada uno de los gestores de peticiones de la ciudadanía de cada una de las dependencias.

- Se realizó la elaboración y publicación de la Guía para el Inventario, clasificación, etiquetado de información, protección de datos personales y análisis de riesgos de activos de la información.

El desarrollo e implementación de la citada Ley de Transparencia ha permitido dinamizar ejercicios asociados a la participación ciudadana y a los procesos de Rendición de Cuentas de la Entidad. Por otra parte, la Entidad ha participado en los procesos de medición asociados a los temas de Transparencia, a saber: Índice de Transparencia de Bogotá -ITB-, Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública -ITA-, e Índice de Innovación Pública -IIP-.

Basados en la experiencia de ejercicios anteriores y en los resultados obtenidos, la Secretaría General cuenta con un análisis detallado de los factores involucrados en los Índices de Transparencia de Bogotá -ITB-, y de Innovación Pública -IIP-, que permiten evidenciar avances y acciones concretas en beneficio de los ciudadanos y que aportan elementos de juicio cuantitativos con el fin de mejorar la calificación de la Entidad.

A su vez, la dinámica e interiorización de estos Índices al interior de cada dependencia permiten que los funcionarios sean cada vez más conscientes del impacto de las acciones que desarrollan hacia la ciudadanía y promueven el ejercicio de Transparencia.

Se Adjunta el Anexo N° 13. “Transparencia y Acceso a La Información”

### 3.14. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La Entidad para el año 2019, diseñó la *“Estrategia de implementación de la dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.”* de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, esta estrategia se ha desarrollado bajo un enfoque pedagógico constructivista que genere, sistematice y multiplique el conocimiento; consolide el aprendizaje y fomente procesos de ideación, investigación e innovación, con el fin de contar con el acceso efectivo a la información de la entidad, mejorar los procesos, servicios y resultados.

Es clave tener presente que para que esta implementación sea exitosa, se debe tener una perfecta articulación entre las personas, los procesos, la tecnología y la gestión Documental, todos enmarcados en una cultura institucional orientada al aprendizaje y la innovación, desarrollado en los siguientes ejes:



Gráfica 11. Ejes Gestión del Conocimiento y la Innovación  
Fuente: Dirección de Talento Humano

En el mismo sentido y con el fin de dar cumplimiento a estas directrices, se proyectó la implementación de esta dimensión en un tiempo de ejecución de 3 años (2019, 2020, 2021), mediante la aplicación del siguiente Plan de Acción para la vigencia 2019 por cada uno de los ejes:

- **Analítica Institucional:** Se diligenció instrumento FURAG II, instrumento diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, en el mes de marzo de 2019 y se adelantó el Autodiagnóstico de Gestión del Conocimiento y la Innovación, instrumento diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, la misma se aplicó en el mes junio de 2019.
- **Generación y Producción del Conocimiento:** a través de la ejecución Plan del Institucional de Capacitación; la Estrategia de Incentivos para la gestión del conocimiento Creatividad e Innovación 2019; Club de Lectura; Píldoras para la Memoria- “Recuerde que”; Feria Académica y realizar identificar y publicar buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- **Herramientas para el uso y la Apropiación:** Posicionar el uso de la plataforma LMS; Banco del Conocimiento e implementación del “Proyecto Historia Laboral Digital”
- **Cultura de compartir y difundir:**
  - **Escuela de Formadores Internos:** Estrategia que busca preparar a los Servidores de la Secretaría General para que sean agentes multiplicadores de conocimiento, desarrollen personas, equipos de trabajo y la Entidad en general.
  - **Lo que yo sé y me gustaría compartirte:** Espacio en la intranet para que los servidores(as) públicos(as) de la entidad publiquen artículos de temáticas transversales, a fin de que se generen espacios de debate, retroalimentación, aportes y construcción colectiva.
  - **Carnaval del Conocimiento:** Realizar evento dirigido a todos los servidores(as) de la Entidad, donde todas las dependencias tendrán el espacio de contar de manera creativa, divertida y didáctica las actividades que realizan dentro de su proceso y procedimientos, cuáles son sus productos, resultados o entregables.

La Entidad, cuenta con un Plan Institucional de Capacitación acorde a la normatividad vigente y ajustado a las necesidades de la Entidad, de acuerdo con el Diagnostico de Aprendizaje Organizacional realizado, a corte 31 de diciembre se encuentra en un 100% de ejecución.

Los propósitos a conseguir mediante la implementación de la estrategia presentada son:

- Preservar el conocimiento y aprovechar la experiencia de los servidores dentro de la Entidad.
- Poner a disposición el conocimiento de la organización en el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- Generar valor público propiciando un clima de generación y difusión del conocimiento entre los distintos niveles de la entidad.
- Generar mayor confianza, cambio cultural y eficiencia administrativa.
- Fomentar programas de aprendizaje que pueden mejorar las competencias de los colaboradores y optimizar su desempeño.
- Promover en el ambiente de trabajo el intercambio, ideación, creación, cocreación, innovación, investigación, que permitan solucionar problemas estructurales en la Entidad.
- Asegurar el conocimiento clave de la entidad, para que el mismo se quede y no se pierda cuando los servidores ya no estén, con el fin de evitar la fuga del Conocimiento.
- Pasar del conocimiento implícito a explícito.
- Reducir el tiempo que los servidores necesitan para encontrar la información que requieren para el desarrollo de sus funciones.

Se Adjunta el Anexo N° 14. “Gestión del Conocimiento”

### 3.15. CONTROL INTERNO

Dentro del rol de seguimiento y monitoreo, con frecuencia mensual se realizó la verificación del grado de avance de los planes de mejoramiento vigentes con la Contraloría de Bogotá, resultado de lo cual se pudo promover y documentar el cumplimiento de cerca del 98% de las acciones de mejora establecidas en los planes de mejoramiento producto de las visitas de auditoría recibidas entre 2016 y 2019. Así mismo, se implementó con frecuencia trimestral, el seguimiento de los planes de mejora derivados de auditorías internas, promoviendo con ello acciones de mejora frente a los eventos de riesgo identificados

Así mismo, se planificaron, ejecutaron y comunicaron los resultados de cada una de las actividades de aseguramiento previstas en el Plan Anual de auditorías, en este marco se realizaron las auditorías internas de calidad para la totalidad de los procesos administrados por la Entidad, apoyando con ello el propósito de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001.2015. Se destaca de estos planes, el mayor alcance que tuvieron en 2018 y 2019, al incorporar actividades de aseguramiento de proyectos de inversión y procesos de TI que han venido aportando al mejoramiento de los mismos.

Se pueden resaltar como principales logros en materia de control interno:

- En 2018 se sustentó ante la Contraloría de Bogotá el cumplimiento de las 112 acciones de mejora que a la fecha se registraban finalizadas. Resultado de esta sustentación se logró el cierre definitivo de todas las acciones de mejora finalizadas a la fecha de la visita del ente de control, logrando con ello una reducción material (en aprox. 70%) del plan de mejoramiento vigente en la Entidad.

- Se reglamentaron los principales instrumentos de gobierno de la función o rol de auditoría interna de la Secretaría General, estos son el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor Interno. Así mismo, se actualizó el reglamento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, instancia asesora de seguimiento y direccionamiento llamada a la revisión y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno de la Entidad.
- Para mejorar el direccionamiento estratégico del proceso de Evaluación y monitoreo del Sistema de Control interno, se realizó la modificación del procedimiento de auditoría existente. Como producto de esta revisión y ajuste:
  - Se diferenciaron los estándares de calidad aplicables en la planificación y ejecución de auditorías internas de calidad y de gestión (creación de dos procedimientos), dado el fundamento normativo y técnico propio de cada una de estas actividades.
  - Se implementó la metodología de auditoría basada en riesgos y con ello, técnicas de planificación, ejecución y supervisión del trabajo ajustadas a las normas internacionales de auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos – IIA Global.
  - Se conformó y reglamentó el Comité Distrital de Auditoría y a partir de su funcionamiento se trabajó en el diseño, aprobación y proposición (dirigida a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional) de cuatro lineamientos técnicos con los que se prevé orientar y facilitar la implementación de normas internacionales de auditoría en todas las Entidades del Distrito.

Entre los principales retos y desafíos en materia de control interno, se encuentran:

- Consolidar el Comité de Coordinación de Control Interno como instancia promotora de mejores prácticas en materia de administración de riesgos y asesora, por excelencia, para el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno y de los diversos sistemas de gestión que operan en la Entidad.
- Mejorar los conocimientos y capacidades de los auditores de la Oficina de Control Interno en normas internacionales de auditoría, técnicas de análisis de datos y manejo de software para la analítica. Promover capacitaciones en estas mismas temáticas para los miembros del Comité Distrital de Auditoría.
- Implementar procesos de auditoría externa y/o revisiones cruzadas que a nivel Distrital promuevan la implementación de estándares internacionales en la función de auditoría, incrementando su fiabilidad, asertividad y valor agregado en la gestión de riesgos.

Se Adjuntan: Anexo Nº 15. “Control Interno”  
 Anexo Nº 17. “Relación de Procesos Disciplinarios Vigentes”  
 Anexo Nº 18. “Relación de Procesos de Responsabilidad Fiscal Vigentes”

#### 4. BALANCE DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN

En este capítulo se presentan los principales logros obtenidos por la Secretaria General en el marco de cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020”, descrito por temática y enfoque misional.

#### 4.1. LA TRANSFORMACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO, RETO DE LA REDCADE

Esta Administración fortaleció el servicio a la ciudadanía como parte del propósito de construir una Bogotá Mejor para Todos, con un encuentro armónico entre gobierno y ciudadanía que se consolida en un modelo multicanal, con la integración de los diferentes canales de atención y la estandarización de información y procesos para dejar las bases de un modelo omnicanal donde la experiencia del ciudadano sea similar independientemente del canal a través del cual interactúa con la Administración.

