



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS SECRETARÍA GENERAL Vigencia 2020

Enero 2021



BOGOTÁ
Secretaría General

Tabla de contenido

| | |
|--|-----|
| Introducción..... | 5 |
| 1. Quiénes somos | 7 |
| 2. Sistema Integrado de Gestión - SIG | 11 |
| 3. Seguimiento al Plan Estratégico 2020..... | 15 |
| 4. Ejecución presupuestal | 17 |
| 4.2. Ejecución presupuestal reservas..... | 22 |
| 4.3. Ejecución presupuestal pasivos | 23 |
| 5. Gestión de la Secretaría General para atender la emergencia por COVID – 19..... | 25 |
| 6. Resultados y logros de los proyectos de inversión 2020..... | 31 |
| 6.1. Víctimas, memoria, paz y reconciliación | 31 |
| 6.2. Transformación Digital y Gestión TIC..... | 44 |
| 6.4. Gobierno Abierto de Bogotá | 57 |
| 6.5. Atención de calidad en los servicios a la ciudadanía | 61 |
| 6.6. Comunicaciones eficientes | 66 |
| 6.7. Adecuación, mantenimiento y optimización de infraestructura y recursos... | 69 |
| 7. Gestión Institucional..... | 76 |
| 7.1. Integridad – Plan anticorrupción y de atención al ciudadano..... | 76 |
| 7.2. Gestión contractual..... | 78 |
| 7.3. Gestión de requerimientos de la ciudadanía | 80 |
| 7.4. Gestión y desarrollo del talento humano | 85 |
| 7.5. Control Interno | 88 |
| 7.6. Control Interno Disciplinario..... | 93 |
| 7.7. Gestión Jurídica y mejora normativa | 94 |
| 7.8. Transparencia y acceso a la información | 98 |
| Conclusiones | 101 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Cumplimiento objetivos estratégicos Plan estratégico enero-mayo 2020 | 15 |
| Tabla 2. Cumplimiento objetivos estratégicos Plan estratégico junio-diciembre 2020.... | 17 |
| Tabla 3. Ejecución presupuestal vigencia 2020 | 18 |
| Tabla 4 Ejecución presupuestal vigencia 2020 Distribuido por Plan Distrital de Desarrollo | 18 |
| Tabla 5 Comparativo de ejecución presupuestal vigencia 2019 - 2020 | 19 |
| Tabla 6. Secretaría General - Recursos Cedidos para la atención del COVID-19 | 19 |
| Tabla 7. Secretaría General – Acciones y recursos invertidos en el marco del plan de acción específico para atención del COVID-19 | 20 |
| Tabla 8 Ejecución presupuestal 2020 por proyecto de inversión. Plan Distrital Bogotá Mejor para Todos | 21 |
| Tabla 9. Ejecución presupuestal 2020 por proyecto de inversión. Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI | 21 |
| Tabla 10. Ejecución reservas presupuestales constituidas para la vigencia 2020 | 22 |
| Tabla 11. Ejecución pasivos exigibles - vigencia 2020 | 23 |
| Tabla 12. Personas atendidas en el marco de la Ruta de Atención Humanitaria Inmediata | 25 |
| Tabla 13. Metas del proyecto 1156: Bogotá Mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación..... | 32 |
| Tabla 14. Metas del proyecto 7871: Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación | 33 |
| Tabla 15. Centros locales de atención a víctimas..... | 35 |
| Tabla 16. Metas del proyecto 1081: Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General..... | 45 |
| Tabla 17. Metas del proyecto 1111 “Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D. C”..... | 45 |
| Tabla 18. Metas del proyecto 7872: Transformación digital y gestión TIC..... | 45 |
| Tabla 19. Metas del proyecto 1125: Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital..... | 50 |
| Tabla 20. Metas del proyecto 1090: Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos.... | 51 |
| Tabla 21. Metas del proyecto 7868: Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente | 52 |
| Tabla 22. Sedes Archivo e Imprenta | 53 |
| Tabla 23. Metas del proyecto 7869: Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá | 58 |
| Tabla 24. Metas del proyecto 1126: Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía | 62 |
| Tabla 25. Metas del proyecto 7870: Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad..... | 62 |
| Tabla 26. Sedes Red CADE | 63 |

| | |
|--|----|
| Tabla 27. Metas del proyecto 1143: Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá..... | 67 |
| Tabla 28. Metas del proyecto 7867: Generación de los lineamientos de comunicación del distrito para construir ciudad y ciudadanía..... | 67 |
| Tabla 29. Metas del proyecto 1127: Infraestructura Adecuada para Todos en la Secretaría General | 70 |
| Tabla 30. Metas del proyecto 7873: Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General | 71 |
| Tabla 31. Contratos suscritos 1 enero – 31 diciembre 2020, por modalidad de selección | 78 |
| Tabla 32. Contratos suscritos 1 enero – 31 diciembre 2020, por tipo de compromiso.... | 79 |
| Tabla 33. Gestión de requerimientos de la ciudadanía 2020..... | 80 |
| Tabla 34. Gestión de Peticiones de interés particular 2020..... | 80 |
| Tabla 35. Gestión de Peticiones de interés general 2020 | 81 |
| Tabla 36. Gestión de quejas 2020 | 81 |
| Tabla 37. Gestión de reclamos 2020 | 82 |
| Tabla 38. Gestión de consultas 2020..... | 82 |
| Tabla 39. Gestión de solicitudes de información 2020 | 83 |
| Tabla 40. Gestión de felicitaciones 2020..... | 83 |
| Tabla 41. Gestión de solicitud de copias 2020 | 84 |
| Tabla 42. Gestión de sugerencias 2020 | 84 |
| Tabla 43. Gestión de requerimientos relacionados con actos de corrupción 2020 | 85 |
| Tabla 44. Planta de personal permanente 2020 | 87 |
| Tabla 45. Planta de personal temporal 2020 | 87 |
| Tabla 46. Planta de personal transitoria 2020 | 87 |
| Tabla 47. Estado del plan de mejoramiento de la Entidad – 2020..... | 93 |
| Tabla 48. Procesos disciplinarios finalizados..... | 94 |
| Tabla 49. Estado de los procesos activos | 94 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 Resultados de desempeño institucional - vigencia 2019..... | 13 |
| Gráfico 2. Plan Institucional de Capacitación - PIC 2020..... | 86 |
| Gráfico 3. Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos - PIB 2020. | 86 |
| Gráfico 4. Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020..... | 86 |
| Gráfico 5. Casos con seguimiento alertas por virus SARS-CoV2 | 88 |
| Gráfico 6. Distribución del plan de auditorías 2020..... | 90 |
| Gráfico 7. Observaciones y oportunidades de mejora 2020..... | 91 |
| Gráfico 8. Seguimiento acciones de mejora..... | 91 |
| Gráfico 9. Estado del plan de mejoramiento de la Entidad | 92 |
| Gráfico 10. Asuntos atendidos 2020 | 95 |
| Gráfico 11. cifras trimestrales por la tipología de asuntos | 96 |

Introducción

El Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI 2020-2024” busca avanzar en la igualdad de oportunidades, recuperando la pérdida económica y social derivada de la emergencia del COVID-19, capitalizando los aprendizajes y los canales de solidaridad, redistribución y reactivación económica creados para atender y mitigar los efectos de la pandemia y de esta forma construir con la ciudadanía. El Plan, propone una Bogotá donde los derechos de los más vulnerables sean garantizados a través de la ampliación de las oportunidades de inclusión social y productiva, en particular de las mujeres, los jóvenes y las familias, para superar progresivamente los factores de naturalización de la exclusión, discriminación y segregación socioeconómica y espacial que impiden la igualdad de oportunidades y el ejercicio de una vida libre, colectivamente sostenible y feliz¹. Este se estructura en 5 propósitos así:

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

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

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

- Bogotá territorio de paz y atención integral a las víctimas del conflicto armado

¹ Tomado de Concejo de Bogotá D.C. Acuerdo 765 de 2020. Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*.

- Gobierno Abierto
- Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente
- Gestión Pública Efectiva

Para cumplir las apuestas del Plan, la Secretaría General afrontó dos retos para la formulación de los proyectos de inversión: el primero, diseñar e implementar metodologías alternativas virtuales que favorecieran la participación y el reconocimiento de las diferentes voces de la Entidad, en el marco de la emergencia generada por el COVID-19 y el segundo, la formulación y el registro de los proyectos de inversión, por primera vez en la ciudad, en la Metodología General Ajustada - MGA del Departamento Nacional de Planeación - DNP. En este sentido, se generaron instrumentos, espacios virtuales y presentaciones de apoyo, que favorecieron la creación conjunta de 7 proyectos de inversión, los cuales serán la hoja de ruta para los próximos 4 años:

- 7871 construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación
- 7869 implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá
- 7872 transformación Digital y Gestión TIC
- 7867 generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía
- 7870 servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad.
- 7873 fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General
- 7868 desarrollo Institucional Para Una Gestión Pública Eficiente
- 7670 implementación de acciones efectivas para la gestión integral del talento humano distrital al servicio de la Bogotá del Siglo XXI
- 7567 modernización de la arquitectura institucional del DASC D Bogotá

Con esta breve introducción, se inicia el desarrollo del presente informe que tiene como objetivo presentar la gestión y los logros alcanzados por la Secretaría General para la vigencia 2020, lo cual incluye las acciones adelantadas en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y el Plan de Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

1. Quiénes somos

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera y actuará como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico².

Para el cumplimiento a lo anterior, las siguientes son las funciones básicas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.:

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, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.
3. Dirigir y coordinar la política laboral del Distrito Capital y adelantar las acciones necesarias para la concertación y difusión de la misma con las organizaciones de los servidores públicos distritales, entre otras vías, mediante la constitución y coordinación de mesas laborales sectoriales.
4. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.
5. Formular la política de gestión documental y archivos, organizar el Sistema Distrital de Archivos y conservar, proteger y difundir la memoria institucional e histórica del Distrito.
6. Liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico.

² 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.

