
	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 1


# CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

2018

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 2

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. METODOLOGÍA .....	3
3. MARCO DE REFERENCIA .....	3
3.1. MARCO NORMATIVO .....	3
3.2. CONCEPTOS.....	4
4. ELEMENTOS DE LA ALINEACIÓN ESTRATÉGICA .....	7
4.1. PLAN DISTRICTAL DE DESARROLLO: BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS .....	7
4.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	10
4.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	13
5. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS: 14	
6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ESTRATÉGICO 21	
ANEXO A .....	31
CONTROL DE CAMBIOS.....	38

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 3

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento de contexto estratégico tiene como propósito documentar los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reúne las situaciones internas y externas, que pueden influir positiva o negativamente sobre su estrategia considerando las necesidades y expectativas de los grupos de valor y las partes interesadas pertinentes.

Se describen la plataforma estratégica, su marco normativo e incluye la descripción de las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas e identifica los potenciales riesgos asociados a las debilidades y amenazas que pueden afectar el logro del cumplimiento de los objetivos institucionales frente al quehacer de la Entidad.


## **2. METODOLOGÍA**

La construcción del contexto estratégico se realizó teniendo en cuenta la información obtenida en las entrevistas a los directivos y servidores públicos (funcionarios y contratistas), los talleres participativos realizados, así como los documentos: Plan Distrital de Desarrollo y Plan Estratégico que describen los elementos estratégicos de la Secretaría General.

## **3. MARCO DE REFERENCIA**

### **3.1. MARCO NORMATIVO**

El marco normativo hace referencia a los lineamientos requeridos para establecer el contexto estratégico de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre otros, así como para la identificación de riesgos:

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 4

Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones", artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno, establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Artículo 2.2.23.1. Articulación del Sistema de Gestión con los Sistemas de Control Interno.


Decreto 648 de 2017, Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública, que en su Artículo 8°. Modifica el artículo 2.2.21.3.1 del Decreto 1083 de 2015, relacionado con el Sistema Institucional de Control Interno.

Acuerdo 645 del 2016: Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos"

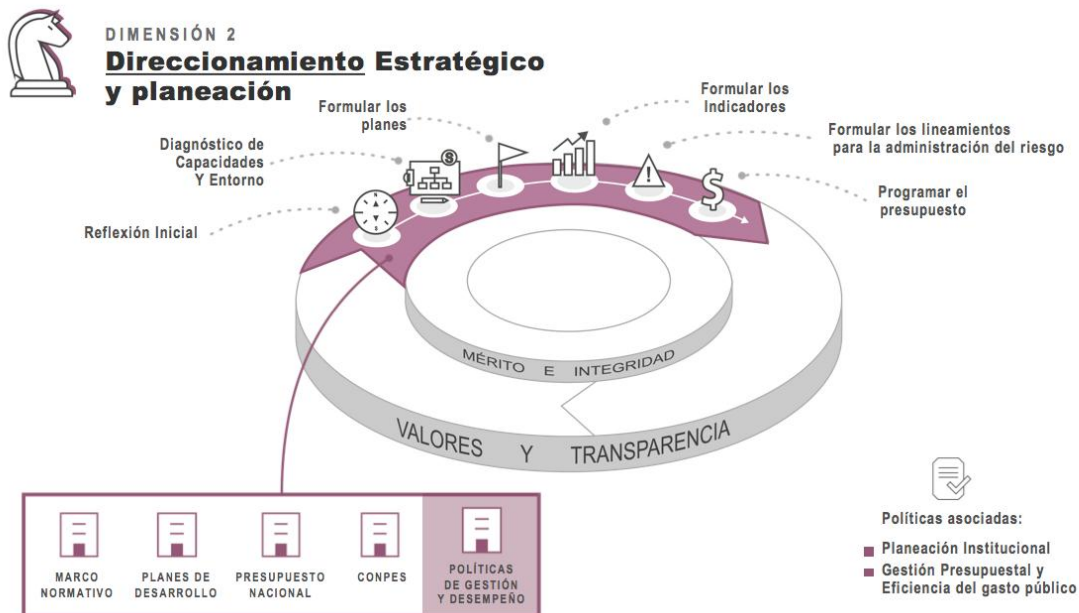
Resolución 357 de 2018 y que deroga las resoluciones 303 de 2012 "Por la cual se adopta la Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría General" o la que la modifique y la resolución 172 de 2017 "Por la cual se modifica el artículo 6° de la Resolución 303 de 2012, que adopta la Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C", o la que la modifique.

### **3.2. CONCEPTOS**

**CONTEXTO ESTRATÉGICO:** Es el proceso que determina los factores que influyen en él propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores externos e internos. *(Adoptado de la NTC ISO 9000:2015)*

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 5


Dentro del modelo Integrado de Planeación y Gestión, el contexto estratégico se ubica en las dimensiones: Direccionamiento Estratégico y Planeación y Control Interno. (Tomado de Decreto 1499 de 2017).