Dicho modelo se despliega a través de la Red CADE que consta de 8 SuperCADE, 18 CADE y 32 RapiCADE, en el canal presencial; la línea 195 como canal telefónico; el sistema de gestiones de peticiones, quejas y reclamos, Bogotá te Escucha y el SuperCADE Virtual a disposición de los usuarios de celulares inteligentes (Smartphone).

En este tiempo, la RedCADE ha ampliado su portafolio de servicios a la ciudadanía al incorporar a través de sus puntos de atención nuevas entidades como la Registraduría Nacional, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Departamento para la Prosperidad Social, las Secretarías de Seguridad, Convivencia y Justicia, Hábitat, Jurídica, así como los nuevos operadores de aseo.

Además, con una inversión superior a los \$1.650 millones, esta Administración inició un plan de mejoramiento de la actual infraestructura de los puntos de atención de la RedCADE, renovando el mobiliario y efectuando reparaciones locativas bajo el objetivo de dignificar el servicio. Además, en el SuperCADE CAD se adecuó una zona para la atención preferencial (adulto mayor, mujeres en embarazo y personas en condición de discapacidad, denominada Zona Plus, la cual entró en operación en el mes de marzo de 2019.

Adicionalmente, se aumentó la frecuencia de las Ferias de Servicio a la Ciudadanía y el número de entidades participantes de modo que mientras en 2015 se realizaron 12 ferias, en 2017 fueron 20, 2018 con 24 y el 2019 van 20 en sitios estratégicos para atender la mayor demanda de la ciudadanía y en algunos casos se integran con los mercados campesinos para llegar a más bogotanos. Por medio de estas Ferias, se han realizado dos intervenciones de carácter social, la primera de ellas en el Barrio María Paz, con la presencia institucional de 30 Entidades Distritales y con el objetivo de hacer presencia institucional para recuperar el espacio público y el control de actividades ilícitas; la segunda fue un SuperCADE Móvil Social dedicado exclusivamente a la atención de la comunidad venezolana.

Tras siete años sin obras de envergadura, la RedCADE y su cobertura se fortaleció, con la incorporación del SuperCADE Engativá, cuya apertura beneficia a más de 900 mil habitantes de esa

localidad con una oferta de 250 servicios, incluyendo el recaudo de impuestos distritales y servicios públicos. A diferencia de otros SuperCADE, en estas instalaciones opera la Casa de Justicia con su oferta de servicios y se brinda orientación a víctimas del conflicto armado que llegan a Bogotá. Desde su entrada en operación, se han recibido cerca de 174 mil visitas ciudadanas y se han prestado cerca de 200 mil trámites y servicios.

Así mismo, bajo la estrategia integral de atención al migrante, el 17 de octubre de 2018, entró en operación el SuperCADE Social, ubicado en la Terminal de Transporte sede Salitre, punto que ha atendido a más de 40.000 personas y ha prestado 48.883 servicios a la población migrante en Bogotá, especialmente a ciudadanos venezolanos, y a víctimas del conflicto armado interno. Este esquema de atención ha sido reconocido no sólo por el Gobierno Nacional sino por organismos internacionales y varios países que enfrentan procesos migratorios en sus territorios.

Viene en camino otro SuperCADE, el de Manitas en la localidad de Ciudad Bolívar que se encuentra en construcción. Un nuevo punto de atención que marca una nueva era en la concepción de estos centros a gran escala, por su innovador diseño, concepto y funcionalidades. Este SuperCADE estará al lado de la Estación Manitas del TransMiCable y su desarrollo implicará una inversión cercana a \$15 mil millones; su novedoso diseño se logró a través de un concurso arquitectónico en el que participaron 54 proponentes, y estará listo a finales del presente año, Manitas será el noveno punto dentro de la RedCADE, con una oferta de servicios de cerca de 35 entidades. La ubicación de este nuevo SuperCADE contribuye a la transformación que experimenta la localidad de Ciudad Bolívar bajo la actual administración.

Para la Secretaría General es importante no solo desarrollar una serie de acciones encaminadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano en la ciudad, sino que las mismas se establezcan y permanezcan en el tiempo. Es por ello, que actualizó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 02 de 2019), cuyo proceso implicó la formulación del Plan de Acción, con el propósito de definir los lineamientos para garantizar el desarrollo de atributos del servicio en las entidades para brindar al ciudadano un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en concordancia con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Como resultado de los esfuerzos antes descritos, los ciudadanos a través de la Encuesta Bogotá Cómo Vamos (2017) le dieron un 75% de favorabilidad al servicio a la ciudadanía y un 88% en conocimiento de la RedCADE, que anualmente recibe alrededor de 18 millones de visitas, presta cerca de 41 millones de servicios y recauda \$2,8 billones.

#### 4.1.1. MÁS TRÁMITES VIRTUALIZADOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN EL SERVICIO

Como se mencionó anteriormente, esta administración tiene como prioridad la virtualización de trámites con una meta del 15% de mayor impacto, la cual ya se cumplió, y que permite beneficiar a los ciudadanos en términos de ahorro en dinero y tiempos de desplazamiento. Mediante la plataforma Bogotá Abierta, Urna de Cristal y encuesta presencial en los puntos de la RedCADE, se consultó a los ciudadanos sobre qué trámites de alto impacto quisieran efectuar de manera virtual. Con los resultados obtenidos, se priorizó el trabajo en los sectores de educación, salud, integración

social y movilidad, precisamente las áreas que concentraron la mayoría de las peticiones efectuadas por la ciudadanía.

Un piloto realizado por la Secretaría General que tomó más de 618.000 servicios prestados en 2017 referentes a certificaciones catastrales e inscripción en el censo catastral, confirmó que los ciudadanos que utilizaron la plataforma Catastro en Línea, tuvieron un ahorro, en conjunto, de más de \$4.300 millones. En el sector Educación, por ejemplo, los tres trámites virtualizados suman casi 360 mil solicitudes anuales; el de Catastro (consulta del CHIP de un predio) obtuvo más de 170 mil consultas; y al de consulta de obligaciones tributarias acceden más de 3 millones de ciudadanos.

Estos datos corroboran el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la toma de decisiones de gestión pública para mejorar la vida de millones de personas.

En paralelo, se intervino el principal punto de contacto de los ciudadanos con la Administración, con una reorganización integral del sistema de gestiones de peticiones, quejas y reclamos, antes SDQS y ahora **Bogotá te Escucha**, el cual recibe anualmente más de 250 mil peticiones ciudadanas, tiene más de 670 mil peticionarios registrados y en el que en promedio anualmente participan cerca de 2 mil funcionarios activos de los 15 sectores del distrito.

“Bogotá Te Escucha” resultó como nombre ganador tras una consulta abierta realizada en el 2017 a través de la plataforma Bogotá Abierta, del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal. Más de 100 personas propusieron nombres para el sistema y miles de personas votaron por los cinco finalistas.

Bajo el nuevo nombre se realizó un proceso de reingeniería al sistema para hacerlo más amigable para los ciudadanos, más ágil para los funcionarios y más transparente para los organismos de control. Entre las novedades del sistema es que es más intuitivo, claro y eficiente para el usuario, cuenta con una herramienta de ubicación geográfica automática y brinda la posibilidad de que los ciudadanos conozcan las peticiones de sus conciudadanos y las respalden, es decir, lo que en principio era una petición individual, ahora con mayor número de suscriptores puede ser colectiva y priorizada por las entidades competentes para una respuesta más oportuna.

Con la información que se gestiona en el Sistema Bogotá Te Escucha se toman decisiones. Por esto cobra importancia la implementación del **Tablero de Control de Peticiones Ciudadanas**, una nueva herramienta de control social elaborado con el apoyo de la fundación Bloomberg y la Veeduría Distrital. Este tablero permite monitorear las peticiones de los ciudadanos y realizar análisis por localidad, entidad y temática. De esta manera los gerentes públicos pueden hacer seguimiento a las peticiones de los ciudadanos y tomar decisiones de manera estratégica.

Además, pensando en liberar tiempo a los ciudadanos ahora desde el celular y en cualquier momento y lugar, pueden acceder a información de trámites y servicios, así como consultar y radicar peticiones sobre alumbrado público, basuras, huecos y movilidad, entre otros, con la nueva aplicación móvil denominada **SuperCADE Virtual**. Los ciudadanos también pueden adelantar trámites que hoy están virtualizados, como expedir la factura de servicios públicos y hacer pagos a un solo clic.

Con esta aplicación Bogotá fue una de las 10 ciudades seleccionadas como finalistas para el “Engaged Cities Award” de la organización Cities of Service, un programa que reconoce a las ciudades comprometidas con el servicio y la participación ciudadana para resolver los problemas que afectan a la comunidad. El premio, respaldado por Bloomberg Philanthropies, destaca las formas en que los líderes de las ciudades están cocreando el futuro con los ciudadanos y como estas iniciativas se pueden compartir con otras ciudades que enfrentan el mismo tipo de problemáticas.

Pensando siempre en los ciudadanos, se realizó el rediseño del portal web de la ciudad, la Alcaldía, en equipo con la ciudadanía de distintas edades, localidades y roles poblacionales, por un año participaron en la creación de secciones o la definición del diseño de [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co), donde hoy se puede encontrar de manera georreferenciada canchas, colegios, bibliotecas, SuperCADES, en general, lugares de interés cerca a sus casas, así como ver la ubicación de las 2500 obras entregadas o en ejecución en todas las localidades de Bogotá.

Este proceso se realizó bajo la metodología de Diseño Centrado en el Usuario DCU, inspirado en sitios web de ciudades como Londres, Barcelona, Nueva York; mediante la transformación de la estructura de flujos de trabajo y uso de nuevas herramientas que cambiaron la visión de la comunicación pública usando plataformas digitales con un enfoque centrado en la ciudadanía y no únicamente en la institucionalidad.

Con relación a temas de Inspección, Vigilancia y Control, considerando a los empresarios y comerciantes como ciudadanos y buscando una mejora en el servicio, la Secretaría General como administradora del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC, suscribió en el 2017 un Convenio de Asociación con la Cámara de Comercio de Bogotá y la Confederación de Cámaras de Comercio – CONFECAMARAS con el fin de integrar al Distrito al Modelo nacional de IVC, que permite el agendamiento, la programación y gestión de visitas de inspección de las entidades con funciones de IVC a empresas y/o establecimientos de comercio, a través de una plataforma tecnológica, con un enfoque de riesgo y sustituyendo los documentos en papel por documentos electrónicos.