7. Realizar seguimiento y monitoreo a las políticas, programas y/o proyectos de interés prioritario para la ciudad, en aras de fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa y la transparencia organizacional.
8. Prestar apoyo al(a) Alcalde(sa) Mayor para la revisión y consolidación del Sistema de Control Interno de las diferentes entidades distritales, así como de los reportes del Programa Anual de Auditoría.
9. Implementar sus políticas públicas, planes y programas en materia de compras y contratación pública, de conformidad con las políticas dadas por la Secretaría Jurídica Distrital en esta materia, buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa.
10. Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión 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

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

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









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

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

Visión: En 2030 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. será reconocida por posicionar una gestión pública distrital moderna, eficiente, transparente y abierta, y por generar las condiciones necesarias para la consolidación de la paz y la

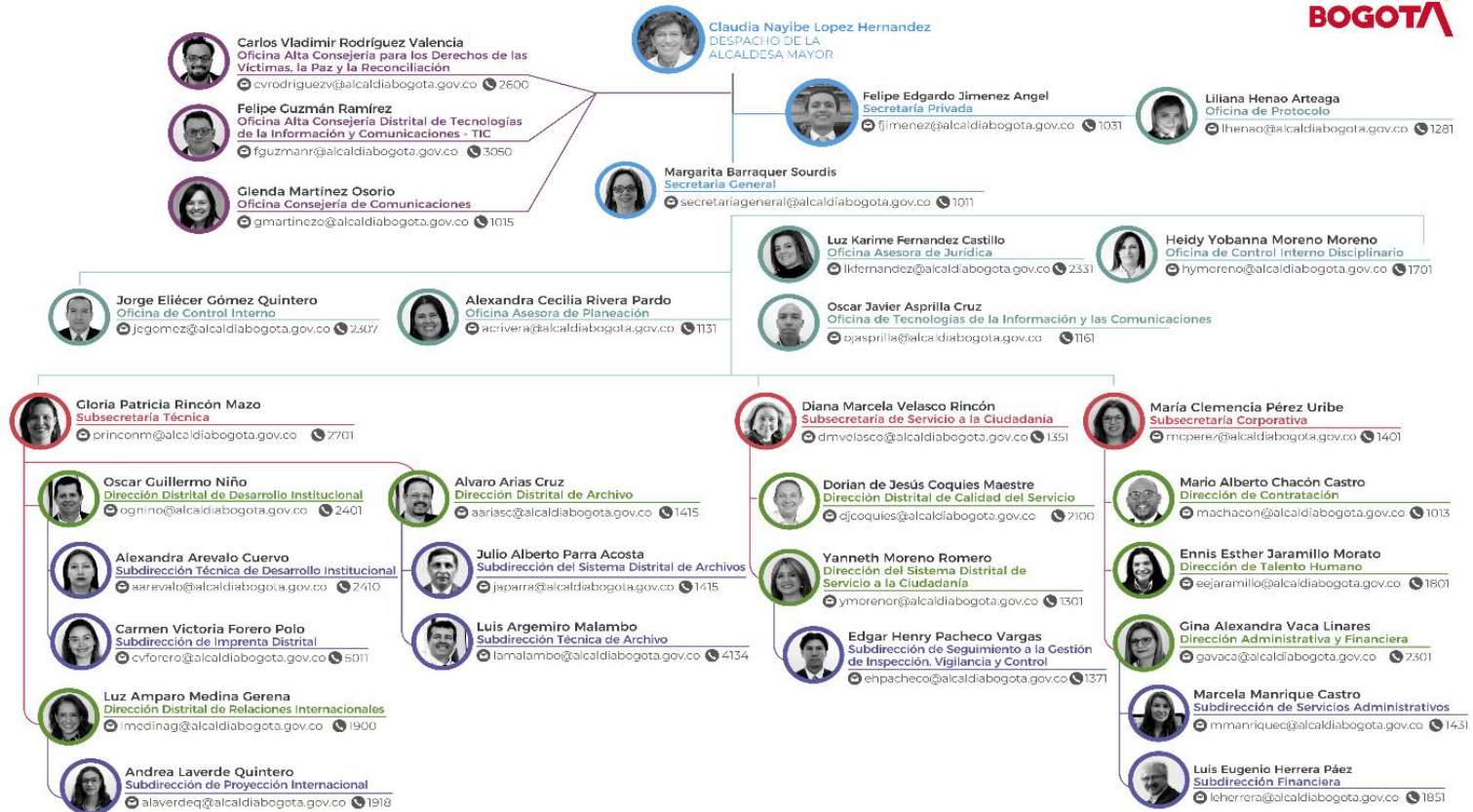
reconciliación en Bogotá Región, a través de los valores institucionales y en diálogo permanente con la ciudadanía.

Objetivos estratégicos:

| | | |
|----|---|---|
| 01 | Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región |  |
| 02 | Posicionar un modelo de Gobierno Abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública |  |
| 03 | Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público |  |
| 04 | Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente |  |
| 05 | Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores. |  |
| 06 | Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza. |  |
| 07 | Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva. |  |
| 08 | Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión. |  |

Organigrama

Para el cumplimiento de su objeto y funciones generales, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con la siguiente estructura organizacional, de acuerdo con el Decreto 425 de 2016:



2. Sistema Integrado de Gestión - SIG

El Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es el conjunto de herramientas de gestión que contribuye al logro de los objetivos institucionales y al mejoramiento de la calidad y servicios a cargo de la Entidad.

En este marco, y del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría mantuvo la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, a través de la auditoría de seguimiento realizada por la firma SGS Colombia SAS. Como resultado de este ejercicio no se registraron hallazgos de no conformidad, ni observaciones y se procedió el cierre de las no conformidades detectadas en la auditoría del año 2019.

Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la normatividad vigente, se actualizó el mapa de procesos de la Secretaría General en su parte misional eliminando el proceso denominado “Gestión de Políticas Públicas Distritales” considerando que lineamientos aplicables en la materia son liderados por la Secretaría Distrital de Planeación. Con este ajuste, el mapa está conformado por 21 procesos

- Procesos estratégicos: Direccionamiento estratégico, Gestión estratégica del talento humano, Comunicación pública y Estrategia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Procesos misionales: Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía, Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, Fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital, Internacionalización de Bogotá, Elaboración de impresos y registro distrital, Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital y Asesoría técnica y proyectos en materia TIC.
- Procesos de apoyo a la misión: Gestión jurídica, Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológicos, Contratación, Gestión financiera, Gestión documental interna, Gestión de servicios administrativos, Gestión de recursos físicos y Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Procesos de control: Evaluación del sistema de control interno y Control disciplinario.

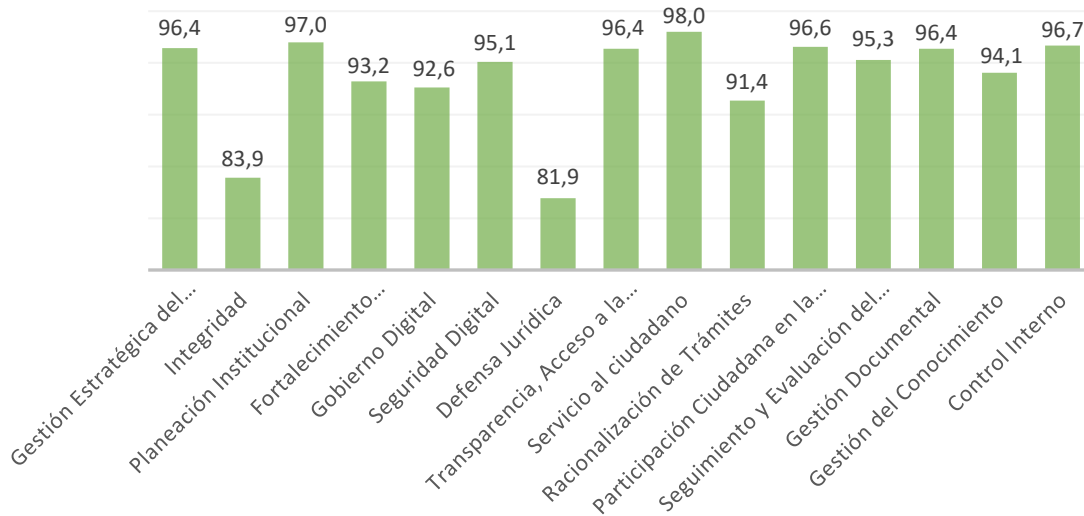


Fuente: Secretaría General, Sistema integrado de gestión. 2020

En el marco de la medición del desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), durante la vigencia 2020 se culminó el reporte del Índice de Desempeño Institucional de la vigencia anterior y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C obtuvo una calificación de 96.8 puntos; este resultado presentó un incremento de 23.4 puntos respecto a la medición de la vigencia 2018.

A continuación, se presenta el resultado obtenido en cada una de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) evaluadas:

Gráfico 1 Resultados de desempeño institucional - vigencia 2019



Fuente: Función Pública, resultados de desempeño institucional vigencia 2019

Teniendo en cuenta el incremento presentado en el resultado del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), la Secretaría General se postuló al Premio Nacional de Alta Gerencia con la experiencia “Trabajamos bien, lo mostramos bien”.

La experiencia “Trabajamos bien, lo mostramos bien” cambió la forma como internamente se realiza seguimiento y monitoreo al grado de implementación de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). A partir de ello se cuenta con una mirada colectiva, transversal y basada en evidencias de nuestras acciones que permite la Secretaría General sea reconocida tanto interna como externamente como una entidad eficiente que genera valor público.

La metodología de la experiencia “Trabajamos bien, lo mostramos bien” es un modelo que puede hacerse extensivo y ser implementado en el seguimiento y monitoreo de las diferentes actividades, programas, proyectos o procesos que se desarrollen al interior de la Secretaría General, con el fin de mejorar su desempeño. Esto trae consigo un cambio organizacional estructural: eficiencia basada en la comunicación efectiva y asertiva.