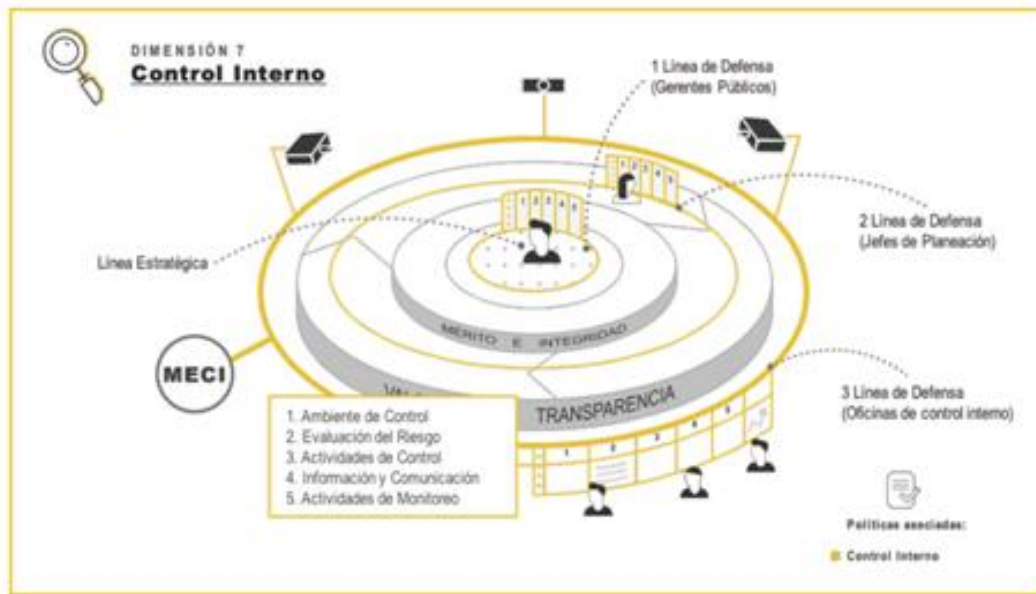


Fuente: Manual operativo – MIPG - Función Pública 2017

En la dimensión Direccionamiento Estratégico, se encuentra el componente Diagnóstico de Capacidades y Entorno que pide analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los posibles riesgos y sus posibles causas.

Por otra parte, la dimensión de Control Interno en su componente Evaluación del Riesgo - Gestión de los Riesgos Institucionales pide identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales (tanto internos como externos), que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, así como los cambios que pueden afectar los riesgos al Sistema de Control Interno.

 <b>BOGOTÁ D.C.</b>	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 6




Fuente: Manual operativo – MIPG - Función Pública 2017

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG:** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades. Su finalidad es soportar la generación de resultados consignados en los Planes de Desarrollo y resolver problemas ciudadanos con integridad y servicio. (Tomado de Decreto 1499 de 2017)

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO:** “Declaración de la Dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo” (Tomado de NTC ISO 31000 Numeral 2.4).

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:** Se refiere a la gestión de los riesgos a partir de metodología, lineamientos y criterios precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los mismos. (Adaptado de Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles en las entidades públicas del DAFF 2018)

**GRUPOS DE INTERÉS:** Conjunto de Individuos u organismos que tienen interés especial en la gestión y los resultados de la Secretaría General, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFF, 2017, y Adaptado del documento “Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP,

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 7

2014). Se encuentra formado por las partes interesadas pertinentes y los grupos de valor.

**PARTES INTERESADAS PERTINENTES:** Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, Las partes interesadas pertinentes son aquellos que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, cuando sus necesidades y expectativas no se cumplen. *(Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2.2.4)*

**GRUPOS DE VALOR:** Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”. *(Tomado de Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017)*. Los grupos de valor específicos para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.


**GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:** Son las acciones de las organizaciones para: 1. Definir el resultado necesario para proporcionar a aquellas partes interesadas, esto con el fin de reducir el riesgo de no cumplir con sus expectativas y 2. Atraer, conseguir y conservar el apoyo de los grupos de interés en el desarrollo de su gestión. *(Adaptado de NTC ISO 9001:2015 Numeral 2.2.4)*

## 4. ELEMENTOS DE LA ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

### 4.1. PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO: BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

El objetivo del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020” es propiciar el desarrollo pleno del potencial de los habitantes de la ciudad, para alcanzar la felicidad de todos en su condición de individuos, miembros de familia y de la sociedad.

*“El propósito es aprovechar el momento histórico para reorientar el desarrollo de la ciudad, teniendo en cuenta que enfrentamos una oportunidad única para transformar la dinámica de crecimiento de Bogotá y hacerla una ciudad distinta y mejor. Así, se recuperará la autoestima ciudadana y la ciudad se transformará en un escenario para incrementar el bienestar de sus habitantes y será reflejo de la confianza ciudadana en la capacidad de ser mejores y vivir mejor”.* (Acuerdo 645 de 2016, 2016) párr. 2

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 8

Los Pilares se constituyen en los elementos estructurales, de carácter prioritario, para alcanzar el objetivo central del Plan, y se soportan en los Ejes Transversales que son los requisitos institucionales para su implementación, de manera que tengan vocación de permanencia.

Los Pilares son: i) Igualdad de calidad de vida; ii) Democracia Urbana; y iii) Construcción de Comunidad y Cultura Ciudadana.


Los Ejes Transversales son: i) un nuevo ordenamiento territorial; ii) calidad de vida urbana que promueve el desarrollo económico basado en el conocimiento; iii) sostenibilidad ambiental basada en la eficiencia energética y el crecimiento compacto de la ciudad y; iv) gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia.