## 4.2. HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE BOGOTÁ

Bajo la premisa que la tecnología, la información y las comunicaciones (TIC) evolucionan velozmente y transforman los territorios y el quehacer de los ciudadanos, la administración distrital no escatima esfuerzos para potenciarlas en beneficio de los ciudadanos. Hoy la sociedad tiene el reto de prepararse para enfrentar la revolución digital que impulsará el desarrollo de nuestras ciudades, sobre todo, en sectores como la movilidad, la seguridad, el medio ambiente y la gestión pública. En tal sentido, el Alcalde Enrique Peñalosa trazó una hoja de ruta para convertir a la capital de la República en una ciudad digital, a través de la conectividad, el fortalecimiento de la economía digital y el gobierno digital inclusivo para los bogotanos.

Los resultados en estos primeros años reflejan ese compromiso de la Administración Peñalosa. Así, en materia de conectividad, la Alcaldía dispuso un ambicioso plan orientado a instalar más de 275

zonas wifi gratuitas en el espacio público, bibliotecas, CADES, parques de la ciudad y en las estaciones del sistema masivo de transporte TransMilenio. Este esfuerzo, articulado con el Gobierno Nacional, disminuye la brecha digital y la desigualdad mediante el uso de la tecnología.

En particular, esta Administración viene consolidando una red de laboratorios digitales (5) para promover la innovación, la creación de contenidos multimedia, el diseño de aplicaciones móviles y la masificación de plataformas tecnológicas. Esta red que hoy cuenta con aliados importantes como la Universidad Nacional, se fortalece con el nuevo laboratorio que se instaló en la Nueva Cinemateca Distrital. ¿Los resultados? A la fecha se ha superado la meta de número de bogotanos formados en competencias digitales, más de 200 mil ciudadanos capacitados en temas como uso de datos, animación, emprendimiento y competencias digitales.

Otra innovación es la plataforma Bogotá Abierta, reconocida por la OCDE como una buena práctica de gobierno digital y con la cual se construyó de manera participativa el Plan de Desarrollo Distrital. Por primera vez, de manera libre y democrática, los bogotanos enviaron a la Alcaldía sus ideas sobre su visión de ciudad. Esta estrategia se complementa con la entrada en funcionamiento de una plataforma distrital de datos abiertos, la actualización de los lineamientos de gobierno en línea y la organización de los sistemas distritales. Sobre set de datos abiertos es importante precisar que de 20 pasamos a 699 en el distrito.

En paralelo, se desarrollaron aplicaciones y otras plataformas para establecer un canal de comunicación y atención personalizada a los ciudadanos pensando en sus necesidades y preferencias como:

- Sofiapp: Una aplicación única en el país, para el cuidado y la protección de las mujeres.
- Conectapp: Con esta herramienta, los ciudadanos pueden descubrir cuál es la zona wifi gratuita más cercana respecto a su geolocalización.
- OFB: Contiene toda la información necesaria para los ciudadanos interesados en la Orquesta Filarmónica de Bogotá.
- Bogotá Cambalachea: Plataforma para promover en la ciudadanía principios de economía colaborativa a través de la tecnología, los ciudadanos pueden intercambiar habilidades, saberes y servicios. La premisa es intercambiar tiempo en lugar de dinero.
- Se puede Ser: Con esta aplicación se establece un canal de comunicación con la población LGTBI de Bogotá y con toda su política pública.
- Apporta Bogotá: Es una vía de comunicación directa con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en ella los ciudadanos pueden reportar temas de aseo y alumbrado público.

Por primera vez la Administración de Enrique Peñalosa dispuso de una plataforma estandarizada para la creación de sitios web mediante un software libre (basado en Drupal 7.0) que permite que cualquier entidad pueda implementar su sitio con facilidad y rapidez, manteniendo una estandarización tanto en funciones como en diseño.

El principal beneficio de esta plataforma Govimentum se encuentra en el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano, donde ahora con la creciente apertura de datos públicos las personas tienen un papel mucho más activo en la toma de decisiones del gobierno. Desde el punto de vista jurídico, esta plataforma permite que todas las entidades del Distrito cumplan con la Ley de

Transparencia, y desde la perspectiva económica, para finales de marzo de 2019, ya había logrado un ahorro de \$11.000 millones de pesos al Distrito.

Además, para enfrentar el rezago tecnológico de los sistemas de gestión, la Alcaldía Mayor adelanta un proyecto conocido como Core Tributario - ERP Distrital, con un costo superior a los \$40 mil millones, orientado a transformar los sistemas misionales de la Secretaría de Hacienda a fin de darles a los bogotanos la confianza en el uso de los medios tecnológicos para el recaudo de sus impuestos; también se busca dotar a las entidades distritales con sistemas de gestión administrativa que hagan eficientes sus procesos misionales e impacten positivamente la competitividad de la ciudad de cara a la ciudadanía.

Cabe resaltar que la ciudad mejoró su calificación en el Índice de Gobierno en Línea, de 67 a 88 puntos, de acuerdo con las mediciones realizadas por el Ministerio de TIC. La capital es líder en Colombia en cobertura a Internet, con un 74,1% de los hogares conectados, según el DANE. Sin embargo, las metas van más allá y esta Administración trabaja para que Bogotá tenga conectividad de primer nivel como otras grandes ciudades del mundo. Por ello se liberaron las restricciones normativas urbanas que impedían el desarrollo de las redes de comunicaciones, lo que facilitará la conectividad de primer nivel, en especial en las zonas rurales. Para lograrlo, se trabaja con el Gobierno Nacional para que circuito cerrado de televisión con mayor cobertura, con cámaras IP de alta resolución y respaldo de grabaciones, según tabla de retención documental, los operadores móviles mejoren la cobertura de las redes en cada una de las 20 localidades de la capital.

Así mismo, la Alcaldía de Bogotá bajo su estrategia para salvaguardar la privacidad y seguridad de la información de los riesgos al que está expuesta por amenazas o incidentes de naturaleza cibernética, cuenta con seis guías de seguridad que abordan desde el buen uso de la infraestructura para cumplir con los retos de seguridad, hasta las mejores herramientas para proteger la información de las entidades, así la ciudad se consolidó como la única entidad territorial del país con este tipo de insumos.

La transformación tecnológica también está ligada a la incorporación de nuevas tecnologías como lo es adopción de nube para alojar los servicios web de la Secretaría General, la implementación de productos de software que permiten obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas de gestión propios, logrando la definición e implementación de nuevas soluciones de inteligencia de negocio, que abarcan la transformación de datos, la construcción y análisis de indicadores, así como la implementación de modelos de minería de datos orientados a los objetivos específicos de la entidad.

También se realizó la actualización del sistema de control de seguridad de acceso para la sede principal de la Secretaría General incluyendo cámaras y dispositivos biométricos. En marcha se dejará la implementación de la Estrategia de Arquitectura Empresarial en su primera fase y transición de infraestructura de protocolos.

Bogotá bajo la guía del alcalde Peñalosa, avanza en su camino hacia una ciudad digital, incluyente e innovadora en la que los medios digitales sean transversales y solucionen los retos de ciudad.

### 4.3. UN NUEVO ENFOQUE EN LA RELACIÓN CON LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Bajo esta Administración, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación de la Secretaría General coordina el Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas; implementa las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 competencia de las entidades territoriales; define lineamientos y pone en marcha acciones en materia de memoria, paz y reconciliación en el Distrito Capital. Para esto, despliega sus acciones a través de los equipos de estrategia, seguimiento y evaluación, asistencia y atención, reparación integral, gestión para la estabilización socioeconómica, participación y el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.

Al inicio de la Administración, la entidad enfrentaba el reto de dar respuestas efectivas a las necesidades de las víctimas en la ciudad, de ahí la importancia de propiciar una adecuada articulación con las entidades que conforman el Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas – SDARIV, para lo cual se definió una agenda para dar cumplimiento al mandato de la Ley 1448 en Bogotá. En este sentido, se abrieron espacios interinstitucionales, se conformaron mesas técnicas y se realizó acompañamiento a las entidades distritales para clarificar los roles y el alcance de sus acciones dirigidas a las víctimas en el Distrito Capital. El esquema de trabajo en las Mesas de Participación Efectiva para las Víctimas permitió recoger propuestas que acogieron las entidades del SDARIV para definir metas y recursos para la asistencia, atención y reparación integral a las víctimas.

Hoy, el Plan de Acción Distrital para la atención de las Víctimas en Bogotá (PAD) cuenta con la participación de dieciocho entidades, y es la principal hoja de ruta para su implementación con un aporte general de más de \$1.6 billones para el cuatrienio, lo que representa un aumento significativo del presupuesto que las entidades del SDARIV han destinado en anteriores vigencias.

Adicionalmente, como parte del seguimiento a la ejecución del Plan de Acción Distrital, hoy se cuenta con Avanti, una herramienta que le permite a la población víctima conocer los bienes y servicios entregados en el marco de la Ayuda Humanitaria, las acciones de reparación, reubicación o integración local, y a las instituciones les facilita la tomar decisiones a través de los datos abiertos publicados en la página web de la entidad.

Por otra parte, como resultado de la articulación interinstitucional y del ejercicio de coordinación que adelanta la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Bogotá cuenta con documentos actualizados como el Plan de Retornos y Reubicaciones, el Plan de Contingencia, el capítulo de víctimas del Plan Integral de Prevención, entre otros. La articulación con las víctimas ha resultado clave también para el Plan de Acción Distrital que contó con la formulación de 442 propuestas por parte de las víctimas de las cuales 69% se consideraron viables.