Otra actividad importante del Sistema Integrado de Gestión fue la formulación y seguimiento periódico al Plan de ajuste y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, de acuerdo con los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG 2019. El Plan de ajuste atendió las recomendaciones identificadas por la Función Pública con el propósito de fortalecer la gestión y las apuestas de la Secretaría General en el Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

Alineado a lo anterior, se expidió la Circular Interna Nro. 099 del 2020, la cual define las responsabilidades para la implementación, control y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Secretaría General, incluye las dependencias responsables de la socialización, orientación, seguimiento y mejora a la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional del modelo, y la definición del esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control a la gestión (esquema de líneas de defensa).

Finalmente, y considerando la importancia que tiene los servicios que ofrece la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C se inició la identificación de actividades a seguir para el desarrollo e implementación del plan de continuidad del negocio para los procesos, actividades, productos o servicios que son esenciales para la prestación del servicio al usuario. En ese sentido, se desarrollaron las siguientes acciones:

- Diagnóstico de evaluación de la metodología implementada en la Secretaría General para la administración de riesgos, y su alineación con las metodologías y buenas prácticas de continuidad del negocio.
- Diagnóstico de equipos de recuperación e instancias de respuesta ante situaciones o eventos de interrupción que pudieran afectar la prestación de servicios, así como los roles y responsabilidades para responder durante las interrupciones.
- Documento protocolo para responder a incidentes de interrupción de los servicios, el cual identifica los roles y actividades generales para guiar las decisiones, los procedimientos y las acciones de respuesta y de recuperación que se deben aplicar ante un evento que interrumpa de manera prolongada la normal prestación de los servicios de la Entidad.
- Documento de orientación para la construcción del plan de continuidad del negocio.

3. Seguimiento al Plan Estratégico 2020

El Plan Estratégico Institucional se soporta en la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994, la cual en su artículo 29 establece que los organismos de la administración pública nacional deben elaborar un plan indicativo cuatrienal que luego se exprese en planes de acción anuales, que se constituyan en la base para la evaluación de resultados.

La Secretaría General tuvo dos planes estratégicos en el 2020, dado que se actualizó la plataforma estratégica de la Entidad, en relación con las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

El primer plan estratégico estuvo vigente de enero a mayo de 2020 y estaba conformado por los indicadores de los proyectos asociados al Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, distribuidos en 12 objetivos estratégicos para la vigencia 2020, a saber:

Tabla 1. Cumplimiento objetivos estratégicos Plan estratégico enero-mayo 2020

| Objetivos estratégicos | Cumplimiento 2020 |
|---|-------------------|
| 1. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, integra y transparente. | 100% |
| 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 de evaluación. | 100% |
| 3. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital. | 100% |
| 4. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde. | 100% |
| 5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. | 129% |
| 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. | 100% |
| 7. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana. | 100% |
| 9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. | 82% |

| Objetivos estratégicos | Cumplimiento 2020 |
|---|-------------------|
| 10. Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas, afianzando la austeridad y la eficiencia en el uso de los recursos como conductas distintivas de nuestra cultura institucional. | 100% |
| 12. Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General. | 100% |
| 14. Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar. | 68% |
| 15. Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del distrito capital | 100% |

Fuente: Archivos de seguimiento anual publicado en el botón de transparencia de la Entidad.

Nota 1: el 2020 contempla las acciones realizadas de enero a mayo.

Nota 2: Para los casos del objetivo 8. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General; 11. Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional y el 13. Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaria de Hacienda Distrital, los indicadores asociados no fueron programados para la vigencia.

Nota 3: El promedio de cumplimiento se calcula con el promedio de porcentaje de cumplimiento de los indicadores asociados a la acción estratégica por vigencia.

La actualización de la plataforma estratégica de la Secretaría General, oficializada mediante la Resolución No. 277 de 2020, permitió racionalizar el número de objetivos estratégicos, pasando de 12 objetivos programados para la vigencia 2020 a 8 objetivos estratégicos. Esto hizo posible una mayor eficiencia en el seguimiento, la identificación de temas comunes y apuestas estratégicas, que permitieron trazar el horizonte común para toda la Entidad.

En este sentido, se formuló, de forma participativa, el segundo plan estratégico, que entró en vigor a partir de junio del 2020, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”. Este ejercicio se realizó a partir de las mesas de trabajo con el equipo directivo, con el fin de identificar las metas proyecto de inversión, los indicadores sectoriales y de gestión, que aportan al cumplimiento de los objetivos estratégicos³.

A continuación, se presenta el seguimiento del plan estratégico institucional en el periodo de junio a diciembre del 2020.

³ Es importante resaltar que cada objetivo estratégico busca llegar al 100 % de cumplimiento del periodo, a partir de la ponderación de los indicadores que le aportan. El cálculo para estimar el cumplimiento de cada objetivo estratégico es un promedio ponderado de los indicadores que lo conforman.

Tabla 2. Cumplimiento objetivos estratégicos Plan estratégico junio-diciembre 2020

| Objetivos estratégicos | % de avance 2020 |
|---|------------------|
| 1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región. | 100% |
| 2. Posicionar un modelo de gobierno abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública. | 99.29% |
| 3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público. | 100% |
| 4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente. | 100% |
| 5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores | 100% |
| 6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza. | 100% |
| 7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva. | 99.49% |
| 8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión. | 100% |

Fuente: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación 31 de diciembre 2020.

4. Ejecución presupuestal

A través de los Decretos 744 de 2019 y 816 de 2019 se aprobó y liquidó el presupuesto anual para la vigencia fiscal 2020 de la Secretaría General, el cual definió una apropiación presupuestal inicial por valor de \$ 204.318.277.000, recursos que fueron distribuidos para funcionamiento por un valor inicial de \$ 96.610.625.000 y para inversión recursos por valor de \$ 107.707.652.000.

Ahora bien, en virtud de la priorización de recursos para atender las necesidades de la ciudad en el marco de la emergencia presentada por el COVID 19, y la optimización del presupuesto para poder adelantar procesos de gestión pública efectiva eficientes, al cierre de la vigencia 2020 la Entidad registró una apropiación presupuestal final por valor de \$ 194.448.751.453, de los cuales fueron destinados \$ 99.564.019.024 para inversión y \$ 94.884.732.429 para funcionamiento. Así las cosas, del total de recursos disponibles se comprometieron \$ 190.496.743.787, equivalentes al 97,97% y se realizaron giros acumulados por un valor de \$ 171.789.669.936, lo que equivale al 88.35% respecto de los recursos comprometidos.

Tabla 3. Ejecución presupuestal vigencia 2020

| Rubro | Apropiación disponible | Total comprometido | % de compromisos | Giros | % de giros |
|----------------|---------------------------|---------------------------|------------------|---------------------------|--------------|
| Funcionamiento | \$ 94.884.732.429 | \$ 91.812.967.372 | 96,8% | \$ 88.203.113.832 | 93,0% |
| Inversión | \$ 99.564.019.024 | \$ 98.683.776.415 | 99,1% | \$ 83.586.556.104 | 84,0% |
| Pasivos* | \$ 44.049.786 | \$ 44.049.786 | 100,00% | | |
| Total | \$ 194.448.751.453 | \$ 190.496.743.787 | 98,0% | \$ 171.789.669.936 | 88,3% |

Fuente: BogData. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.

Nota 1: Esta información corresponde a dos planes de desarrollo: Bogotá mejor para todos y Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.

Nota2. El rubro de pasivos se encuentra dentro de los recursos de inversión.

La ejecución presupuestal de la vigencia 2020 de acuerdo con cada Plan Distrital de Desarrollo fue la siguiente:

Tabla 4 Ejecución presupuestal vigencia 2020 Distribuido por Plan Distrital de Desarrollo

| Plan Distrital de Desarrollo | Apropiación disponible | Total comprometido | % de compromisos | Giros | % de giros |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------|
| Bogotá Mejor para Todos | \$ 45.971.090.419 | \$ 45.491.339.359 | 99,0% | \$ 38.816.404.903 | 84,4% |
| Nuevo Contrato Social | \$ 53.592.928.605 | \$ 53.192.437.056 | 99,3% | \$ 44.770.151.201 | 83,5% |
| Total | \$ 99.564.019.024 | \$ 98.683.776.415 | 99,1% | \$ 83.586.556.104 | 84,0% |

Fuente: BogData. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.

Nota 1: la información del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá mejor para todos" corresponde a recursos de inversión para el periodo enero – mayo de 2020.

Nota 2: la información del Plan Distrital de Desarrollo "Un Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" corresponde a recursos de inversión para el periodo junio – diciembre de 2020.

Para la vigencia 2020 el presupuesto asignado para la Secretaría General tuvo una disminución del 13%, frente al valor final apropiado en la vigencia 2019.

En la vigencia 2019, el presupuesto final de la Secretaría General fue de \$87.776.219.000 a cargo de funcionamiento y de \$134.471.277.000 a cargo de inversión para un total de \$222.247.496.000; y para la vigencia 2020, el presupuesto de esta Secretaría estuvo distribuido en \$94.884.732.429, a cargo de funcionamiento y \$99.564.019.024 a cargo de inversión, para un total apropiado por valor de \$99.564.019.024

Tabla 5 Comparativo de ejecución presupuestal vigencia 2019 - 2020

| Rubro | Presupuesto 2019 | Presupuesto 2020 | % |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| FUNCIONAMIENTO | \$ 87.776.219.000 | \$ 94.884.732.429 | 8% |
| INVERSION | \$ 134.471.277.000 | \$ 99.564.019.024 | -26% |
| Total general | \$ 222.247.496.000 | \$ 194.448.751.453 | -13% |

Fuente: Predis. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes

Adicionalmente, en virtud de los Decretos nacionales y distritales expedidos con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y en cumplimiento del literal I "Recursos por ceder" establecido en la Circular 07 expedida el 18 de abril de 2020 por la Dirección Distrital de Presupuesto, la Secretaría General realizó una revisión, priorización, racionalización y optimización del presupuesto apropiado durante la vigencia 2020, así como de las necesidades previstas a realizar durante este año, con el fin de identificar recursos susceptibles de reorientar a los sectores del Distrito que requerían una mayor inversión para atender la emergencia, sin que ello afectará el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo vigente y se garantizará la continuidad de los servicios que presta la Entidad.