Los programas asociados a cada uno de los Pilares y Ejes Transversales están orientados a propiciar los cambios que se esperan alcanzar en la manera de vivir de los habitantes de Bogotá y a hacer del modelo de ciudad un medio para vivir bien y mejor. (Acuerdo 645 de 2016, 2016) párr. 4

La Secretaría General participa en los siguientes programas del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Mejor para Todos":

- **TRANSPARENCIA, GESTIÓN PÚBLICA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA:**  
Bajo este programa se concentran las iniciativas orientadas a consolidar una gestión pública más transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, razón de ser de la acción pública, y con sistemas de gestión de calidad, que consolide una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales.
  
- **MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL:**  
Tiene como objetivo modernizar la estructura de la administración pública distrital, en sus componentes intersectoriales (transversales) y sectoriales (verticales), así como su infraestructura física.



	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 9

- **GOBIERNO Y CIUDADANÍA DIGITAL:**

El objetivo de este programa es mejorar la eficiencia administrativa mediante el uso de la tecnología y la información, implementando un modelo de gobierno abierto para la ciudad que consolida una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales y el uso intensivo de las TIC.


- **BOGOTÁ UNA CIUDAD DIGITAL:**

El objetivo de este programa es permitir que la ciudad cuente con una infraestructura de comunicaciones amigable con el espacio público y con el medio ambiente, donde sus habitantes se apropien de la ciencia y la tecnología de las comunicaciones – TIC – con propósitos adicionales al esparcimiento, los cuales apunten a la educación, al empoderamiento, la innovación y a la corresponsabilidad en la creación de soluciones para los problemas de la ciudad.

- **BOGOTÁ MEJOR PARA LAS VÍCTIMAS, LA PAZ Y LA RECONCILIACIÓN:**

Este programa está orientado a que Bogotá se consolide como una ciudad referente de paz y reconciliación, que brinda atención prioritaria, oportuna, eficaz y eficiente a las víctimas del conflicto armado, desmovilizados y ex integrantes de la fuerza pública, y que genera las oportunidades suficientes, para que toda persona que habite en ella pueda disfrutarla en condiciones de paz y equidad, respetando todo tipo de diversidad en razón a su pertenencia étnica, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género y condición de discapacidad.

El énfasis de este componente se hará en la implementación de un enfoque transformador, que inicia con el mejoramiento de la ruta de asistencia y atención, y que le apunta a la consolidación de una oferta articulada orientada hacia el mejoramiento de la inclusión productiva de la población víctima. De esta forma se contribuirá a la estabilización socioeconómica de las familias, a la reparación integral y a la construcción de memoria.

 <b>BOGOTÁ D.C.</b>	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 10



## 4.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA


### OBJETO

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cabeza del sector Gestión Pública, 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, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

(Tomado de 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> )

### MISIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es la entidad estratégica, articuladora, y líder del sector Gestión Pública (*Quiénes somos*), que eleva la efectividad de la Administración Pública Distrital y promueve la transparencia (*Qué y Dónde lo hacemos*) para contribuir al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía (*Para qué y quién lo hacemos*).

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 11

## **VISIÓN**

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

## **VALORES<sup>1</sup>**

### **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**

---

<sup>1</sup> Los Valores aquí consignados, fueron adoptados por la Secretaría General conforme al decreto 118 de 2018. "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"

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 12

“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”.

Análisis que permite: a) identificar las situaciones que pueden incidir sobre la gestión de la Secretaría General y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. b) establecer los lineamientos estratégicos que orienten las decisiones frente a los riesgos que puedan incidir sobre los objetivos y/o la gestión.

### **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

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. **(Objetivo de Calidad)**
5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. **(Objetivo de Calidad)**
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. **(Objetivo de Calidad-Plan de Mejora)**
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

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 13

9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. **(Objetivo de Calidad)**
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 servidores públicos y ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones decisiones y resultados de la gestión del Distrito capital **(Objetivo de Calidad)**


#### **4.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La Secretaría General declara que su gestión está dirigida:

- Acercar la Administración Distrital hacia la ciudadanía.
- Liderar la Gestión Pública Distrital.
- Promover el Desarrollo institucional Distrital.
- Conservar y proteger la memoria institucional del Distrito Capital.
- Fortalecer las Relaciones Internacionales de Bogotá D.C.
- Coordinar las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico del Distrito Capital.

Atendiendo a este compromiso establecemos la siguiente Política de Calidad:

- Nuestros grupos de interés es nuestra razón de ser.
- El respeto a las normas y el cumplimiento del Estado Social de Derecho son reconocidos como una expresión de calidad. (Requisito de norma).

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 14

-Dirigiremos nuestro esfuerzo a la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad con el fin de lograr una gestión pública efectiva, transparente y moderna.

La implementación del sistema de gestión de calidad es una herramienta importante en la realización de ésta política y está basada en el enfoque de la norma ISO 9001:2015

## **5. IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS:**


Para comprender el contexto estratégico es importante considerar las situaciones internas y externas que puedan contribuir favorable o desfavorablemente en el cumplimiento de la misionalidad, sus objetivos institucionales, riesgos y oportunidades.

Las situaciones incluyen información pertinente relacionada con cuestiones externas tales como: entorno legal y reglamentario, político, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico; e internas tales como: la estructura organizacional, funciones y responsabilidades, políticas, objetivos, los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Bajo los parámetros señalados anteriormente, se realizaron entrevistas para la obtención de datos que permitan realizar el análisis DOFA, esta metodología facilitó la indagación sobre los aspectos externos e internos de la Secretaría, que pueden apalancar o afectar el desempeño de la estrategia.