De otra parte, la figura de los Comités Locales de Justicia Transicional, planteo un nuevo desafío para garantizar su operación en las localidades. Por tanto, se revisó esta figura y se ajustó su alcance. Actualmente, Bogotá cuenta con la conformación y operación de once de ellos en los que se articulan las autoridades locales, las entidades del nivel distrital con presencia en las localidades y sus representantes de víctimas. Hoy la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la

Reconciliación y las entidades del distrito han logrado articularse con la Nación trabajando de la mano con actores fundamentales como lo es la Unidad Nacional para las Víctimas en pro de la superación de la vulnerabilidad de las víctimas residentes en Bogotá. Además, se ha constituido como un referente para otras entidades territoriales en materia de implementación y cumplimiento de la Ley 1448 de 2011 a partir de la participación en el escenario de Ciudades Capitales que organiza el Ministerio del Interior.

#### 4.3.1. MEJORES ESPACIOS DE ATENCIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Se encontraron largas filas y tiempos de espera prolongados al ingreso de los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV – con procedimientos obsoletos que impedían una atención oportuna a los usuarios. En ese sentido, de la mano con la Unidad para las Víctimas, se definió una estrategia para brindar respuestas más rápidas y se implementó un proceso de sensibilización a los usuarios sobre horarios y criterios de atención. El resultado de estas acciones muestra la eliminación de filas al ingreso de los CLAV y la construcción de procedimientos creados con los equipos de trabajo que operan en los Centros. Por otra parte, se construyeron portafolios de oferta institucional que se formalizarán mediante la suscripción de acuerdos de servicios con las entidades presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas. En adición se trabaja en la implementación del Sistema de Asignación de Turnos que agilizará tiempos de atención y fortalecerá el Sistema de Información de Víctimas en Bogotá.

#### 4.3.2. NUEVAS OPORTUNIDADES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS DE VIDA

Al comienzo de la presente Administración Distrital, se encontró una baja articulación interinstitucional con las entidades responsables en el proceso de estabilización socioeconómica: la Secretaría de Desarrollo Económico, cabeza del sector, y el Instituto para la Economía Social. Esta baja articulación se debía a barreras en la ruta de gestión que limitaban la oferta para la vinculación de las víctimas del conflicto armado, ausencia de una línea base sobre la situación de las víctimas beneficiadas con proyectos y falta de seguimiento a las unidades productivas favorecidas. Por lo anterior, la tarea principal de esta Administración se enfocó en articular la oferta Distrital y Nacional en beneficio de la población víctima que reside en Bogotá para lo cual se creó la Mesa de Estabilización Socioeconómica, liderada por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Este espacio ha permitido trabajar en el fortalecimiento del componente de estabilización socioeconómica para el beneficio de la población víctima del conflicto armado.

Hoy en la ruta de gestión para la estabilización socioeconómica, se trabaja, entre otras entidades, con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la Agencia Pública de Empleo del Distrito y Compensar, brindando más y mejores oportunidades de vinculación a las víctimas del conflicto. Adicionalmente, se iniciaron talleres de orientación profesional incluyendo el acompañamiento psicosocial como eje transversal a la ruta, para brindar herramientas a las víctimas que les permitan tomar decisiones más acertadas en el proceso de reconstrucción de su proyecto de vida; esto se materializa a través de la formulación de planes de acción individuales.

Con referencia a emprendimiento y formación, la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación destinó más de \$8.900 millones para contribuir al Fondo de Reparación para el Acceso, Permanencia y Graduación en Educación Superior que beneficia a la población víctima del conflicto armado residente en Bogotá. Estos recursos, sumados a los de la Secretaría Distrital de Educación y a los del Ministerio de Educación Nacional, han beneficiado a 511[1] víctimas del conflicto en Bogotá con la posibilidad de acceder a programas de educación superior en universidades públicas o privadas a través de créditos condonables. Este es un logro que permite cambiar el enfoque en la interacción con las víctimas pasando de acciones asistenciales a acciones transformadoras.

En esta misma línea, en el frente de emprendimiento, se destinaron más de \$2.400 millones para financiar iniciativas empresariales de cualquier sector económico que provengan o sean desarrolladas por población víctima del conflicto armado residente en Bogotá. Con esta inversión se beneficiaron 31 iniciativas que generaron más de 158 empleos.

#### 4.3.3. EL DISTRITO Y LA REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS

En materia de reparación integral, al comienzo de la presente Administración se evidenciaron problemas en la implementación de los Planes Integrales de Reparación Colectiva aprobados en Bogotá; con respecto al acompañamiento y representación jurídica a los procesos de restitución de tierras, se encontró una estrategia sobredimensionada con respecto a la capacidad de acción. Por su parte, en el tema de retornos y reubicaciones se encontró un plan desactualizado, sin articulación en relación con los apoyos a los retornos fuera de la ciudad, lo que impedía hacer efectivos estos procesos.

De ahí que con los Sujetos de Reparación Colectiva y la Unidad para las Víctimas se ha trabajado en la construcción de una relación de confianza, al concertar acciones para avanzar en la implementación de los planes, definiendo el alcance de las medidas en estos contenidos. Hoy se implementan las medidas consignadas en los Planes Integrales de Reparación Colectiva aprobados en Bogotá como resultado de la articulación entre las entidades del SDARIV, responsables de adelantar dichas medidas. Esta articulación se ha afianzado por el liderazgo de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, y la conformación de la Mesa Técnica de Reparación Colectiva.

En materia de restitución de tierras, hoy se representan jurídicamente 138 casos como aporte y compromiso de la Administración en la reparación de las víctimas. Finalmente, en materia de retornos y reubicaciones, se formuló el Plan de Retornos y Reubicaciones de Bogotá aprobado en el marco del Comité Distrital de Justicia Transicional, con el que se aclararon aspectos sobre retorno o reubicación hacia la ciudad o hacia otros territorios. A partir de lo definido en el Plan de Retornos y Reubicaciones, se apoyó y llevó a término el retorno de la población Embera residente en la ciudad de Bogotá. 1.105 personas fueron retornadas a los departamentos de Risaralda y Chocó y se entregaron 924 kits comunitarios orientados a fortalecer la sostenibilidad del retorno en territorio.

#### 4.3.4. LAS VÍCTIMAS INCIDEN EN LA POLÍTICA PÚBLICA

En materia de participación, se encontró que la Mesa Distrital de Participación Efectiva de las Víctimas cesó sus actividades, lo que impedía la interlocución con los representantes de las víctimas y por tanto su incidencia en Plan de Acción Distrital para la atención de las Víctimas en Bogotá. En respuesta, al amparo de la Resolución 1282 de 2012 de la Unidad para las Víctimas, se definió junto con la Mesa Distrital un esquema de garantías a la participación por medio del cual el Distrito reconoció el máximo de sesiones ordinarias, establecidas en la citada resolución, con apoyo compensatorio. Por otra parte, se encontró una baja representatividad en los espacios de participación ya conformados por lo que se trabajó en fortalecer y diversificar la participación en estos espacios. Se logró una mayor representación por parte de nuevas organizaciones de víctimas, conformando por primera vez en el Distrito 20 mesas locales de participación efectiva para las víctimas.

Actualmente, los representantes de víctimas participan activamente en los espacios de articulación de la política pública como son los Subcomités Temáticos y el Comité Distrital de Justicia Transicional ejerciendo su capacidad de incidencia.

Finalmente, es importante reconocer la expedición del Protocolo de Participación Efectiva para las Víctimas por medio del Decreto 512 de 2019. Este Decreto no solo genera el marco normativo del Sistema de Participación de Víctimas en Bogotá, sino que reconoce a las mesas de enfoque diferencial de pueblos y comunidades indígenas, de comunidades afrocolombianas, negras, raizales y palenqueras y de mujeres víctimas del conflicto armado; de esta manera, la participación de víctimas en Bogotá reconoce distintas miradas.

#### 4.3.5. UN CENTRO PARA LA CIUDAD

El Centro de Memoria, Paz y Reconciliación era un espacio desconocido para muchos y se encontró que no existían lineamientos para realizar acciones en materia de memoria, paz y reconciliación con un enfoque de ciudad para diferenciarse de las acciones misionales del Centro Nacional de Memoria Histórica. De esta manera, a partir de 2016, se empezaron a desarrollar estrategias de acercamiento a distintos públicos además del diseño y puesta en marcha de líneas de trabajo que respondieran a las lógicas de la ciudad para así visibilizar el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación. Hoy, el número de visitantes se incrementó, gracias a una programación trimestral que incluye una agenda cultural nutrida que facilita el acercamiento y la vinculación de diversos públicos. Hoy las distintas audiencias que se acercan al Centro de Memoria, Paz y Reconciliación, encontrarán un espacio renovado que dialoga con los intereses de distintos actores. Por un lado, se construyó la exposición permanente 'Recordar: Volver a pasar por el corazón' en la que se visibilizan las afectaciones que el conflicto armado tuvo en la ciudad, evidenciando cómo Bogotá fue también un escenario de la guerra. Por otra parte, se construyó la sala infantil 'Camino a Casa' un espacio en el que niños y niñas tienen la oportunidad de acercarse a procesos de memoria para comprender su rol como constructores de paz. Finalmente, se abrió el Taller de los Oficios como un espacio destinado a organizaciones víctimas del conflicto armado que han desarrollado procesos de memoria y que tienen intenciones de vincular a la ciudadanía en ellos.

#### 4.4. PRESERVAR NUESTRO PATRIMONIO

Generar una sensibilidad sobre el respeto colectivo por el patrimonio histórico, se constituye en un valor dentro de una sociedad que se acerca a sus edificios antiguos y se apropia de ellos. Hoy la Manzana Liévano, donde se halla la Alcaldía Mayor de Bogotá, no es solo un conjunto de edificaciones que alojan la sede del Gobierno Distrital, sino que también forja una íntima relación entre la ciudadanía y la historia urbana de la capital.

En ese sentido, preservar y cuidar el patrimonio de la ciudad es un importante objetivo para la Administración Distrital y, sobre todo, una responsabilidad con las actuales y futuras generaciones. Desde 2006, el Palacio Liévano –declarado como Bien de Interés Cultural mediante Decreto Nacional 2390 del 26 de septiembre de 1984- no había tenido intervención alguna, salvo el reforzamiento estructural del ala norte del Edificio Liévano.