Una vez realizada esta revisión y priorización, en abril de 2020 se expidieron y remitieron a la Secretaría Distrital de Hacienda los Certificados de Disponibilidad Presupuestal - CDP por valor de nueve mil ochocientos sesenta y nueve millones quinientos veinticinco mil quinientos cuarenta y siete pesos (\$9.869.525.547), desagregados así:

Tabla 6. Secretaría General - Recursos Cedidos para la atención del COVID-19

| Cod. Proyecto | Nombre Proyecto de Inversión | Valor |
|---------------|---|------------------|
| 1090 | Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos | \$ 179.926.860 |
| 1125 | Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital | \$ 2.002.089.852 |
| 1126 | Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía | \$ 2.241.888.485 |

| Cod. Proyecto | Nombre Proyecto de Inversión | Valor |
|----------------------|---|-------------------------|
| 1127 | Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General | \$ 598.709.258 |
| 1081 | Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General | \$ 3.121.018.521 |
| Funcionamiento | Funcionamiento | \$ 1.725.892.571 |
| Total general | | \$ 9.869.525.547 |

Fuente. Sistema de Gestión Contractual SGC – Secretaría General – abril de 2020.

De igual manera, en el marco del plan de acción específico formulado para atender la emergencia generada por la COVID-19, el cual fue aprobado por el Consejo Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático en sesión del 17 de marzo de 2020 y prorrogado por seis meses en sesión del 28 de septiembre de 2020, la Secretaría realizó una serie de acciones encaminadas a cumplir con una gestión eficiente acorde con las nuevas realidades y necesidades ciudadanas e institucionales, en medio de la emergencia generada por la COVID-19. A continuación, se presentan dichas acciones.

Tabla 7. Secretaría General – Acciones y recursos invertidos en el marco del plan de acción específico para atención del COVID-19

| Actividad | Presupuesto invertido 2020 |
|--|----------------------------|
| Medidas preventivas para víctimas frente al riesgo de propagación del COVID 19 - Arriendos y bonos de alimentación entregados a las personas víctimas que se encuentran en la ruta de asistencia y atención. | \$ 693.786.890 |
| Adquisición de elementos de aseo y de protección tales como tapabocas, desinfectantes, gel antibacterial y demás insumos para asepsia | \$ 382.898.466 |
| Contratación de personal para fortalecer la atención de la línea 195 | \$ 972.228.669 |
| APP - Bogotá Cuidadora | \$ 146.966.431 |
| Total | \$ 2.195.880.456 |

Fuente: Secretaría General. Corte 31 de diciembre de 2020

4.1. Ejecución presupuestal inversión

Para la vigencia 2020, los recursos de inversión fueron apropiados a través de ocho (8) proyectos de inversión en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y siete (7) proyectos de inversión en el Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.” Se tuvo una apropiación de \$99.564.019.024 y a 31 de diciembre se comprometieron \$ 98.683.776.415 y se giraron

\$83.586.556.104. A continuación, se describe el presupuesto de inversión por cada uno de los planes distritales de desarrollo del 2020.

Tabla 8 Ejecución presupuestal 2020 por proyecto de inversión. Plan Distrital Bogotá Mejor para Todos

| Proyecto | Apropiación disponible | Total comprometido | % de compromisos | Giros | % de giros |
|--|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|------------|
| 1081 - Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General | \$ 1.654.771.931 | \$ 1.652.275.727 | 100% | \$ 1.652.275.727 | 100% |
| 1090 - Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos | \$ 564.294.240 | \$ 548.764.740 | 97% | \$ 437.798.904 | 78% |
| 1111 - Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D.C. | \$ 2.282.157.530 | \$ 2.277.857.181 | 100% | \$ 2.162.896.787 | 95% |
| 1125 - Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital | \$ 6.338.105.399 | \$ 6.328.801.205 | 100% | \$ 5.842.038.636 | 92% |
| 1126 - Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía | \$ 1.758.537.854 | \$ 1.754.508.725 | 100% | \$ 1.695.604.297 | 96% |
| 1127 - Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General | \$ 933.177.218 | \$ 929.160.918 | 100% | \$ 914.544.791 | 98% |
| 1143 - Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá. | \$ 11.907.477.615 | \$ 11.861.523.080 | 100% | \$ 11.256.278.540 | 95% |
| 1156 - Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación. | \$ 20.532.568.632 | \$ 20.138.447.783 | 98% | \$ 14.854.967.221 | 72% |
| Total | \$ 45.971.090.419 | \$ 45.491.339.359 | 99% | \$ 38.816.404.903 | 84% |

Fuente: BogData. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.

Nota 1: la información del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá mejor para todos" corresponde al periodo enero – mayo de 2020.

Tabla 9. Ejecución presupuestal 2020 por proyecto de inversión. Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI

| Proyecto | Apropiación disponible | Total comprometido | % de compromisos | Giros | % de giros |
|--|------------------------|--------------------|------------------|-------------------|------------|
| 7871 - Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación. | \$ 16.131.000.000 | \$ 16.011.974.830 | 99% | \$ 13.255.795.567 | 82% |
| 7869 - Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá. | \$ 393.739.000 | \$ 393.260.672 | 100% | \$ 369.474.497 | 94% |

| Proyecto | Apropiación disponible | Total comprometido | % de compromisos | Giros | % de giros |
|--|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|------------|
| 7872 - Transformación Digital y Gestión TIC. | \$ 8.681.000.000 | \$ 8.613.956.335 | 99% | \$ 7.473.655.528 | 86% |
| 7867 - Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía. | \$ 13.034.000.000 | \$ 13.018.742.740 | 100% | \$ 11.430.302.220 | 88% |
| 7868 - Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente. | \$ 4.955.000.000 | \$ 4.906.112.535 | 99% | \$ 4.655.654.799 | 94% |
| 7870 - Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad. | \$ 2.485.396.806 | \$ 2.354.604.661 | 95% | \$ 1.941.735.033 | 78% |
| 7873 - Fortalecimiento de la capacidad institucional de la Secretaría General. | \$ 7.912.792.799 | \$ 7.893.785.283 | 100% | \$ 5.643.533.557 | 71% |
| Total | \$ 53.592.928.605 | \$ 53.192.437.056 | 99% | \$ 44.770.151.201 | 84% |

Fuente: BogData. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.

Nota 1: la información del Plan Distrital de Desarrollo "Un Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" corresponde al periodo junio – diciembre de 2020.

4.2. Ejecución presupuestal reservas

Para la vigencia 2020 la Secretaría General constituyó reservas presupuestales por valor de \$24.034.940.849, recursos que se encontraban distribuidos así: por inversión \$20.434.080.786 y por funcionamiento \$3.600.860.063. Del total de las reservas constituidas para la vigencia 2020, se liberaron \$1.217.328.261 y se giraron \$ 22.387.701.376, equivalentes al 98.12%.

Tabla 10. Ejecución reservas presupuestales constituidas para la vigencia 2020

| Tipo recursos | Reservas | Anulaciones | Reservas definitivas | Giros acumulados | Saldo por girar | % giro |
|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| Funcionamiento | \$3.600.860.063 | -\$ 139.799.085 | \$ 3.461.060.978 | \$3.431.047.754 | \$ 30.013.224 | 99,13% |
| Inversión | \$20.434.080.786 | -\$1.077.529.176 | \$19.356.551.610 | \$18.956.653.622 | \$399.897.988 | 97,93% |
| Total | \$24.034.940.849 | -\$1.217.328.261 | \$22.817.612.588 | \$22.387.701.376 | \$429.911.212 | 98,12% |

Fuente: BogData. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.

4.3. Ejecución presupuestal pasivos

Durante la vigencia 2020, la Secretaría General presentaba pasivos exigibles por valor de \$44.049.786, recursos asociados al contrato 554 de 2018 suscrito con SOFTMANAGEMENT SA, los cuales fueron pagados en su totalidad en la vigencia 2020.

Tabla 11. Ejecución pasivos exigibles - vigencia 2020

| Vigencia de constitución | Valor constituido como Pasivo Exigible | Valor Girado 2020 | % Avance en la Gestión |
|--------------------------|--|-------------------|------------------------|
| 2019 | \$44.049.786 | \$ 44.049.786 | 100% |

Fuente: Secretaría General - Dirección Administrativa y Financiera. Corte de la información 31 de diciembre 2020. Cifras en pesos corrientes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Gestión de la Secretaría General para atender la emergencia por COVID – 19

2020



5. Gestión de la Secretaría General para atender la emergencia por COVID – 19

En el marco de su misionalidad, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor De Bogotá durante el 2020 diseñó e implementó estrategias que le permitieron, no solo a la Entidad, sino a las Entidades del Distrito, cumplir con una gestión eficiente acorde con las nuevas realidades y necesidades ciudadanas e institucionales, en medio de la emergencia generada por la COVID-19. A continuación, se presentan dichas acciones.

Atención a las víctimas del conflicto armado interno - Ruta de Atención Humanitaria Inmediata

Con el fin de responder de manera efectiva y garantizar los derechos de las víctimas residentes en Bogotá se adelantaron ajustes en los procesos de medidas de atención humanitaria inmediata, recepción telefónica de solicitudes, acompañamiento psicosocial y acompañamiento jurídico.

En el marco de la emergencia generada por la COVID-19, 2.852 personas (1.149 familias) víctimas del conflicto armado recibieron ayudas humanitarias en el marco de la ruta de Ayuda Humanitaria Inmediata: arriendos, bonos, albergues y acompañamiento psicosocial.

Tabla 12. Personas atendidas en el marco de la Ruta de Atención Humanitaria Inmediata

| Modalidad | Personas | Familias |
|--------------------------|--------------|------------|
| Albergue | 172 | 67 |
| Alimentos | 531 | 235 |
| Arriendo | 24 | 10 |
| Arriendo y Alimentación | 2.065 | 812 |
| Transporte de emergencia | 10 | 5 |
| Otros | 50 | 20 |
| Total general | 2.197 | 888 |

Fuente: ACDVPR – Secretaría General. Corte 31 de diciembre de 2020

Una de las poblaciones con mayor grado de vulnerabilidad frente a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 fueron los grupos étnicos y particularmente los pueblos indígenas. Para el caso de Bogotá, esta vulnerabilidad se acentúa en mayor grado en el Pueblo Emberá. Durante el 2020 se entregó medida de arriendo en el marco de retornos y reubicación de la población asentada en tercer milenio a 373 personas de la comunidad Emberá que corresponde a 120 familias.