En el ANEXO se presenta una muestra de las entrevistas con la siguiente clasificación:


1. Directivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,
2. Servidores públicos vinculados en carrera administrativa,
3. Contratistas

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 15

A continuación, se describen las situaciones clasificadas en la matriz DOFA:

### FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Factores	Fortalezas
<b>1. Estructura Organizacional</b>	
1.1.	Se cuenta con planta de personal suficientemente poblada y competente para el desarrollo de cada una de las actividades.
1.2.	Mejora en desempeño de los funcionarios de la entidad a través de procesos continuos de capacitación (cursos, diplomados, etc.)
<b>2. Funciones y Responsabilidades</b>	
2.1.	Se tiene muy en cuenta las disposiciones legales dentro del actuar.
2.2.	Plena identificación de la participación, ubicación y retos, dentro del Plan Distrital de Desarrollo.
<b>3. Políticas, Objetivos y Estrategias Implementadas</b>	
3.1.	Construcción Colectiva de la plataforma estratégica
3.2.	Se tiene presente la transversalidad que representa la Secretaria General, por parte de los Directivos y los funcionarios.
3.3.	Control de la gestión institucional mediante su seguimiento y medición por parte de la Alta Dirección, para una adecuada toma de decisiones.
3.4.	Enfoque hacia la mejora continua, la eficiencia, la optimización y la innovación, por medio de la actualización de los procesos de la entidad.
3.5.	Cumplimiento de las metas contempladas en el Plan Distrital de Desarrollo y de los proyectos prioritarios estratégicos del Alcalde.
<b>4. Recursos y Conocimientos con que se cuenta (personas, procesos, sistemas, tecnología)</b>	
4.1.	Capacidad directiva para el trabajo en equipo, enfocado en el logro de resultados
4.2.	Los colaboradores de la entidad tienen claridad en los objetivos de su dependencia.


	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 16

4.3.	Se adelantan campañas de divulgación interna de temas Sistema Integrado de Gestión y plataforma estratégica, por medio de diferentes canales como: Soy 10, pantallas digitales, mensajes institucionales, agendas de la Secretaria General, concursos y capacitación.
4.4.	Acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación a cada una de las dependencias en temas de gestión de calidad y otorgan lineamientos para la adecuada gestión institucional.
<b>5. Relaciones con los partes involucradas</b>	
5.1.	Relevancia dada a los temas de servicio al ciudadano, ética y transparencia.
5.2.	Somos referente para otras entidades en temas de víctimas del conflicto armado.
<b>6. Cultura Organizacional</b>	
6.1.	Se imprime en los equipos orientación a resultados, trabajo en equipo, apoyo mutuo.
6.2.	Se realizan comités internos para comunicar, hacer seguimiento y evaluar los objetivos institucionales y cuando se realizan actividades de planeación estratégica.
6.3.	Se comparte y divulga las metas, el resultado de su seguimiento y las acciones de contingencia, al interior de las dependencias.
6.4.	La retroalimentación es constante, aprendizaje continuo y ganas de hacer las cosas bien
6.5.	Se evidencian sinergias al interior de los equipos de trabajo.


### DEBILIDADES IDENTIFICADAS

Factores	Debilidades
<b>1. Estructura Organizacional</b>	
1.1.	Adaptación a los cambios de estructura organizacional.
1.2.	Ausencia de funciones aunadas a la gestión de comunicación interna de la entidad. (Inexistencia formal)
<b>2. Funciones y Responsabilidades</b>	



	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 17


2.1.	Necesidad de conocimiento pleno por parte de algunos funcionarios acerca de las funciones de la entidad.
<b>3. Políticas, Objetivos y Estrategias Implementadas</b>	
3.1.	Necesidad de generar una adecuada identificación de los riesgos en la entidad, con controles efectivos que mitiguen los mismos.
<b>4. Recursos y Conocimientos con que se cuenta (personas, procesos, sistemas, tecnología)</b>	
4.1.	Necesidad de reducir o eliminar procedimientos paralelos, que permitan lograr una optimización de los trámites internos.
4.2.	Necesidad de entrenar, capacitar y sensibilizar al personal en procesos, ya que no dominan los temas respectivos a sistemas de gestión.
4.3.	Limitada memoria de soportes, de archivos y de información de otras vigencias.
4.4.	Los tiempos en las etapas contractuales, dificultan la prestación de los servicios y el logro de los objetivos propuestos
4.5.	La definición, el alcance y los objetivos de los procesos vigentes, en función de la lógica planteada para la atención integral a las víctimas, debe ser mejorada
4.6.	Los sistemas de información muchas veces no están interconectados, lo que dificulta el desarrollo de los procedimientos.
4.7.	Necesidad de fortalecer la seguridad de la información al interior de la entidad
<b>5. Relaciones con grupos de interés</b>	
5.1.	Caracterización y conocimiento parcial de los grupos de valor y partes interesadas pertinentes
5.2.	Dificultad en el acopio de documentos de importancia histórica y patrimonial para la ciudadanía.
<b>6. Cultura Organizacional</b>	
6.1.	Necesidad de mejora en la actitud de algunos servidores hacia el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, a corto, mediano y largo plazo
6.2.	Comunicación deficiente al interior de los equipos de trabajo.