Tras 12 años sin ser objeto de obra estructural, la administración del Alcalde de Bogotá, Enrique Peñalosa Londoño, ha adelantó obras de gran importancia para la conservación de bienes inmuebles como el enlucimiento de la fachada del Palacio Liévano, realizada en 2017 con ocasión de la visita del Papa Francisco, que incluyó mantenimiento y conservación (limpieza superficial, remoción de desprendimientos, resanes y pintura); también se adelantó la restauración integral del Salón Gonzalo Jiménez de Quesada, que logró recuperar los elementos arquitectónicos clásicos más representativos del estilo neoclásico francés como cornisas, columnas, capiteles y rosetones entre otros. Este salón, de gran valía histórica y arquitectónica, acusaba descuido y no había sido intervenido desde 1979.

Para completar este proceso, bajo el Convenio 097 de 2017, se intervino la fachada con el objetivo de recuperar los elementos arquitectónicos y estéticos propios de los edificios que componen su identidad monumental, con un costo aproximado de \$1.600 millones, proyecto a cargo de la Secretaría General, la Secretaría Jurídica, la Secretaría de Gobierno y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

Esta iniciativa les dio unidad visual a las fachadas, y permitió recuperar y conservar la integridad de los materiales constructivos al igual que mitigar los deterioros existentes; recuperar además la horizontalidad de cornisas, balcones, y activar la galería del Edificio Liévano mediante propuesta de usos, de conformidad con la normativa.

A esta iniciativa se suma la intervención de la Imprenta Distrital, que cumplió 100 años y que opera desde 1948 en la Calle 6 # 8-49, donde antes funcionaba la antigua plaza de mercado de San Cristóbal. Esta edificación fue declarada Bien de Interés Cultural mediante la Resolución Nro. R6 0034 del 23 de diciembre de 1997 y Bien de Interés General mediante el Decreto 606 de 2001. Dentro del plan de recuperación de la Imprenta Distrital se establecieron cuatro frentes de trabajo: la intervención de la estructura física que es patrimonio de la ciudad mediante obras en la cubierta, la red eléctrica y las vigas; además se actualizó el mobiliario dado que la Imprenta tenía muebles de más de cuarenta años de antigüedad. Además, la preservación y recuperación de las máquinas

litográficas que hacen parte del patrimonio histórico de la capital. Igualmente, la adquisición de nuevos equipos que han disminuido notablemente los tiempos de impresión en un 65%, y ampliado la cobertura de trabajos gráficos a las entidades del distrito.

Por último, se fortaleció tecnológicamente el Registro Distrital, publicación que desde 1965 ha recopilado los actos administrativos que profiere todas las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.

El nuevo aplicativo se puede consultar en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá y está disponible para la ciudadanía en general y los servidores de las entidades públicas que requieran la consulta actualizada de las normas y actuaciones legales en Bogotá.

Después de 18 años, este sistema se transforma para brindar una consulta en línea completa, que además virtualiza, agiliza y sistematiza los actos administrativos que se profieren en la ciudad. Adicionalmente, la Imprenta Distrital cuenta, por primera vez, con un software (EMLAZE) para hacerle trazabilidad a la producción, sincronizar los tiempos y obtener datos útiles para tomar decisiones oportunamente, bajo el objetivo de modernizarla para beneficio de la ciudad y los bogotanos.

#### 4.5. PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS, UN ENFOQUE APLICADO DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Con la certeza de que los aciertos y reveses de otras metrópolis constituyen valiosas lecciones para Bogotá en su proceso de transformación, la administración de Enrique Peñalosa creó el Programa de Buenas Prácticas como una estrategia para generar intercambios de conocimiento entre la capital y aquellas ciudades que han logrado gestiones exitosas o superación de problemáticas que resultan comunes y replicables a nivel local.

De esa manera, se han revisado 14 buenas prácticas con seis países, que han beneficiado a siete sectores distritales. Así, por ejemplo, la ciudad aprendió de la experiencia holandesa en el diseño de edificaciones para biciusuarios y en la formación técnica de mecánicos de bicicleta, bastante enriquecedora para adelantar el proyecto del Colegio Técnico de Mecánica de Bicicletas, en Bosa.

Igualmente, se generaron capacidades para el desarrollo sostenible de las orquestas sinfónicas privadas de la ciudad con el fin de ampliar las oportunidades profesionales del sector musical. También se analizó la experiencia alemana sobre el cultivo de frutas y hortalizas tipo gourmet como alternativa a los cultivos tradicionales en varias localidades de la capital, con el fin de promover una economía más sostenible y competitiva. Se identificaron mejores prácticas en temas de inspección, vigilancia y control a empresas y/o establecimientos de comercio, en materia de inocuidad de alimentos y salud ambiental, encaminada a mejorar la coordinación y articulación de entidades distritales con funciones de IVC en la materia, tomando como base la experiencia de la Región de Campania en Italia para preservar el bienestar de la ciudadanía en toda la cadena de producción alimentaria.

Adicionalmente, Bomberos de Bogotá cuenta ahora con manual técnico y procedimiento de atención de incendios en edificios de gran altura a partir de la experiencia compartida con el Departamento de Bomberos de Nueva York, entre otros intercambios realizados en el marco de trabajo del programa Bogotá Aprende.

De la misma manera en que Bogotá aprende de experiencias internacionales, tiene muchas iniciativas exitosas propias que les interesan a otras ciudades del mundo para adaptarlas a sus contextos. El Programa de Buenas Prácticas dio vida a una nueva línea de trabajo, Bogotá Enseña. A través de ella se han sistematizado y promocionado en escenarios estratégicos cinco buenas prácticas bogotanas que involucran a igual número de sectores distritales como son el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud, el Equipo de Búsqueda y Rescate Urbano de Bomberos de Bogotá, la política pública LGBTI, los Festivales al Parque y el proyecto Urban 95, Crezco con mi Barrio, iniciativa que crea espacios públicos para la primera infancia.

En este ambicioso programa suelen confluír múltiples sectores, pero en su calidad de entidad articuladora, la Secretaría General creará las sinergias entre los diferentes actores. Siguiendo su principio rector de conferir a sus proyectos un factor diferencial, la Secretaría se propuso con este programa superar los escollos habituales en la gestión del conocimiento: ampliar los agentes de cambio para que los aprendizajes penetren en las entidades en lugar de quedarse solamente en quien participó directamente en el intercambio; analizar minuciosamente las condiciones de replicabilidad de la experiencia internacional en el contexto específico de nuestra ciudad para evitar el desperdicio de recursos; sistematizar la información para que las lecciones queden documentadas y el conocimiento trascienda en el tiempo.

En todos estos sentidos, el Programa de Buenas Prácticas representa un gran esfuerzo institucional en pro de que la cooperación internacional fructifique de cara a los retos que enfrenta la capital y que la proyecte internacionalmente, y por esa misma vía, logre un impacto directo en la calidad de vida de los ciudadanos. Es, en suma, una apuesta decidida del Alcalde Enrique Peñalosa para construir una Nueva Bogotá.

#### 4.5.1. LA MARCA DE CIUDAD

“Bogotá 2.600 metros más cerca de las estrellas” enmarca el objetivo de la Administración para que la ciudad sea reconocida a nivel local e internacional como un territorio que acoge a personas y organizaciones, con oportunidades de crecimiento y de bienestar para sus habitantes. La administración trabaja en fortalecer la marca de ciudad con el fin de que permanezca y trascienda los próximos gobiernos. Así, en el entendido de la importancia que reviste contar con una marca que refleje y contribuya al posicionamiento de los atributos positivos de Bogotá, la Administración actualizó la Estrategia de Mercadeo de Ciudad, que guía las gestiones de proyección internacional, y es el resultado de un trabajo mancomunado entre actores públicos y privados como la Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, el Instituto Distrital de Turismo, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, Invest in Bogotá, Cámara de Comercio de Bogotá, Greater Bogotá Convention Bureau, ProBogotá, ProColombia, Corferias y la ANDI.

Para apropiarse esta Estrategia de Mercadeo de Ciudad actualizada, la Secretaría General, lidera la articulación de la Mesa de Mercadeo de Ciudad en la que se priorizan escenarios estratégicos para el posicionamiento de marca, se definen mensajes clave para la proyección de la capital desde sus atributos y se planean las acciones conjuntas para promocionarla ante diferentes audiencias de interés. Adicionalmente, nuestra marca también busca generar una red de bogotanos en el exterior, como la tienen diferentes ciudades dentro y fuera del país. La red comenzó con una inscripción inicial a través de un formulario para autorizar la recepción de información sobre los principales avances en su ciudad natal. Además, les invita a convertirse en embajadores de la ciudad desde donde quiera que se encuentren, además pueden compartir y conocer la sección “orgullo bogotano”, dentro del portal Bogotá en información internacional. Hoy la red cuenta con cerca de 25 mil bogotanos en el exterior inscritos.

#### 4.6. UNA GESTIÓN MODERNA, EFICIENTE Y TRANSPARENTE

La Secretaría General fortaleció las estrategias de gestión para dar solución a los problemas ciudadanos, mediante la correcta utilización de los recursos públicos, actuando con transparencia y objetividad en el ejercicio de la función pública; en concreto, se impulsó la modernización institucional, a través de la incorporación de prácticas de transparencia y eficiencia en la gestión, mediante el mejoramiento de los estándares de planeación, el fortalecimiento de la función administrativa y el desarrollo institucional.

Para mejorar los estándares de planeación como una de las acciones más importantes en la gestión se diseñaron herramientas de control como: las curvas S de seguimiento a proyectos estratégicos, la centralización de los diferentes planes existentes en la entidad, el seguimiento periódico de los mismos y la retroalimentación a sus resultados, generando alertas oportunas para prevenir posibles incumplimientos. Los 218 indicadores que tiene a cargo la entidad son permanente monitoreados para garantizar su avance y medición oportuna.