Habilitación de líneas de atención a víctimas

Se habilitaron tres líneas telefónicas, que funcionaron 12 horas diarias, de lunes a viernes, las cuales se socializaron por diferentes medios para que la población víctima pudiera realizar consultas y solicitudes referidas a la ruta de inmediatez, lo que favoreció la atención de población a la que no se pudo contactar, por carecer o haber modificado sus datos de contacto.

Protocolos para la prevención del contagio en los albergues

Se diseñaron protocolos para la prevención del contagio en los albergues (Casa Volver Solferino y Albergue Satélite Los Ocobos), en los que se encuentran víctimas del conflicto en el marco de la ruta de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación – ACDVPR.

Atención a la ciudadanía - Red CADE

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., como responsable de la administración de la Red CADE, expidió las Circulares 027 del 13 de marzo de 2020⁴ y 030 del 16 de marzo de 2020⁵, a través de las cuales se adoptaron medidas sanitarias y acciones transitorias para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación epidemiológica causada por el coronavirus (COVID-19) en los puntos de atención de la Red CADE, los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV y los Puntos de Atención – PAV.

De igual manera, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., expidió la Circular 031 del 16 de marzo de 2020⁶, a través de la cual fomentó ante las entidades distritales el uso de los canales virtuales como medio alternativo para la ejecución de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, especialmente la aplicación móvil "*SuperCADE Virtual*" como canal de interacción ciudadana que dispone una funcionalidad exclusiva para trámites y servicios, en la cual cada entidad tiene registrados algunos trámites virtualizados.

Atención a la ciudadanía - Línea 195

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco del contrato interadministrativo con ETB, ante el estado de emergencia con ocasión de la pandemia del COVID-19, implementó desde la línea 195 la campaña "COVID-19" para apoyar a la

⁴ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=91363>

⁵ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=91368>

⁶ <http://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=91350>

Secretaría Distrital de Salud y a la línea de atención de emergencia 123, con el fin de atender y registrar los casos de personas que reporten sintomatología del virus COVID-19. Se creó la opción No. 7 para atender los temas relacionados con “Bogotá estado de emergencia y COVID-19” (opción 7.1 Secretaría de Salud COVID-19, la opción 7.2 Bogotá solidaria y la opción 7.3 Bogotá cuidadora).

Desde el 19 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020 la Línea 195 contestó 1.270.391 llamadas, de las cuales para la opción 7.1 de la secretaría de salud (COVID-19) se contestaron 103.541 llamadas.

Estrategias digitales

Dentro de las estrategias digitales que se adelantaron desde la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., como líder en los asuntos relativos a uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Distrito Capital, se encuentran las siguientes:

- Elaboración de un protocolo de seguridad para que las entidades del Distrito puedan garantizar acceso remoto de las bases de datos y sistemas de información de programas sociales.
- En coordinación con la Comisión Distrital de Sistemas se realizó un mapeo del estado y necesidades técnicas del teletrabajo en el Distrito.
- Revisión con la Secretaría Distrital de Salud soluciones web y aplicaciones móviles que permitan realizar ejercicios de diagnóstico, analítica de datos y telemedicina. En este marco se realizó acompañamiento técnico a la plataforma de diagnóstico y autocuidado que se encuentra disponible en la página de la Secretaría de Salud: <http://tramitesenlinea.saludcapital.gov.co/covid-19/>.
- Diseño, desarrollo e implementación de la plataforma: <http://bogotasolidariaencasa.gov.co>. Esta plataforma también alojó la Donación que realizó la Administración Distrital el domingo 19 de abril, para la recolección de las donaciones en dinero y especie de la ciudadanía y las empresas.
- Acompañamiento a la iniciativa ciudadana MOVID-19, hackathon que se estructuró para mejorar la movilidad de Bogotá en la emergencia sanitaria de la enfermedad COVID-19, con el fin último de evitar los contagios.
- Acompañamiento al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC en la construcción de la plataforma de intercambio de servicios y solidaridad “Red de Cuidado Ciudadano: reddecuidadociudadano.gov.co <https://reddecuidadociudadano.gov.co/>”.
- Se trabajó con la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para coordinar las iniciativas ciudadanas y de las empresas del sector TIC, que quieran convertirse y apoyar a la Administración durante la contingencia.

- Con la Secretaría Distrital de Educación se construyó una guía con orientaciones y sugerencias para que la comunidad educativa diseñe estrategias pedagógicas alternativas y de flexibilización curricular para asegurar la atención educativa desde los hogares y promover el aprendizaje en casa.
- Se logró disponer una aplicación web y móvil “Bogotá Cuidadora” <https://bogota.gov.co/bogota-cuidadora/>, a través de la cual los ciudadanos pueden solicitar apoyo del distrito, reportar su estado de salud, acceder a información de interés sobre el COVID, reportar contactos estrechos, y reportar sus patrones de movilidad segura. Esta aplicación contiene los siguientes módulos: registro de movilidad segura; Necesito apoyo; Reportar estado de salud (en coordinación con CoronApp Colombia; COVID-19 a mi alrededor; Ofrezco ayuda. De igual manera cuenta con enlaces a: Bogotá solidaria en casa; Coronavirus en Bogotá; Reactivación económica.

Teletrabajo extraordinario y trabajo en casa

La Secretaría General, como líder a nivel distrital de la implementación de la estrategia de Teletrabajo, expidió las Circulares 024 del 12 de marzo de 2020⁷ y 026 del 13 de marzo de 2020⁸, mediante las cuales se establecieron lineamientos distritales para la contención de la enfermedad COVID-19 en entidades y organismos distritales. Estos lineamientos se enmarcaron en la realización de jornadas de teletrabajo extraordinario como una medida transitoria y excepcional de carácter preventivo y la adopción de horarios flexibles, con el fin de tener menor concentración de personas en los sitios de trabajo y proteger a población en riesgo de contagio y transmisión.

En el marco del aislamiento preventivo obligatorio, establecido por los Decretos Nacionales 457 y 491 de 2020 y el Decreto Distrital 092 de 2020 y demás normas complementarias, esta medida de teletrabajo extraordinario fue reemplazada con el trabajo en casa, el cual fue adoptado de manera generalizada por entidades y organismos distritales.

A partir de la expedición del Decreto Nacional 457 de 2020, se implementaron las jornadas de teletrabajo extraordinario y trabajo en casa para todos los colaboradores de la Secretaría General de manera permanente, esto con el fin de mitigar la exposición y el riesgo de contagio de estos, y se establecieron los planes de trabajo para las diferentes áreas con el fin de facilitar el trabajo en casa y su respectivo seguimiento.

⁷ <http://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=91306>

⁸ <http://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=91369>

El trabajo desde casa se fortaleció mediante la implementación de las campañas #DetrásDelTeletrabajo y #YoMeQuedoEnCasa cuyo objetivo fue el acercamiento de las entidades con sus colaboradores, promoción de prácticas de trabajo en casa, pausas activas y acompañamiento continuo de bienestar por parte de las áreas de talento humano.

Protocolo general de bioseguridad

En cumplimiento de la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Circular Externa 100-009 del 7 de mayo de 2020 expedida por los Ministerios de Trabajo y de Salud y Protección Social; y las Circulares 043⁹ y 044¹⁰ del 6 de mayo de 2020 expedidas por la Secretaría General, la Entidad expidió la Resolución 189 del 22 de mayo de 2020, *“Por la cual se adopta el protocolo para mitigar el contagio con SARS-Co V-2 / COVID 19 en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*.¹¹

Este protocolo incluye medidas tendientes a contener y prevenir la Infección respiratoria aguda (COVID-19) durante la emergencia causada por el virus SARS- Co V-2, salvaguardando la salud de los (as) servidores (as) y contratistas, así como de los visitantes a la Entidad.

Adquisición de elementos de protección individual o protección personal para servidores y contratistas, así como elementos de aseo y demás insumos para aseo.

Se adquirieron elementos de protección individual o protección personal para servidores y contratistas de la Entidad, como tapabocas, overoles, batas, botas, mascarillas, gafas de seguridad, termómetros infra rojos, gel antibacterial. De igual manera, se adquirieron productos de aseo y desinfección, alcohol, aonio cuaternario, dispensadores de gel cero contactos, tapetes de satinización, atomizadores de alcohol para todas las sedes de la Secretaría General tendientes a minimizar el riesgo de contagio por COVID-19.

Así mismo se adquirió alcohol, amonio cuaternario y gel antibacterial adicional requerido para la limpieza profunda de áreas de contacto habitual y vehículos, acorde con la frecuencia de limpieza definida en el protocolo de bioseguridad, aprobado mediante Resolución 189 de 2020. Durante la vigencia 2020 se realizaron procesos de pulverización y nebulización en 25 sedes de la Secretaría General.

⁹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=92818>

¹⁰ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=92820>

¹¹ <https://secretariageneral.gov.co/soy10/protocolo-medidas-bioseguridad-la-secretaria-general>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Resultados y logros de los proyectos de inversión de la Secretaría General

2020



6. Resultados y logros de los proyectos de inversión 2020

El presente informe da cuenta del avance en los temas estratégicos a cargo de la Secretaría General durante la vigencia 2020, a través de la implementación de los proyectos de inversión de dos Planes Distritales de Desarrollo, *Bogotá Mejor para Todos* y *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*.

6.1. Víctimas, memoria, paz y reconciliación

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”, la Secretaría General, a través de la Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación - ACDVPR, implementó el proyecto de inversión 1156 “Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación”.