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 18

6.3.	Dificultad en la sensibilización de los funcionarios hacia la importancia de la gestión archivística.
6.4.	Pérdida de conocimiento, pérdida de curvas de aprendizaje, falta de planeación y entregables de área sin concretar, por rotación del recurso humano.
6.5.	Dificultad con contratistas que no ejecutan su labor o no entregan oportunamente los bienes o servicios contratados.

### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES


Factores	Oportunidades
<b>1. Entorno Legal y Reglamentario</b>	
1.1.	Constituirse como la entidad articuladora de todos los sectores de la Administración Distrital, generando los lineamientos y políticas de su competencia, velando por su implementación y fortalecimiento.
1.2.	Implementación a nivel distrital de modelo integrado de planeación y gestión MIPG.
<b>2. Entorno Político</b>	
2.1.	Articulación y entendimiento con el Gobierno Nacional.
<b>3. Entorno Económico</b>	
3.1.	Asignación de recursos presupuestales en el ámbito nacional para la implementación de los acuerdos de paz.
<b>4. Entorno Cultural - Social</b>	
4.1.	Fortalecimiento de las estrategias para la apropiación de memoria histórica, por parte de los ciudadanos
4.2.	Fortalecimiento de las relaciones con los diferentes grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General (públicos, privados, nacionales, internacionales), promoviendo una participación activa para mejorar la gestión pública y el logro de resultados
<b>5. Entorno Institucional</b>	

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 19


5.1.	Compartir, divulgar y apropiar los resultados de las metas y el seguimiento en todos los niveles de la entidad.
5.2.	Fortalecimiento de la articulación con otras entidades del orden nacional y distrital, en desarrollo de la misionalidad.
5.3.	La Secretaría General puede posicionarse como una entidad modelo, a nivel nacional e internacional, siendo un referente de ética, transparencia y eficiencia administrativa, con suficiencia y rigurosidad para eliminar o mitigar los escenarios donde se pueda presentar la corrupción.
5.4.	La Secretaría General puede ser referente, a nivel nacional e internacional, en procesos de gestión pública, servicio a la ciudadanía, atención a las víctimas y promoción de gobierno y ciudadanía digital, con los más altos parámetros y estándares de calidad.
<b>6. Entorno Tecnológico</b>	
6.1.	Realizar ejercicios de arquitectura empresarial, que optimicen la gestión pública distrital
6.2.	Incorporar a la gestión de la entidad herramientas de BIG DATA, para obtener inteligencia de negocios, que permitan extraer el conocimiento oculto sobre los volúmenes de datos que posee la entidad.
<b>7. Entorno Competitivo</b>	
7.1.	Aumentar las acciones de divulgación, para visibilizar la misionalidad y los logros obtenidos por la Secretaría General, con el fin de mejorar la percepción ciudadana frente a la Administración Distrital.
<b>8. Entorno Ambiental</b>	
8.1.	Mitigar el impacto ambiental de los procesos que lo requieran. Profundización de las prácticas ambientalmente responsables.

## IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS

Factores	Amenazas
<b>1. Entorno Legal y Reglamentario</b>	
1.1.	Cambio de Gobierno o cambios normativos de orden Nacional, dado que cuando ocurren pueden impactar la gestión en el Distrito.
<b>2. Entorno Político</b>	

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 20

2.1.	Variaciones y cambios inesperados en el contexto político, normativo y legal.
<b>3. Entorno Económico</b>	
3.1.	Impacto de la economía en el acceso a las TICs para la ciudadanía
3.2	No aprobación del presupuesto de la entidad por parte del Concejo de Bogotá.
<b>4. Entorno Cultural - Social</b>	
4.1.	Migraciones masivas a Bogotá, generando cambios inesperados en el contexto y las dinámicas sociales, políticas y jurídicas de la ciudad.
4.2.	Cambios inesperados en el contexto en las dinámicas sociales, políticas y jurídicas de las víctimas
<b>5. Entorno Institucional</b>	
5.1.	Dificultades para articulación interinstitucional frente a la elaboración e implementación de políticas y proyectos
5.2.	Limitación para el aprovechamiento de oportunidades debido a demoras en la respuesta de otros actores involucrados en los proyectos de cooperación internacional.
5.3.	Pérdida de material documental de carácter histórico por mal manejo administrativo en otras entidades
<b>6. Entorno Tecnológico</b>	
6.1.	Riesgos emergentes de seguridad de la información / ciberseguridad.
<b>7. Entorno Competitivo</b>	
7.1.	La ciudadanía percibe una imagen institucional fragmentada (Se identifica como si fueran entidades independientes áreas como: Imprenta Distrital (Dirección Distrital de Imprenta), Archivo Distrital (Dirección Distrital de Archivo) entre otras.)
7.2.	Propuestas laborales atrayente de otras Entidades Públicas o de la Empresa Privada a funcionarios de la Secretaría General con alta experiencia y conocimiento especializado.
<b>8. Entorno Ambiental</b>	
8.1.	Riesgos sanitarios por agentes externos (palomas, Plaza de Bolívar)


	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 21

## 6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CARÁCTER ESTRATÉGICO


Siguiendo los lineamientos contenidos en la Guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Pública del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y tomando como base las entrevistas realizadas a Directivos profesionales y contratistas, se realizó la evaluación del contexto estratégico por medio de la identificación de los riesgos y oportunidades por objetivo institucional que se presentan a continuación:

### Riesgos y oportunidades que influyen en el cumplimiento del propósito, objetivos y sostenibilidad de la Secretaría General


Objetivo Estratégico	Riesgo / Oportunidad	Descripción del Riesgo
1. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, íntegra y transparente.	Afectación de imagen institucional por la materialización de actos de corrupción	Los factores como presencia de trámites paralelos, limitada memoria de soportes de archivo de otras vigencias, la pérdida de conocimiento, la pérdida de curvas de aprendizaje, la entrega inoportuna o no entrega de bienes y servicios contratados, variaciones y cambios inesperados en el contexto político, normativo y legal, la inadecuada percepción de imagen institucional fragmentada, pueden ocasionar la materialización de actos de corrupción, repercutiendo en la cultura ética, íntegra y transparente.

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 22

<p>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.</p>	<p>Políticas públicas ineficaces.</p>	<p>La combinación de factores como la caracterización parcial de los grupos de interés de la entidad y partes interesadas, su conocimiento limitado, la existencia de procedimientos paralelos, la limitada memoria de soportes de archivos y de información de otras vigencias, las dificultades para articulación interinstitucional, los cambios inesperados en el contexto político y social, la percepción de Imagen institucional fragmentada, las migraciones masivas a Bogotá, tienden a generar políticas públicas ineficaces, lo cual repercute en el desempeño institucional.</p>
<p>3. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde.</p>	<p>Debilidades en el seguimiento al desarrollo de los proyectos priorizados por el Alcalde.</p>	<p>Varios factores pueden contribuir a la presencia de debilidades en el desarrollo de los proyectos priorizados tales como: caracterización parcial de grupos de interés, su conocimiento limitado, el conocimiento limitado de parte de los funcionarios en relación a las funciones de la entidad, la pérdida de conocimiento, pérdida de curvas de aprendizaje por rotación de personal y la entrega inoportuna de los bienes o servicios no ejecutados por los contratistas, los cambios inesperados en el contexto político y social, la percepción de Imagen institucional fragmentada, las migraciones masivas a Bogotá-</p>


	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 23

<p>4. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital. (Objetivo de Calidad)</p>	<p>Limitar el posicionamiento a nivel internacional del Distrito Capital, debido a la gestión inadecuada de las oportunidades cooperación e internacionalización.</p> <p><b>Oportunidades:</b> Valorar la gestión del conocimiento y de buenas prácticas del Gobierno.</p> <p>Fortalecimiento de las relaciones con los diferentes grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría General, entre (públicos, privados, nacionales, internacionales, cooperantes), promoviendo una participación activa para mejorar la gestión pública y el logro de resultados.</p>	<p>Factores como las dificultades para articulación interinstitucional frente a la elaboración e implementación de políticas y proyectos, la Limitación para el aprovechamiento de oportunidades debido a demoras en la respuesta de otros actores involucrados en los proyectos de cooperación internacional, pueden generar cambios inesperados en el contexto que disminuyan la efectividad de la cooperación internacional.</p> <p>La migración masiva a Bogotá de personas con necesidades básicas insatisfechas, pueden generar presión presupuestal que lleve a la búsqueda efectiva de cooperantes internacionales para la ayuda humanitaria.</p>
---	--	---


	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 24

<p>5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. (Objetivo de Calidad)</p>	<p>Fallas en la prestación de los bienes y servicios que oferta la Secretaria General</p>	<p>Factores como la necesidad de conocimiento pleno por parte de los funcionarios acerca del funcionamiento de la entidad, la necesidad de mejora de la actitud de los servidores, la limitada memoria de soportes, de archivos y de información de otras vigencias, los elevados tiempos en las etapas contractuales, la dificultad con contratistas que no entreguen o ejecuten sus labores, la definición, el alcance y los objetivos de los procesos vigentes en la atención a las víctimas.</p> <p>De igual manera los cambios inesperados en el contexto en las dinámicas sociales, políticas y jurídicas en general y en particular para las víctimas, la pérdida de material documental de carácter histórico, la dificultad en el acopio de documentos de importancia histórica y patrimonial, pueden ocasionar fallas en el diseño, desarrollo y prestación de servicios, conlleva a la no satisfacción de los grupos de valor y las partes interesadas pertinentes.</p>
--	---	--




	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 25


<p>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. (Objetivo de Calidad-Plan de Mejora)</p>	<p>Gestión ineficaz para la simplificación, racionalización y virtualización de trámites, que limita el acceso y goce efectivo a los servicios, y desmejora el clima de negocios.</p>	<p>Factores como la caracterización parcial y limitada de los grupos de interés de la entidad, la duplicidad de procedimientos, pueden ocasionar obstáculos al acceso y goce de los derechos públicos, desmejorar el clima de negocios e impactar en el uso de las TIC's para la ciudadanía, repercutiendo en demoras, insatisfacción e imagen de atraso tecnológico en el Distrito.</p>
<p>7. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana</p>	<p>Cobertura limitada en los canales de interacción, que genera desconocimiento de la demanda de productos, bienes y servicios por parte de la ciudadanía.</p>	<p>La caracterización parcial y limitada de los grupos de interés de la entidad, la necesidad de fortalecer la seguridad de la información al interior de la entidad, rotación de personal, los cambios inesperados en el contexto político, social, y jurídico pueden contribuir al desconocimiento de la demanda de los productos de bienes y servicios trayendo como consecuencia la insatisfacción de los grupos de valor de la Secretaría General.</p>