En paralelo, la Secretaría General de la Alcaldía, logró obtener la certificación en Calidad ISO 9001-2015 de todo su Sistema de Gestión de Calidad. Esto significa que los servicios que ofrece la entidad son de calidad y oportunos para su misionalidad. La firma que realizó la auditoría a los 22 procesos de la entidad fue SGS Colombia. Durante el proceso, las diferentes áreas bajo el acompañamiento de un equipo de planeación realizaron el levantamiento y/o actualización de procesos acorde con la nueva misión y visión de la Secretaría.

Obtener la certificación refuerza el objetivo de la institución de realizar un trabajo bajo estándares de calidad y el objetivo es garantizar el desarrollo de los procesos acorde con la norma internacional para beneficio de todos los bogotanos.

Adicionalmente, para dar cumplimiento al rol coordinador de la Secretaría General en el Distrito se creó el Delivery Unit, una estrategia implementada para hacer seguimiento a los avances de las obras a lo largo y ancho de la ciudad, que cuenta con información en tiempo real del estado de los

proyectos con el objetivo de activar los mecanismos necesarios para resolver cuellos de botella, darles dinámica a los proyectos y asegurar la entrega de la obra terminada a los ciudadanos.

Y siguiendo con una estructura certificada, la Administración Distrital, de la mano del Departamento Administrativo de la Función Pública, incorporó el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017. Este nuevo modelo les permitirá a las entidades articular sus ejercicios de planeación, programación presupuestal, seguimiento y evaluación de todas sus acciones. Es decir, se reúnen, en uno solo, los sistemas de gestión de calidad y desarrollo administrativo, así como los sistemas de gestión y control interno. ¿El resultado? Una gestión más moderna, más eficiente y más transparente. Su proceso de implementación se inició en el primer semestre de 2018 y su aplicación plena se evidenció a partir del 2019.

#### 4.7. EL ARCHIVO DE BOGOTÁ, CUSTODIO DE LA MEMORIA BOGOTANA

Fundado en 2003, el Archivo de Bogotá se ha constituido en el guardián de la memoria histórica y documental de la capital. Hoy, con quince años de su inauguración, las funciones del Archivo trascienden la esfera de ser solo salvaguarda y custodio de la información pública documental; también trabaja para fortalecer su rol como ente rector del Sistema Distrital de Archivos, encargado de promulgar la política que define el manejo de la gestión documental en la administración de la ciudad.

De cara a la ciudadanía, el Archivo de Bogotá ha intensificado la implementación de una estrategia pedagógica de apropiación social de la memoria de la ciudad a través de diversas exposiciones y eventos académicos e institucionales y trabaja en la consolidación de mejoras tecnológicas, en la construcción e implementación de la política pública para la gestión documental y en la consecución de alianzas estratégicas que le permitan visibilizarse mucho más como entidad líder en materia archivística y como salvaguarda de la memoria de ciudad.

El Archivo de Bogotá tiene para consulta 28 fondos documentales transferidos por las entidades de la Administración Distrital, con información sobre servicios públicos y vivienda, arquitectura, ciudad y obras públicas, salud y deporte, entre otros. También tiene ocho fondos privados con información sobre arquitectura, finanzas, literatura, comunicaciones, fotografía y planificación urbana. Su fondo bibliográfico cuenta con 25.000 libros y publicaciones seriadas sobre diferentes aspectos de Bogotá.

Además, la Administración ha fortalecido la conformación de grupos de trabajo altamente especializados con profesionales expertos en disciplinas tales como catalogación y descripción, conservación, restauración y reprografía de documentos, entre otros. Actualmente viene implementando un sistema operativo que permita poner al servicio de los ciudadanos la documentación catalogada y descrita en tiempo real. A la vez, se han establecido niveles de descripción que permiten que el ciudadano acceda rápidamente al documento, desde una descripción básica hasta una más compleja y detallada bajo el criterio multinivel de normas internacionales como la ISAD-G.

##### 4.7.1. LA IMPORTANCIA DE LOS FONDOS DOCUMENTALES

Para una ciudad que perdió casi la totalidad de la documentación de sus primeros cuatrocientos años de vida social, (en dos incendios, el primero en 1786 en el Palacio Virreinal, y el segundo, en mayo de 1900 cuando se quemaron las Galerías Arrubla, la ciudad perdió documentos del periodo colonial - español y del republicano), la búsqueda de fondos documentales de la época colonial y contemporánea ha sido una de las metas principales de esta administración.

Durante 2017 fueron transferidos ocho fondos que dan cuenta de la historia urbanística y arquitectónica de la capital, entre ellos el del arquitecto Roberto Londoño Domínguez, quien diseñó los Palacios de Justicia de 1948 y 1969, compuesto por cerca de diez mil planos. Se destacan también el de la Fundación Servicio de Vivienda Popular “Servivienda”, institución social sin ánimo de lucro fundada en 1976 por la Compañía de Jesús con el propósito de mejorar la calidad de vida de las familias del país a través del desarrollo de programas integrales de vivienda así como el de la firma Pedro Gómez y compañía, con cerca de 34 mil planos; el de Alberto Manrique Marín, considerado por muchos como el más importante arquitecto e ingeniero de Colombia durante la primera mitad del siglo XX y diseñador del famoso Hotel Granada, de la Escuela República Argentina, el Edificio de Panauto, el Edificio de la Policía Nacional, el Teatro San Jorge, el edificio Uricoechea, la Facultad de Medicina, el Salón Central del Capitolio Nacional, edificio Cubillos, entre otros, y un sinnúmero de residencias particulares en los barrios Teusaquillo.

El Archivo de Bogotá en su propósito de que la ciudadanía conozca y acceda a la memoria histórica de la ciudad, emprendió la iniciativa “El archivo fuera del archivo”, que busca llevar a varios lugares de la ciudad evidencias de su memoria, con información, fotos y relatos, entre otros, para que puedan ser apreciados por los bogotanos mediante exposiciones como por ejemplo la de los 80 años de la Avenida Jiménez que se realizó en el Templete del parque de los periodistas, o la imposición de la placa distintiva de la que fue la primera morada del fundador de la capital, Gonzalo Jiménez de Quesada en el actual Parque Santander.

En paralelo, la Administración logró unificar la migración de las distintas bases de datos y descripción de fondos documentales en sus diferentes niveles para dejarlos en una sola plataforma denominada Sistema de Información de Archivo de Bogotá (SIAB), con la cual se ofrece la posibilidad a la ciudadanía de realizar la consulta, visualización, descargue e impresión de documentos de valor histórico a través de la web.

En la actualidad, esta herramienta cuenta con más de 700.000 registros descriptivos pertenecientes a los distintos fondos y colecciones que conserva el Archivo de Bogotá, entre ellos: Concejo de Bogotá, Secretaría Distrital de Planeación, Roberto Londoño, Mauricio Camargo, Fonoteca y Fondo Alcaldes, entre otros. Así se avanza en disponer la información al servicio de los ciudadanos.

En su rol como ente rector del Sistema Distrital de Archivos, desde el 2017, el equipo técnico inició la estructuración de la estrategia Bogotá IGA + 10: componente de Gestión Documental, que incluye un plan de asistencia técnica focalizada dirigida a las entidades del Distrito; se avanza, igualmente, en la elaboración de la Guía para implementación de Tablas de Retención Documental para las entidades distritales, Guía de uso de la propuesta de clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales de las entidades del distrito, y Guía de uso

de la propuesta de clasificación y valoración para las series documentales producidas en los hospitales del distrito capital.

#### 4.8. INNOVACIÓN DE 180º EN LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA, UN NUEVO MODELO

Bajo el objetivo de fortalecer la comunicación pública en el distrito, se redefinió el papel de la Oficina de Prensa, ahora Consejería de Comunicaciones, para que pueda trascender de una gestión de prensa a una visión 360 grados con canales de interacción con el ciudadano acordes a los nuevos tiempos y las nuevas demandas que hoy día se apalancan especialmente en el uso de tecnologías de comunicación e información.

Con la aparición de las redes sociales y plataformas digitales, las administraciones tuvieron que adecuar sus recursos comunicacionales a estos temas como un aspecto de coyuntura sin una verdadera institucionalidad, ni planeación y sin fundamento de la legitimidad, la gobernabilidad y la gobernanza. Fue así como, bajo el gobierno de Enrique Peñalosa, se le dio un marco institucional a la comunicación pública con un equilibrio entre acceso y participación a la información y construcción del sentido de pertenencia por la ciudad.

La Oficina de Prensa migró (sin perder sus funciones básicas, pero sí ampliándolas y fortaleciéndolas) hacia la configuración de la Consejería de Comunicaciones, proyección que permite establecer directrices, objetivos comunes, mensajes coherentes y una visión común como administración.

La nueva Consejería de Comunicaciones tiene la capacidad de articular los esfuerzos comunicativos de divulgación, estrategias y sensibilización de las campañas institucionales del Despacho y de la ciudad, en general, la relación con los medios de comunicación, las estrategias digitales, el ecosistema digital, las alianzas público-privadas, la comunicación interna y en general todo el universo que engloba la comunicación como un proceso transversal e integral se realiza ahora bajo procesos y procedimientos estratégicos.

La transformación de la comunicación ha permitido maximizar los rendimientos en la inversión pública, potenciando los recursos y el capital humano, y generando economías de escala, no solo en costos, sino en eficiencia de tiempo para mantener informada a la opinión pública sobre los proyectos trascendentales de ciudad y temas de interés ciudadano.

Con la incorporación de la marca “Te Amo Bogotá” se ha generado una dinámica de apropiación de la ciudad con la que no solo el sector público promueve el afecto hacia nuestra ciudad, sino que también el sector empresarial suma esfuerzos al objetivo de abanderar una cruzada de acciones y ejemplos de amor por la ciudad.

En este cuatrienio la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá se ha consolidado como una entidad técnica, pilar de una gestión pública moderna y punto de desarrollo para el servicio a la ciudadanía. Esperamos que los próximos años permitan la consolidación de nuevos resultados para una Bogotá mejor para todos, donde las cosas pasen y pasen bien.