El objetivo del proyecto fue mejorar la coordinación interinstitucional en la implementación de la política pública de víctimas, la paz y la reconciliación en el Distrito; brindar atención de ayuda humanitaria para cubrir el mínimo vital de las víctimas que llegan a la ciudad, así como, asistencia y atención socioeconómica y psicosocial; y, finalmente, garantizar su participación en las mesas de víctimas.

Las acciones desarrolladas en este proyecto de inversión permitieron a la Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación – ACDVPR ejercer sus funciones de ente territorial para la atención de las víctimas del conflicto armado que llegan a la ciudad, otorgándoles, además de la ayuda humanitaria inmediata y condiciones de dignidad, la posibilidad de ser reconocidos como sujetos de derechos, apoyando su estabilización socioeconómica, ampliando el acceso a formación académica, y promoviendo el desarrollo de procesos de memoria, paz y reconciliación que visibilizan las distintas experiencias relacionadas con el conflicto armado.

Por su parte, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”, la Secretaría General, a través de la Alta Consejería, formuló el proyecto de inversión 7871 “Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación”, Este proyecto de inversión contribuye a la consolidación de Bogotá Región como líder en la implementación del Acuerdo de paz, la reconciliación y el cuidado. Para ello se propone:

- Desarrollar acciones y procesos de asistencia y atención, con énfasis en la reparación integral y la participación para las víctimas del conflicto armado, en concordancia con las obligaciones y disposiciones legales establecidas para el Distrito Capital.

- Formular la estrategia para la consolidación de Bogotá como un escenario para la implementación de los Acuerdos de paz, a través de dos Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial - PDET B-R con carácter reparador, uno de carácter rural en la localidad de Sumapaz y el otro, en el borde de Bogotá con Soacha, en las localidades de Ciudad Bolívar y Bosa.; la formulación de una estrategia de reconciliación para la construcción de paz; y las acciones complementarias en materia de verdad, justicia, reparación y no repetición de manera articulada con las entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición SIVJNR.
- Formular e implementar la estrategia para la apropiación social de la memoria, la paz y la reconciliación, a través de la pedagogía social y la gestión del conocimiento en materia de memoria en coordinación con el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación - CMPR.

La Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación asume dichas actividades, en el marco de dos de sus funciones principales:

- Coordinar de la *Política pública de prevención, protección, asistencia, atención y reparación integral a víctimas* residentes en Bogotá, buscando la articulación de la oferta social del Distrito y responsabilidad frente a las competencias de cada nivel de gobierno.
- Ejecutar las acciones en el marco de las obligaciones derivadas de la Ley de víctimas y restitución de tierras, el Acuerdo de paz y los demás compromisos distritales en materia de memoria, reparación, paz y reconciliación.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020:

Tabla 13. Metas del proyecto 1156: Bogotá Mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero - mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| 2. Otorgar el 100 por ciento de medidas de ayuda humanitaria en el distrito capital. | 100% | 100% | 100% |
| 3. Aplicar a 80.000 personas planes integrales de atención (PIA) con seguimiento (PAS) en el Distrito Capital. | 5676 | 5277 | 92,97% |
| 7. Implementar 100 por ciento del protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado en el distrito capital. | 100% | 114% | 114% |
| 8. Implementar 100 por ciento de medidas de reparación integral que fueron acordadas con los sujetos en el Distrito Capital. | 100% | 62% | 62% |

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero - mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| 9. Realizar 3 comités distritales de justicia transicional anualmente, para la coordinación del sistema distrital de atención y reparación integral a las víctimas - SDARIV. | 3 | 3 | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 14. Metas del proyecto 7871: Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (julio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|---|----------------------------|-------------------|
| 1. Ejecutar 100 % de la estrategia de promoción de la memoria, para la construcción de paz, la reconciliación y la democracia, en la ciudad región. | 5% | 5% | 100% |
| 2. Realizar 480 procesos pedagógicos para el fortalecimiento de iniciativas ciudadanas, que conduzcan al debate y la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construye en los territorios ciudad región. | 104 | 104 | 100% |
| 3. Implementar 300 productos de pedagogía social y gestión del conocimiento, para el debate y la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construye en los territorios ciudad región. | 75 | 75 | 100% |
| 4. Implementar 100 % de la formulación y puesta en marcha de la política pública distrital de víctimas, memoria, paz y reconciliación. | 5% | 5% | 100% |
| 5. Implementar 100 % de la ruta de reparación integral para las víctimas del conflicto armado, acorde con las competencias del distrito capital. | 100% | 100% | 100% |
| 6. Otorgar 100 % de medidas de ayuda humanitaria inmediata en el distrito capital, conforme a los requisitos establecidos por la legislación vigente. | 100% | 100% | 100% |
| 7. Gestionar 100 % de medidas de prevención y protección a víctimas del conflicto armado, reconociendo afectaciones, riesgos y conductas vulneratorias, desde los enfoques poblacionales y diferenciales, acorde con las competencias institucionales de la Alta consejería | 100% | 100% | 100% |

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (julio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|---|----------------------------|-------------------|
| para los derechos de las víctimas, la Paz y la Reconciliación. | | | |
| 8. Realizar 100 % de los espacios de coordinación y articulación programados con entidades e instancias de orden territorial y nacional, en materia de asistencia, atención y reparación a las víctimas del conflicto armado. | 100% | 100% | 100% |
| 9. Implementar 100 % de las acciones que son competencia de la Alta consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación, según el protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado, fortaleciendo los espacios de participación de las víctimas y sus organizaciones, y propendiendo por incluir a las víctimas no organizadas, mediante acciones orientadas a la paz y la reconciliación en el Distrito Capital. | 100% | 100% | 100% |
| 10. Ejecutar 100 % de la estrategia de reconciliación para la construcción de paz, que contribuya al fortalecimiento del tejido social en los territorios ciudad región. | 100% | 100% | 100% |
| 11. Realizar 100 % de los espacios de coordinación y articulación, acordados con entidades e instancias de orden territorial y nacional, para la implementación de acciones de integración social y territorial. | 100% | 100% | 100% |
| 12. Formular 100 % de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), para la promoción de una adecuada integración social y territorial. | 10% | 10% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Unidades operativas: Centros de Encuentro y Puntos de Atención a Víctimas del Conflicto Armado

Los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración local de Víctimas del Conflicto Armado (Centros de Encuentro), antiguos Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) son puntos de prestación de servicios especializados y de ciudad para las víctimas del conflicto armado residentes en el Distrito. Parten del derecho que tiene esta población de recibir un trato preferente y de su enorme capacidad para aportar en la construcción de la ciudad como epicentro de paz y reconciliación (CE). A continuación, se relacionan

los Centros de Encuentro y Puntos de Atención a Víctimas existentes (PAV) en Bogotá con su respectiva ubicación:

Tabla 15. Centros locales de atención a víctimas

| Nombre del Centro | Localidad | Barrio | Dirección |
|------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Suba | Suba | La Gaitana | Transversal 126 # 133-32 |
| Rafael Uribe Uribe | Rafael Uribe Uribe | Gustavo Restrepo | Calle 22 Sur # 14A-99 |
| Ciudad Bolívar | Ciudad Bolívar | Lucero | Carrera 17F # 69A-32 Sur |
| SuperCADE Engativá | Engativá | Grajas Del Dorado | Transversal 113b # 66-51 |
| Chapinero | Chapinero | Chapinero | Calle 63 # 15-58 |
| Kennedy - Patio Bonito | Kennedy | Patio Bonito | Carrera 87 # 5B-21 |
| Bosa | Bosa | Metro Vivienda | Calle 69A Sur # 92-47 |
| Terminal | Fontibón | Salitre | Calle 22C # 68F-37 Módulo 5 of. 103 |

Fuente: Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación. 2020

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para la participación y la atención a la población. A continuación, se presentan los principales logros:

- **Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET.**

Los PDET B-R son un instrumento especial de planificación y gestión a 10 años a través del cual se aplica la Reforma rural integral en los territorios más afectados por el conflicto, la pobreza, las economías ilícitas y debilidad institucional. Se presentaron los dos PDET B-R, uno urbano en borde Bogotá Soacha y otro rural en Sumapaz como una apuesta del Distrito, en el marco de su contribución a la implementación del Acuerdo de paz, que obedecen a las características diferenciadoras propias de las particularidades y dinámicas de Bogotá. Serán liderados por el Distrito sin desconocer los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad con el Gobierno Nacional.

Se están diseñando de manera participativa e incluyente, considerando las afectaciones diferenciadas que el conflicto ha tenido en cada territorio al integrar las voces de sus habitantes, a través de sus organizaciones sociales y considerando los pilares definidos para la transformación del territorio.

En este marco se logró avanzar en el alistamiento territorial, por medio de:

Se realizó un mapeo con 120 actores colectivos territoriales estratégicos como organizaciones culturales, ambientales, productivas, sindicales, comunales, de víctimas, excombatientes, jóvenes, mujeres, así como academia, JAL, y las diferentes instancias de participación de las localidades: 90 urbanos y 30 rurales.

110 encuentros de relacionamiento para socialización y pedagogía de PDET B-R con la participación de aproximadamente 1.500 personas de las cuales 600 del ámbito rural y 900 del ámbito urbano.

Identificación de polígonos para conformación de los espacios de participación comunitaria, PDET BR, por cuencas en Sumapaz y en proceso de identificación en PDET B-R urbano. Asimismo, se acompaña al municipio de Soacha, quienes presentaron la identificación de los polígonos que de parte de este municipio se propone promover en el marco de los PDET B-R.

Proceso de selección de organizaciones de base e inicio de ejecución de las lecturas territoriales como base para la planeación participativa que se adelanta en los PDET B-R, a saber: CUYECA, ASOINCO, Barrio Pinto (PDET B-R urbano), ASOSUMAPAZ Y PROCAMSU (PDET B-R rural).

Se diseñó la estrategia para la difusión y el posicionamiento de Bogotá – Región epicentro de paz y reconciliación, iniciando con la convocatoria pública del logo PDET B-R que dio como ganador un joven de la localidad de Ciudad Bolívar.