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 26


<p>8. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General</p>	<p>Subutilización de la infraestructura dispuesta para el aprovechamiento del ciudadano</p>	<p>La no divulgación de la misionalidad de la Secretaría General y la posible presencia de lugares insalubres (ej. palomas en la Plaza de Bolívar) puede generar subutilización de su infraestructura.</p>
<p>9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. (Objetivo de Calidad)</p>	<p>Falta de apropiación del modelo de gestión por procesos de la entidad, que genera insatisfacción a los grupos de valor de la Secretaría General.</p> <p><b>Oportunidad:</b> Posicionar a la Secretaría General con referente de Gestión Pública</p>	<p>La caracterización parcial y limitada de los grupos de interés de la entidad, la limitada memoria de soportes, de archivos de información de otras vigencias, los tiempos elevados en las etapas de contractuales, la comunicación deficiente al interior de los equipos de trabajo, la dificultad en el acopio de documentos de importancia histórica, el retiro de funcionarios con alta experiencia y conocimiento especializado, pueden contribuir insatisfacción de los grupos de valor de la Secretaría General.</p>

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 27


<p>10. Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas.</p>	<p>Incumplimiento o atraso en los programas, proyectos y gestión de la Secretaría General</p>	<p>La combinación de factores como tiempos elevados de contratación, la necesidad de una adecuada identificación de riesgos en la entidad, las necesidades de capacitación y sensibilización de personal que no dominan los temas del sistema de gestión, el retiro de funcionarios con alta experiencia y conocimiento especializado, la dificultad con contratistas que no ejecutan su labor o no entregan los bienes y servicios contratados, pueden generar ineficaz ejecución en los planes y proyectos de la Secretaría General y los programas del plan de desarrollo Distrital.</p>
<p>11. Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la infraestructura física de la Administración Distrital</p>	<p>Debilidades en las acciones de articulación interinstitucional que afectan las acciones para la modernización de la infraestructura física del Distrito</p>	<p>Las dificultades de articulación interinstitucional frente a la elaboración e implementación de políticas y proyectos, la limitación para el aprovechamiento de oportunidades debido a demoras en la respuesta de otros actores involucrados en los proyectos de cooperación internacional, cambios inesperados en el contexto y las dinámicas sociales, políticas y jurídicas de la ciudad, pueden generar escaso nivel de modernización de la infraestructura física de la Secretaría General.</p>

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 28


<p>12. Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional</p>	<p>Pérdida del conocimiento institucional, que genera obsolescencia de la gestión</p> <p><b>Oportunidad:</b> Establecer un modelo de gestión del conocimiento en la Secretaría General</p>	<p>Las necesidades de adaptación al cambio, conocimiento pleno de las funciones de la entidad, fortalecer la seguridad de la información, la limitada memoria de soportes, de archivos y de información de otras vigencias, los sistemas no interconectados, el retiro de funcionarios con alta experiencia y conocimiento especializado, pueden contribuir a la falta de innovación y gestión del conocimiento impactando negativamente la cultura institucional.</p>
<p>13. Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General</p>	<p>Limitada disponibilidad de los canales de comunicación e interacción con la ciudadanía, que impide visualizar la transparencia en la gestión distrital</p>	<p>La limitada memoria de soportes, de archivos y de información de otras vigencias, los sistemas de información no interconectados, dificultad en el desarrollo de los procedimientos, la necesidad de fortalecer la seguridad de la información al interior de la entidad, el impacto de la economía en el acceso a las TICs para la ciudadanía, puede generar una estrategia fallida del gobierno abierto, lo cual repercute en la imposibilidad de utilizar la tecnología al servicio de la ciudadanía.</p>

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 29

<p>14. Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaría de Hacienda Distrital</p>	<p>Dificultades de la implementación del ERP no evidenciadas, desde el ejercicio de monitoreo, a cargo de la Secretaria General.</p>	<p>Las dificultades para articulación interinstitucional frente a la elaboración e implementación de políticas y proyectos, pueden generar insuficiente control en el monitoreo de la implementación ERP distrital, trayendo como consecuencia dificultades con el convenio marco con la Secretaría General y/o incumplimientos contractuales.</p>
<p>15. Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar.</p>	<p>Ambiente laboral desfavorable</p>	<p>Las necesidades de adaptación a los cambios de estructura organizacional, de mejora en la actitud de los servidores, la limitada memoria de soportes, de archivos y de información de otras vigencias y la comunicación deficiente al interior de los equipos de trabajo, el retiro de funcionarios con alta experiencia y conocimiento especializado, pueden generar un ambiente laboral desfavorable, que impide avanzar en el logro de convertir a la Secretaría general en un gran lugar para trabajar.</p>
<p>16. Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de</p>	<p>Imagen institucional desmejorada por la deficiente divulgación, en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del Distrito</p>	<p>La comunicación deficiente al interior de los equipos de trabajo, la ausencia de las funciones aunadas a la gestión de comunicación interna de la entidad y la percepción de Imagen institucional fragmentada, pueden generar limitaciones en la mejora consistente de la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información</p>

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 30

<p>acciones, decisiones y resultados de la gestión del Distrito Capital. (Objetivo de Calidad)</p>	<p>Capital.</p> <p><b>oportunidad:</b> Utilizar la información y la infraestructura para mejorar la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanos</p>	<p>divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del Distrito.</p>
--	--	--

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 31

## ANEXO A

### LISTA DE CHEQUEO ENTREVISTAS A DIRECTIVOS

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_  
**CARGO A ENTREVISTAR:** \_\_\_\_\_  
**ENTREVISTADOR:** \_\_\_\_\_  
**FECHA:** \_\_\_\_\_

#### 1 OBJETIVO

Establecer las oportunidades de mejora de los procesos y priorizar la intervención de estos de acuerdo con la información obtenida a partir de la siguiente lista de chequeo.