#### 4.9. BITÁCORA DISTRITAL

La Bitácora Distrital se construyó como una herramienta que permite monitorear los distintos sectores que componen la Alcaldía y, de manera adicional, realizar seguimiento a temas relevantes de las diferentes entidades del Distrito Capital. El tablero de control principal cuenta con 277 indicadores de ciudad que miden, de manera mensual, avances de los impactos que tienen sobre la ciudad las políticas, y la implementación de las metas producto del plan de desarrollo, y que son analizados por el Alcalde Mayor, el Secretario General y las directivas de la alcaldía, como alertas tempranas, para la toma de decisiones. Los indicadores se desagregan por Sector, Entidad y Localidad.

La actualización de estos indicadores se realiza con base en la información suministrada por las secretarías y entidades del Distrito. Los tableros de control que se han construido se encuentran ubicados en la página WEB: <http://bitacorabogota.gov.co>.

#### 4.10. GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Por solicitud del Secretario General se ha venido trabajando en la mejora de la calidad de la información generada por las entidades y organismos del Distrito Capital, y en crear instrumentos que permitan facilitar la transferencia de información entre ellas. Para lo cual se construyó, con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – Servicio Civil, la base de datos unificada de la contratación del Distrito, que con base en el Sistema de Vigilancia y Control Fiscal –SIVICOF- se consolidó como una fuente de información de calidad, con la que se realiza seguimiento y control a la contratación. Esta base se actualiza de manera mensual por parte del Servicio Civil, con apoyo del Despacho de la Secretaría General, en la verificación del cumplimiento del envío de la información y de la calidad de los datos.

De manera adicional, se está implementando la Directiva Distrital para el intercambio de información entre las entidades del Distrito Capital, que permite facilitar el flujo de información entre las entidades de la administración, con el fin de hacer eficiente e integral la gestión pública distrital en el cumplimiento de sus funciones, con observancia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.

Para tal efecto, las entidades deben utilizar el formato para el intercambio de información entre entidades distritales que se encuentra anexo a la Directiva, el cual debe diligenciarse de acuerdo con las necesidades de cada entidad, atendiendo al tipo de información que se pretenda intercambiar, sin perjuicio de las modificaciones que consideren pertinentes.

#### 4.11. ESTRATEGIA INTEGRAL DE PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y LA INTEGRIDAD

Como desarrollo de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción se realizó, el 23 de mayo de 2019, el Pacto por la transparencia para la lucha contra la corrupción entre el Gobierno Distrital y la Unidad de Información y Análisis Financiero -UIAF-, en

donde fungió como garante la Vicepresidencia de la República, el cual tiene como objeto fortalecer las instituciones para prevenir y mitigar el impacto negativo de las prácticas corruptas del sector público, privado y en la ciudadanía.

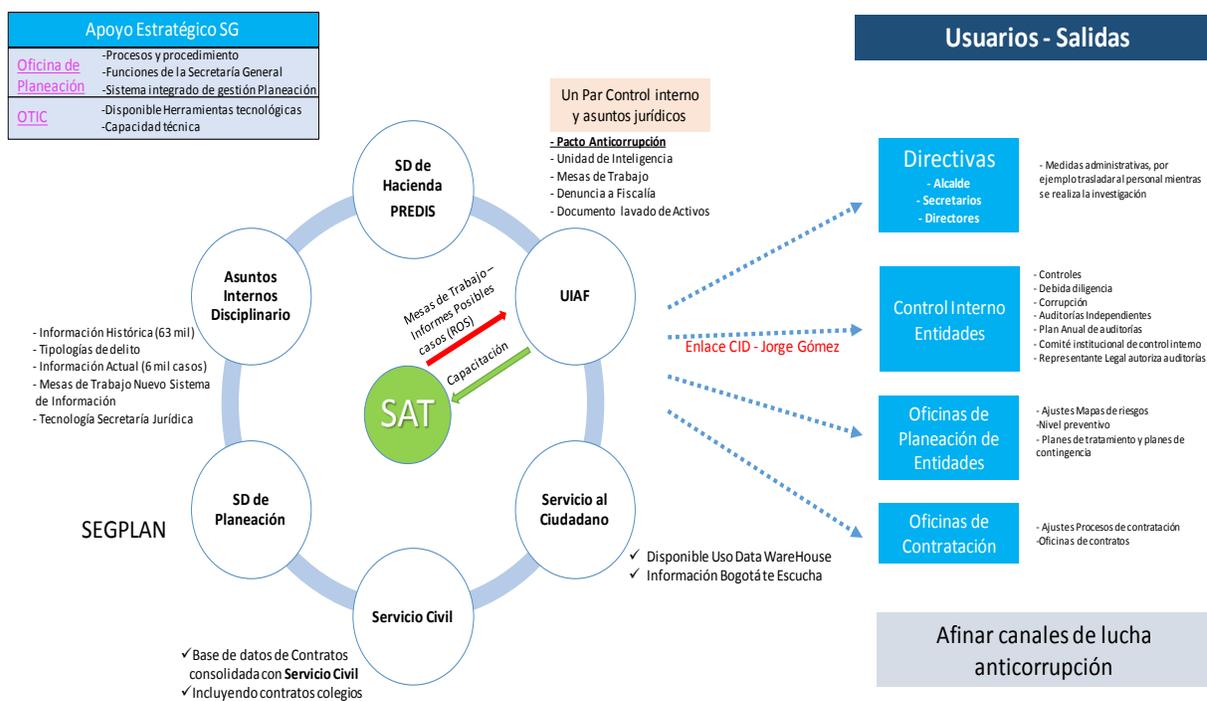
En el cumplimiento del Pacto se han venido realizado mesas técnicas entre la UIAF, las secretarías, y entidades del Distrito Capital que fueron priorizadas por el señor Alcalde y el Secretario General, en las que se han presentado las capacidades que tiene la UIAF como unidad de Inteligencia Financiera del Estado, y trabajado sobre las problemáticas de posibles actos de corrupción que afectan a cada una de las entidades. Estos posibles actos de corrupción se presentan como Reportes de Operación Sospechosa – ROS ante la UIAF, la cual, luego de realizar los análisis pertinentes, como pueden ser el de redes complejas, y en caso de que se determine algún posible acto de corrupción, hace entrega de su informe al Fiscal General de la Nación para su respectiva investigación.

De igual manera, en cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) “Bogotá Mejor para Todos” 2016-2020, la Secretaría General construyó el “Sistema de Alertas Tempranas para la Integridad de la Gestión Pública Distrital”- SAT Anticorrupción, el cual se define como un conjunto de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y administrativos, mediante los cuales se identifican, recolectan, procesan, analizan datos y se ejecutan las demás acciones para la generación de alertas y recomendaciones sobre posibles casos de vulneración de la integridad de la gestión pública distrital. La coordinación del SAT Anticorrupción se encuentra a cargo de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cabeza del Despacho, quien está reglamentando sus funciones y su respectiva operacionalización en el Distrito.

El SAT Anticorrupción se ha institucionalizado a partir de un Decreto Distrital elaborado entre el Despacho y la Dirección de Desarrollo Institucional de la Secretaría General. Los encargados de velar por la funcionalidad y efectividad del Decreto son las entidades y organismos del Distrito, para lo que cada uno debe disponer de los recursos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Alertas Tempranas.

En la actualidad se recopila información de la Secretaria Distrital de Hacienda (PREDIS), Secretaría Distrital de Planeación (SEGPLAN), Servicio Civil (Contratos), Secretaría Jurídica (Asuntos Internos Disciplinarios), Secretaría General (Bogotá te Escucha), entre otros. Con los que se realizan tableros de control y seguimiento a indicadores de las entidades. Y se realizan análisis de concentración de mercados que permiten identificar posibles vulneraciones a la integridad de la gestión pública que pueden estar relacionados con posibles actos de corrupción; resultados que se han venido analizando con distintas entidades, como son la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, entre otros, los cuales han permitido, entre otros aspectos, generar los ROS antes mencionados.

A continuación, se presenta el diagrama que hace una representación gráfica del funcionamiento del SAT:



Gráfica 12. Esquema Funcionamiento SAT

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional – Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

## 5. RECOMENDACIONES

Para finalizar se presentan las recomendaciones realizadas por los directivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre los temas institucionales a los cuales se sugiere dar continuidad en marco del cumplimiento de las acciones misionales y administrativas de la Entidad:

### 5.1. RECOMENDACIONES DE ALTO IMPACTO

- Teniendo en cuenta que la APP del Nuevo CAD salió a licitación pública después de un largo y riguroso proceso de aprobaciones y validaciones en su componente técnico, jurídico y financiero, no obstante, la licitación fue declarada desierta. Se recomienda dar continuidad al proyecto, teniendo en cuenta que, el mismo queda en un importante grado de avance que permitirá a la administración entrante retomar el proceso.
- Es necesario adelantar la implementación del ERP a todas las entidades del Distrito, que permita al Distrito Capital contar con una plataforma única de interoperabilidad, que comparta datos entre entidades y estandarice flujos transaccionales en materia financiera.
- Culminar la transición de un modelo multicanal a uno onmicanal, para atender el uso creciente de los trámites virtuales. Se recomienda consolidar la oferta de servicios del SuperCADE Virtual, incorporando más funcionalidades, y posicionar este canal como el medio a través del cual los ciudadanos pueden efectuar trámites y realizar transacciones, reduciendo el tiempo que destinan a estas tareas.