Se diseñó la estrategia de reconciliación y construcción de paz territorial, con enfoque diferencial y de género, que se implementará en los territorios PDET B-R a partir de 2021.

Se firmó un convenio interadministrativo con la JEP y un acuerdo de entendimiento con la CEV, con el fin de trabajar de manera articulada en acciones de verdad justicia reparación y no repetición en Bogotá.

Se desarrolló la gestión y se acompañó la realización de 3 proyectos de fortalecimiento de capacidades y desarrollo económico, beneficiando a 2 unidades productivas de población víctima y 11 de población excombatiente, en su mayoría mujeres.

- **Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.**

Se logró consolidar el Sistema Distrital de Atención y Reparación a las Víctimas - SDARIV, gracias a la participación de 21 entidades del nivel distrital que cuentan con metas y presupuesto en el marco del Plan de Acción Distrital (PAD) con un total de 152 metas exclusivas para la población víctima, fortaleciendo así los procesos de formulación e implementación de la Política Pública de víctimas en la ciudad de Bogotá. Aunado a esto se acompañó de la modificación del Decreto 083 de 2012, incluyéndose nuevas entidades que fortalecieron el SDARIV y el compromiso del Distrito Capital en la implementación de la política pública de víctimas

Se fortaleció la plataforma AVANTI que permite realizar la programación y el seguimiento a la política pública de víctimas, a través de datos abiertos publicados en el portal de la Entidad, lo que a su vez facilita la gestión de información para la toma de decisiones.

- **Asistencia y atención con calidad y calidez.**

Se optimizó el sistema de asistencia y atención a las víctimas, con el fin de mejorar la calidad y calidez en la prestación de los servicios. Para ello, se adoptaron procedimientos que unifican criterios en la atención y se mejoró la articulación con las entidades que hacen presencia en Centros de Encuentro. De esta manera, los Centros de Encuentro trascienden del desarrollo de medidas de asistencia y atención en materia de acciones transaccionales a ser parte de la ruta de reparación integral y con ello, a mediar en el tránsito de las víctimas a sujetos de derechos en pleno ejercicio de la ciudadanía.

En este proceso fue fundamental la transversalización del enfoque psicosocial como principio orientador en la atención a las víctimas, consolidando un modelo que pasa del asistencialismo a la transformación de los proyectos de vida de las víctimas del conflicto armado, en particular de aquellas que deciden permanecer en Bogotá, dado que se propicia su integración a las dinámicas de la ciudad.

- **Ayuda Humanitaria Inmediata**

Entre julio y diciembre de 2020, se otorgaron 725 ayudas humanitarias inmediatas a 1.171 personas víctimas del conflicto armado y se entregaron 175 Kits Cocina, 374 Kits Dormitorio, 357 Kits Vajilla y 507 kits de aseo en albergue.

Debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en el marco de la Pandemia COVID 19, que conminaba a tomar acciones y medidas para limitar las concentraciones de personas, se toma la decisión de cerrar los espacios físicos de los

Centros de Encuentro, se activaron los siguientes canales de atención desde el inicio de la pandemia.

Atención telefónica: Se activaron tres (3) líneas telefónicas con el fin de brindar información general sobre la ruta de atención, asistencia y reparación integral a víctimas, re-direccionando a los ciudadanos a la oferta institucional requerida; en aquellos casos en los que requirió un acompañamiento presencial y especializado a nivel psicosocial, jurídico o de Ayuda/Atención Humanitaria Inmediata, se agendaron citas bajo las competencias de la ACDVPR y/o se referenció a las víctimas a las entidades específicas

Prórrogas de Atención/Ayuda Humanitaria Inmediata Vía Telefónica: se contactó al 100% de las víctimas que se encontraban en ruta de ayuda y atención humanitaria inmediata en los componentes de alojamiento y alimentación, agilizando los procesos de prórroga y eliminando la necesidad de la atención presencial.

Caracterización socioeconómica Vía Telefónica: De acuerdo con la ruta de reparación integral de la población víctima en Bogotá, se inició el proceso de caracterización socioeconómica de la población que ingreso a la ruta de Atención/Ayuda Humanitaria Inmediata con el objetivo de continuar el seguimiento y a su vez remitirlos a las ofertas del distrito.

Agendamiento Virtual: Con el resultado de los servicios prestados telefónicamente se inició la estrategia de construcción de una plataforma para realizar el agendamiento virtual de los servicios de prórrogas de Atención/Ayuda Humanitaria Inmediata y de caracterización socioeconómica. Lo anterior ayuda a reducir la concentración de personas al interior de los Centros de Encuentro y facilita la atención requerida.

- **Atención, asistencia y reparación**

Entrega de mercados del programa “Bogotá solidaria en casa”, en asocio con la Cruz Roja Colombiana y la Secretaría Distrital de Integración Social:

Dispersiones Bogotá Solidaria en Casa: 99.282 personas beneficiadas.

Kits alimentarios Bogotá Solidaria: 18.452 personas beneficiadas.

Kits alimentarios: 34.909 personas beneficiadas.

- **Memoria, paz y reconciliación generadoras de tejido social.**

Se posicionó el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación como un referente de ciudad. Este espacio se transformó ante la nueva realidad de la ciudad, implementando estrategias virtuales para todos los públicos, aumentando su capacidad de convocatoria, ampliando su disposición frente a todas las víctimas, iniciativas ciudadanas y actualizando la agenda de construcción de memoria, paz y reconciliación con retos del Siglo XXI.

Se diseñaron y desarrollaron actividades virtuales tales como: talleres de formación, actividades artísticas y culturales “Actos con memoria”, exposiciones, presentación de cine y documentales “Filmemoria”, actividades pedagógicas para público en general, “talleres Camino a casa” dirigidos a niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Se realizaron visitas guiadas virtuales como “Memorias en Diálogo” y ciclos de conferencias y encuentros de reflexión sobre género, negacionismo, y estudios de memoria en alianza con universidades, la Coalición Internacional de Sitios de Conciencia, la Red Latinoamericana de Lugares de Memoria, entre otros.

Se consolidó la base de artistas y personalidades dispuestos a apoyar la memoria y la paz “Música defendiendo la vida”.

Se creó el primer taller de escrituras creativas para excombatientes sobre reconciliación, en alianza con el Instituto Caro y Cuervo.

Se realizó el acompañamiento a las víctimas de los acontecimientos del 9, 10 y 11 de septiembre de 2020 en Bogotá, en el marco del proceso de esclarecimiento emprendido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así como la resignificación del lugar donde murió el joven Dylan Cruz.

- **Procesos de reparación integral**

Medidas de reparación colectiva: se creó el procedimiento de otorgamiento de recursos para la implementación de medidas de reparación colectiva mediante la figura de resolución, propendiendo por el fortalecimiento organizativo y social de los sujetos de reparación colectiva en la gestión de los recursos y actividades que requieren las medidas, de acuerdo con las necesidades identificadas por ellos mismos. Mediante esta figura se dio el cierre de 4 medidas: 1 con el Pueblo Rrom y 3 con Afromupaz. Esto permitió afianzar la confianza en la voluntad y disposición del Distrito en fortalecer los mecanismos de reparación.

Retornos y reubicaciones: Aprobación del Plan de Retornos y Reubicaciones no Étnico, el cual define la apuesta intersectorial del Distrito, construida en articulación con entidades del orden distrital y nacional, de viabilizar escenarios de retorno al municipio expulsor, reubicación en una entidad territorial diferente a Bogotá e integración local para aquellas víctimas de desplazamiento forzado que deciden permanecer en la ciudad. Con el fin de aportar a la reparación integral a través de acciones orientadas a la superación de la situación de vulnerabilidad y el fomento del arraigo territorial.

El Plan se elaboró teniendo en cuenta la Resolución No.03320 del 22 de noviembre de 2019, “Por medio del cual se adopta el Protocolo de Retorno y Reubicación conforme al Artículo 2.2.6.5.8.8 del Decreto 1084 de 2015”, que establece los componentes y finalidades sobre las rutas de acompañamiento individual y rutas de acompañamiento a comunidades, en el marco de los principios de seguridad, dignidad y voluntariedad, que deben ser garantizados durante los procesos de retornos o reubicaciones.

Procesos de estabilización socioeconómica: se consolidó un modelo que contribuye a la reparación integral de las víctimas, bajo un enfoque transformador orientado a la recuperación de sus proyectos de vida a partir de su estabilización socioeconómica. Es así como, a partir de la suma de capacidades, oportunidades y empoderamiento, se han desarrollado acciones en tres líneas de trabajo: formación, emprendimiento y empleabilidad. En este sentido, es clave destacar el aporte que realizó la Administración Distrital en materia de formación, a través del Fondo de Educación Superior se otorgaron créditos condonables a víctimas del conflicto armado para estudiar carreras universitarias, técnicas o tecnológicas en las instituciones educativas de su preferencia. Este es sin duda un aporte que propicia la reconstrucción de los proyectos de vida de quienes fueron afectados por el conflicto armado.

- 15 alianzas materializadas
- Gestión de 350 millones en capital semilla
- 724 personas beneficiadas en procesos de formación, empleabilidad y emprendimiento.

- **Observatorio Distrital de Víctimas.**

El fortalecimiento del Observatorio Distrital de Víctimas se ha dado a partir del avance en la georreferenciación de población víctima en Bogotá a nivel local, UPZ y manzana catastral, esto gracias a la articulación realizada con la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital con la Infraestructura de Datos Espaciales - IDECA. En este sentido:

Se elaboraron (3) tres boletines de información detallada y actualizada sobre la población víctima en Bogotá, según el Registro Único de Víctimas. Cada boletín

contiene información etaria, étnica, y ciclos vitales, los cuales fueron publicados trimestralmente.

Se publicó el documento de medición de indicadores del Goce Efectivo de Derechos de la población Víctimas.

Se elaboró el *Diagnóstico de Desaparición Forzada en Colombia*. En el cual se evidencia la realidad de este hecho victimizaste a nivel nacional, identificando el ordenamiento jurídico colombiano, los tratados y convenios internacionales suscritos por el Estado colombiano, así como las principales dinámicas asociadas a la desaparición forzada.