#### PREGUNTAS

##### Tema: **COMUNICACIÓN ESTRATEGIA**

1. ¿Cómo se entera usualmente de los objetivos estratégicos y misionales de la Secretaría

---



---

2. ¿Cuál considera usted es el futuro deseable de la Secretaría (mediano y largo plazo)?

---



---

3. ¿Qué conocimiento tiene de los principios y valores de la Secretaría?

---



---


4. ¿Participó en la elaboración de los principios y valores de la Secretaría?

---



---

5. ¿Cuál es el futuro posible de la Secretaría (al alcance, inmediato)?

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 32

---



---

**Tema: ROL DEL PROCESO**

6. ¿A su criterio, cuáles son los grupos de interés de la Secretaría?

---



---

7. ¿Quiénes de ellos reciben resultados misionales de la Secretaría?

---



---

**Tema: RESULTADOS:**

8. ¿Cuáles son los resultados que se esperan del área bajo su responsabilidad?

---



---

9. ¿Cuál actividad considera crítica en la gestión bajo su área?

---



---

10. ¿Qué orientaciones proporciona a su equipo de trabajo para el logro de los resultados?

---



---

**Tema: RESTRICCIONES**


11. ¿Internamente, qué limita el logro de los resultados del área?

---



---



	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 33

**Tema: PROBLEMAS**

12. ¿En el último año, qué situaciones adversas (problemas) se han presentado en su área?[1]

---

---

**Tema: FACTORES EXTERNOS**

13. ¿A qué factores externos está expuesta el área que puedan afectar el desempeño de esta?[2]

---


---

**Tema: EXPECTATIVAS**

14. ¿Qué esperaría usted frente a un proceso de mejoramiento en los procesos de la Secretaría?

---

---

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 34

[1] Entiéndase por problemas: situaciones adversas que tienen solución

[2] Pueden ser otras áreas o outsourcing

### **LISTA DE CHEQUEO ENTREVISTAS A SERVIDORES DE LA SECRETARIA**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CARGO A ENTREVISTAR:** \_\_\_\_\_

**ENTREVISTADOR:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

#### **1 OBJETIVO**

Establecer las oportunidades de mejora de los procesos y priorizar la intervención de estos de acuerdo con la información obtenida a partir de la siguiente lista de chequeo.

#### **Tema: COMUNICACIÓN ESTRATEGIA**

1. ¿Cómo se entera usualmente de los objetivos estratégicos y misionales de la Secretaría

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál considera usted es el futuro deseable de la Secretaría (mediano y largo plazo)?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Qué conocimiento tiene de los principios y valores de la Secretaría?

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

4. ¿Participó en la elaboración de los principios y valores de la Secretaría?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es el futuro posible de la Secretaría (al alcance, inmediato)?

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 35

---



---

**Tema: ROL DEL PROCESO**

6. ¿A su criterio, cuáles son los grupos de interés de la Secretaría?

---



---

7. ¿Quiénes de ellos reciben resultados misionales de la Secretaría?

---



---

**Tema: RESULTADOS:**

8. ¿Cuáles son los resultados que se esperan del área bajo su responsabilidad?

---



---

9. ¿Cuál actividad considera crítica en la gestión bajo su área?

---



---

**Tema: RESTRICCIONES**

10. ¿Internamente, qué limita el logro de los resultados del área?

---




---



---

**Tema: PROBLEMAS**

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 36

11. ¿En el último año, qué situaciones adversas (problemas) se han presentado en su área?[1]

---



---

**Tema: FACTORES EXTERNOS**

12. ¿A qué factores externos está expuesta el área que puedan afectar el desempeño de esta? [2]

---



---

**Tema: EXPECTATIVAS**

13. ¿Qué esperaría usted frente a un proceso de mejoramiento en los procesos de la Secretaría?

---




---




---

[1] Entiéndase por problemas: situaciones adversas que tienen solución

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 37

[2] Pueden ser otras áreas o outsourcing

	<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO</b>	4202000-OT-066
	<b>SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>	VERSIÓN 02
		PÁGINA 38

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS</b>	<b>CAMBIOS EFECTUADOS</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación del Documento	N.A.	09/10/2018	01
3.1 Marco normativo	Se actualizó con la resolución 357 de 2018.	09/10/2018	02
4.3. Política de la calidad	Se incluye texto de la Política de la calidad	09/10/2018	02
5. Identificación de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.	Se incluyeron comentarios del equipo directivo.	09/10/2018	02
6. Identificación de riesgos y oportunidades de carácter estratégico.	Se ajusta la redacción de los riesgos estratégicos siguientes: 4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14 y 16. Los textos son idénticos con los descritos en la herramienta de riesgos.	09/10/2018	02