- Continuar con la modernización de la infraestructura de la Imprenta Distrital, para cumplir con los bienes y servicios que se ofrecen, así como asegurar el bienestar de los funcionarios que trabajan en la dependencia.
- Realizar seguimiento a la obra en proceso que se realiza para el mejoramiento de las instalaciones del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.
- Gestionar la operación del nuevo punto de atención SuperCADE Manitas, garantizando la presencia de la oferta de trámites y servicios de entidades, de acuerdo con las necesidades de los habitantes de la localidad.
- Impulsar el cumplimiento de los planes de acción de la Políticas Públicas formuladas por el Sector Gestión Pública a saber: **Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC)**, **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)**, **Gestión Integral del Talento Humano (PPDGITH)**.
- Se debe continuar con el esfuerzo de reglamentar la instalación de la infraestructura de telecomunicaciones móvil en la ciudad para poder afrontar la entrada de las tecnologías emergentes, entre ellas la red 5G e internet de las cosas.
- Se considera pertinente que las acciones que se realicen por parte de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación atiendan a un principio de sostenibilidad fiscal que busque la optimización de los recursos que aporten de manera progresiva a la garantía de derechos de las víctimas del conflicto armado. Por otra parte, se recomienda dar continuidad a un enfoque de trabajo que tome como base la colaboración y construcción mancomunada con las víctimas, con el fin de no generar expectativas que rompan la relación de confianza entre la institucionalidad y la población.

## 5.2. RECOMENDACIONES MEDIANO IMPACTO

- Ampliar el alcance de la estrategia de cualificación de servidores de la Administración Distrital, a través de la difusión y posicionamiento de la herramienta tecnológica WEB y móvil de gamificación.
- Implementación de estrategias que permitan dar continuidad al relacionamiento de la ciudadanía con la administración, en este sentido, es relevante hacer seguimiento y evaluación a la claridad, coherencia, calidez y oportunidad de las respuestas de entidades a peticiones ciudadanas, con el fin de mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- Con el propósito de continuar con el incremento unidades documentales al servicio de la administración y la ciudadanía, se requiere fortalecer el programa de descripción documental del Archivo de Bogotá a corto, mediano y largo plazo, a fin de lograr describir el 100% de la documentación que hace parte de los fondos que conserva el Archivo de Bogotá, así como normalizar los procesos de descripción documental para la ejecución de las transferencias secundarias provenientes de las Entidades Distritales.
- Analizar y viabilizar una solución para el almacenamiento de la documentación de la administración distrital que hoy corresponde a más de 414.463 metros lineales, contentivos en documentos en fase de archivo central y en aquellos fondos acumulados por las diferentes entidades del distrito; optimizando la inversión de recursos, de infraestructura y favoreciendo la protección del patrimonio documental de la ciudad.
- Adelantar las siguientes fases para consolidar aún más el Portal Bogotá y su relación con la ciudadanía: Unificación de la base de datos de registros ciudadanos y la conceptualización, diseño e implementación del registro único ciudadano para personalización de contenidos

y servicios a la medida, tales como envío de alertas de comparendos, pagos de impuestos, traslado de estudiantes de un colegio a otra institución, entre otros.

### 5.3. RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS

- Dar la sostenibilidad y renovar la Certificación de Calidad de la Entidad, con el fin de garantizar al ciudadano los estándares más altos de servicio.
- Continuar la implementación del MIPG en la entidad y dar sostenibilidad a lo institucionalizado.
- Continuar con la simplificación de procesos y posicionamiento del enfoque de gestión por procesos, haciendo visibles los resultados de la gestión conjunta de las dependencias.
- Continuar con el uso de SECOP II en aras de promover la transparencia, publicidad y pluralidad en los procesos de contratación que realiza la Secretaría General.
- Es importante continuar con el uso exclusivo de planchas ecológicas para disminuir los residuos líquidos peligrosos de la Imprenta Distrital. Para el futuro se podría usar solo papel reciclado o de piedra y, dados los espacios libres que se tienen en la sede, no estaría de más buscar métodos de energía renovable para suplir parte de la energía que se consume en las operaciones diarias.
- Se recomienda seguir consolidando la función de la Oficina Asesora Jurídica respecto de la defensa judicial frente a la cual se han tenido altos grados de eficacia y efectividad, más aún cuando del éxito de dicha defensa dependen en gran medida la racionalización de las finanzas públicas de la Secretaría General, pues obviamente el impacto económico de las condenas afecta los intereses fiscales de la entidad.

Por medio de la presente acta informe de gestión y sus anexos, se da cumplimiento a lo establecido por la Ley 951 de 2005, la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la Republica, la Circular 009 de 2019 expedida por la Procuraduría General de la Nación y la Circular 003 de 2019 expedida por la Contaduría General de la Nación.

**RAÚL J. BUITRAGO ARIAS**  
**C.C. 79.627.695 de Bogotá D.C**

## INDICE

1.	DATOS GENERALES: .....	1
	PRESENTACIÓN “HACIENDO QUE LAS COSAS PASEN Y PASEN BIEN” .....	1
2.	DESCRIPCION DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA .....	5
2.1.1.	NATURALEZA Y OBJETO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.....	5
2.1.2.	ESTRUCTURA SECRETARIA GENERAL.....	6
2.1.3.	CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	10
2.1.4.	MARCO NORMATIVO Y POLÍTICA PÚBLICA .....	11
3.	GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	13
3.1.	TALENTO HUMANO.....	13
3.2.	INTEGRIDAD .....	19
3.3.	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL .....	23
3.4.	GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO .....	27
3.5.	GESTIÓN CONTRACTUAL.....	32
3.6.	RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS .....	36
3.7.	GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	38
3.8.	FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL .....	39
3.9.	DEFENSA JURÍDICA.....	41
3.10.	MEJORA NORMATIVA .....	43
3.11.	SERVICIO AL CIUDADANO .....	44
3.12.	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	47
3.13.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	48
3.14.	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	49
3.15.	CONTROL INTERNO .....	51
4.	BALANCE DE RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	52
4.1.	LA TRANSFORMACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO, RETO DE LA REDCADE .....	53
4.1.1.	MÁS TRÁMITES VIRTUALIZADOS Y MEJORES PRÁCTICAS EN EL SERVICIO .....	54
4.2.	HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE BOGOTÁ .....	56
4.3.	UN NUEVO ENFOQUE EN LA RELACIÓN CON LAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO .....	59
4.3.1.	MEJORES ESPACIOS DE ATENCIÓN PARA LAS VÍCTIMAS.....	60
4.3.2.	NUEVAS OPORTUNIDADES PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS DE VIDA .....	60
4.3.3.	EL DISTRITO Y LA REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS.....	61
4.3.4.	LAS VÍCTIMAS INCIDEN EN LA POLÍTICA PÚBLICA .....	62
4.3.5.	UN CENTRO PARA LA CIUDAD .....	62
4.4.	PRESERVAR NUESTRO PATRIMONIO.....	63
4.5.	PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS, UN ENFOQUE APLICADO DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL ...	64
4.5.1.	LA MARCA DE CIUDAD .....	65
4.6.	UNA GESTIÓN MODERNA, EFICIENTE Y TRANSPARENTE .....	66
4.7.	EL ARCHIVO DE BOGOTÁ, CUSTODIO DE LA MEMORIA BOGOTANA .....	67
4.7.1.	LA IMPORTANCIA DE LOS FONDOS DOCUMENTALES .....	67
4.8.	INNOVACIÓN DE 180º EN LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA, UN NUEVO MODELO.....	69
4.9.	BITÁCORA DISTRITAL.....	70
4.10.	GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN .....	70
4.11.	ESTRATEGIA INTEGRAL DE PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y LA INTEGRIDAD.....	70
5.	RECOMENDACIONES .....	72
5.1.	RECOMENDACIONES DE ALTO IMPACTO .....	72
5.2.	RECOMENDACIONES MEDIANO IMPACTO .....	73
5.3.	RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS.....	74

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Reporte Ley de Cuotas- septiembre de 2019 .....	14
Tabla 2. Avance del plan estratégico de talento humano .....	14
Tabla 3. Avance de rutas creación de valor .....	14
Tabla 4. Distribución Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC .....	15
Tabla 5. Procesos de selección adelantados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2019* .....	33
Tabla 6 Trámites de liquidación gestionados .....	35
Tabla 7. Propiedades, planta y equipo .....	37

## CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Organigrama .....	7
Gráfica 2. Modelo de Operación .....	9
Gráfica 3. Valores que guían la gestión de la Secretaría General .....	10
Gráfica 4. Indicadores Plan De Acción Institucional 2019 .....	26
Gráfica 5. Avance En La Ejecución Perspectivas Estratégicas PAI .....	27
Gráfica 6. Ejecución presupuestal 2016- 2019 - Corte 31 diciembre de 2019.....	28
Gráfica 7. Comportamiento Reservas 2016-2019 - Corte 31 diciembre de 2019 .....	29
Gráfica 8. . Saneamiento vigencias expiradas 2016-2019 – 31 de diciembre de 2019 .....	29
Gráfica 9. Número de liquidaciones adelantadas.....	33
Gráfica 10. Número de proponentes por proceso de selección 2015 al 2019 .....	34
Gráfica 11. Ejes Gestión del Conocimiento y la Innovación .....	50
Gráfica 12. Esquema Funcionamiento SAT.....	72

## ANEXOS SOLICITADOS AL INFORME

- Anexo N° 1. “Talento Humano”
- Anexo N° 2. “Integridad”
- Anexo N° 3. “Planeación Institucional”
- Anexo N° 4. “Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto”
- Anexo N° 5. “Gestión Contractual”
- Anexo N° 6. “Recursos Físicos e Inventarios”
- Anexo N° 7. “Gobierno Digital y Sistemas de Información”
- Anexo N° 8. “Fortalecimiento Organizacional”
- Anexo N° 9. “Defensa Jurídica”
- Anexo N° 10. “Mejora Normativa”
- Anexo N° 11. “Servicio al Ciudadano”
- Anexo N° 12. “Gestión documental”
- Anexo N° 13. “Transparencia y Acceso a La Información”
- Anexo N° 14. “Gestión del Conocimiento”
- Anexo N° 15. “Control Interno”
- Anexo N° 16. “Proyectos Estratégicos”
- Anexo N° 17. “Relación de Procesos Disciplinarios Vigentes”
- Anexo N° 18. “Relación de Procesos de Responsabilidad Fiscal Vigentes”
- Anexo N° 19. “Listado Maestro de Documentos”
- Anexo N° 20. “Acta de empalme Sectorial y ayudas de memoria”