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se presentó el informe: *Mujeres en el epicentro de la paz y la reconciliación*, en el que se muestra una caracterización y análisis de la población de mujeres víctimas residentes en Bogotá. con este se busca dar visibilidad a las múltiples violencias que, con ocasión del conflicto armado, han afectado a esta población en el Distrito Capital.

Se han realizado un proceso de intercambio de información con las entidades del Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas-SDARIV, con el fin de identificar los servicios, atenciones y/o ayudas entregadas a la población víctima del conflicto armado por parte del distrito.

- **Procesos de fortalecimiento institucional**

Se realizó la modificación del Decreto Distrital 083 de 2012 “por medio del cual se crea el Comité Distrital de Justicia Transicional para Bogotá” con el propósito de ampliar la composición del SDARIV, incluyendo a las Secretarías de Ambiente y Seguridad, Convivencia y Justicia; así como el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER).

Se amplió la participación de las mujeres en las instancias de decisión de la Política pública de víctimas en el distro, con la inclusión de una mujer delegada de la Mesa de Enfoque Diferencial de Mujeres del Conflicto como integrante del Comité de Justicia Transicional con voz y voto.

Principales dificultades

La pandemia causada por la COVID-19 es uno de los más importantes desafíos a los que se ha enfrentado el equipo de trabajo que acompaña y gestiona el proyecto, y en general la

administración distrital. Este escenario ha sido un reto que ha requerido pensar y diseñar alternativas y soluciones que permitan no solo alcanzar los objetivos planteados, en los mismos términos de calidad y oportunidad establecidos en la fase de formulación, sino también superar las dificultades propias de la pandemia. A continuación, se enuncian algunas de las estrategias desarrolladas durante la emergencia:

3 líneas telefónicas dispuestas para inmediatez, evaluación de vulnerabilidad y otorgamiento de medidas de atención/ayuda humanitaria inmediata a las víctimas del conflicto armado, orientación psicosocial.



Líneas y horarios de atención a víctimas

Desde hoy están funcionando las siguientes líneas para temas de Ayuda Humanitaria Inmediata

| | |
|--------------------|--------------|
| 7:00 am a 10:59 am | - 3052508913 |
| 11:00 am a 2:59 pm | - 3123087387 |
| 3:00 pm a 7:00 pm | - 3208437542 |



6.782
Llamadas
Entre abril y septiembre



- Digitalización y virtualización de procesos y productos de pedagogía social y gestión del conocimiento, para la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación.
- Adopción y aplicación del protocolo elaborado por la Cruz Roja para la **prevención del contagio en los albergues**, durante la atención a las víctimas del conflicto armado.

Principales apuestas para el 2021

De acuerdo con el objetivo del proyecto, en la vigencia 2021 se trabajará en alcanzar los siguientes resultados por componente:

Componente de memoria y reconciliación

- Profundizar la puesta en marcha de la agenda de actividades presenciales y virtuales, dentro de la que se resalta el lanzamiento del Informe de la Comisión de la Verdad, los 30 años de la Constitución del 91.

- Producir y presentar productos e instrumentos pedagógicos referentes con base en la línea de investigación del Centro de memoria paz y reconciliación – CMPR.
- Continuar con las siguientes fases del proceso de memorias locales, incluyendo el acompañamiento al componente de memoria de los Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET.

Componente de reparación integral

- Implementar el Plan de Retornos y Reubicaciones no étnico, el cual constituye una apuesta de carácter intersectorial.
- Desarrollar acciones de fortalecimiento empresarial y formación para el trabajo, a través de servicios y gestión para lograr la vinculación laboral efectiva, de población caracterizada para la estabilización socioeconómica.

Componente de Bogotá región epicentro de paz y reconciliación

- Promover las acciones necesarias para fomentar la pedagogía para la paz, así como la difusión y el posicionamiento de Bogotá región epicentro de paz y reconciliación.
- Llevar a cabo la ruta de planeación participativa y de seguimiento de los PDET B-R.
- Acompañar la formulación y presentación de proyectos que beneficien y respondan a las necesidades de las comunidades de los territorios PDET B-R, ante las diferentes fuentes de financiación externas como el SGR (sistema general de regalías), el OCAD PAZ (Órgano colegiado de administración y decisión) destinado para la aprobación de proyectos de inversión relacionados con la implementación de los Acuerdos de paz.
- Poner en marcha la mesa intersectorial y sus mesas técnicas, con la misionalidad de realizar la gestión institucional y el seguimiento necesarios para implementar acciones en materia de construcción de paz y promover a Bogotá región como epicentro de paz y reconciliación.
- Consolidar la caracterización de la población en proceso de reincorporación y de sus familias para mejorar la gestión institucional y apoyo a dichos procesos.
- Apoyar y promover la implementación de la ruta para la empleabilidad y emprendimiento con la población excombatiente y las entidades del orden distrital correspondientes.
- Implementar la estrategia de reconciliación, en el marco de la implementación del Acuerdo de paz.
- Desarrollar la ruta de articulación para apoyar acciones de búsqueda de personas dadas por desaparecidas con énfasis en la pedagogía sobre la participación de las víctimas, personas excombatientes y ciudadanía en general (Ruta para el acompañamiento a la Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas - UBPD).

6.2. Transformación Digital y Gestión TIC

La revolución digital en materia de TIC ha generado las condiciones para que la información, las ideas y el conocimiento fluyan libremente por las ciudades, cambiando su funcionamiento tradicional. Esta nueva situación ha hecho que los gobiernos, la academia, las empresas y la ciudadanía se preocupen por incorporar diferentes herramientas tecnológicas a sus acciones, no solamente con el fin de dar el mejor uso posible a los recursos disponibles, sino con el objetivo de procurar el bienestar y el progreso de todos.

En este sentido, Bogotá ha realizado esfuerzos para avanzar en su transformación digital, que durante la vigencia 2020 se aceleró teniendo en cuenta las necesidades y retos en materia tecnológica que implicó hacer frente a la emergencia sanitaria por la COVID-19

La Alta Consejería Distrital para las TIC y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, durante la vigencia 2020 desarrollaron los proyectos de inversión con el fin de mejorar la eficiencia de los servicios que se prestan a la ciudadanía, avanzar en la eficiencia de la gestión del conocimiento, mejorar las fuentes de información para la toma de decisiones, consolidar la implementación de buenas prácticas en el uso de las tecnologías, definir, aprobar e implementar políticas de seguridad de la información, a fortalecer el tratamiento de datos personales y a identificar activos de información en todas las entidades.

El proyecto 1081 *“Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General”* en el marco del *“Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos”*, buscó proveer y mejorar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información para atender necesidades de seguridad de la información de la Secretaría General, así como para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de esta.

El proyecto 1111 *“Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D.C.”*, de igual forma, del Plan Distrital de Desarrollo *“Bogotá Mejor para Todos”*, buscó posicionar a Bogotá como una ciudad líder en materia de conectividad, desarrollo digital y efectiva apropiación de las tecnologías de la información; así como fomentar y promover la productividad y competitividad TIC en Bogotá.

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo *“Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”* Se diseñó e implementó el proyecto 7872 *“Transformación digital y gestión TIC”* que busca optimizar el uso y aprovechamiento estratégico de las TIC, a través de la coordinación y cooperación entre las instancias públicas, privadas, de regulación, de

producción, y de base participativa; para la definición e implementación de iniciativas que impacten el bienestar de los(a) ciudadano(a)s de Bogotá.

Las acciones en el marco de estos proyectos cobraron especial relevancia en el marco de la atención de la emergencia por la Pandemia COVID 19, en la medida que fue necesario diseñar aplicaciones, páginas web, entre otras, que permitieran contar con información diaria del comportamiento de los casos y atenciones a la población, así como generar herramientas que facilitaran el trabajo en casa con seguridad de la información.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020

Tabla 16. Metas del proyecto 1081: Rediseño de la arquitectura de la plataforma tecnológica en la Secretaría General

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero-mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|--|----------------------------|-------------------|
| Garantizar mantenimiento y operación del 100 % de la plataforma tecnológica de la Secretaría General. | 100% | 100% | 100% |
| Implementar el 100 % del sistema de seguridad de la información en la Secretaría General. | 100% | 100% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 17. Metas del proyecto 1111 “Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D. C”.

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero - mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|--|----------------------------|-------------------|
| Implementar 100% de la estrategia de promoción y desarrollo de servicios TIC. | 100% | 100% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 18. Metas del proyecto 7872: Transformación digital y gestión TIC

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|---|----------------------------|-------------------|
| 1. Implementar 100% de los lineamientos de la política pública nacional de | 10% | 10% | 100% |

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|---|----------------------------|-------------------|
| Gobierno Digital priorizados por la Secretaría General. | | | |
| 2. Liderar 100% la formulación, sensibilización y apropiación de la política pública de Bogotá Territorio Inteligente. | 5% | 5% | 100% |
| 3. Asesorar 100% el diseño e implementación de las 16 agendas de transformación digital y sus aceleradores transversales. | 5% | 5% | 100% |
| 4. Implementar 1 centro de recursos de TI compartido. | 0.10 | 0.10 | 100% |
| 5. Desarrollar 1 estrategia de apropiación para potenciar el conocimiento y uso de tecnologías. | 0.10 | 0.10 | 100% |
| 6. Implementar 100% el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI). | 10% | 10% | 100% |
| 7. Mantener 1 plataforma tecnológica y de redes de la Secretaría General actualizada. | 1 | 1 | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados y dar herramientas tecnológicas y de conectividad a la ciudadanía, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para el cuidado de todos. A continuación, se presentan los principales logros:

- **Agendas de transformación digital.**

Se diseñaron 9 agendas de transformación digital para dar solución a diferentes retos de la ciudad, a través del uso y aprovechamiento estratégico de la tecnología: Transformación verde; Sistema Distrital del Cuidado; Gobierno Abierto de Bogotá; Bogotá creadora, consciente y feliz; Salud en Red, preventiva y territorial; Educación;

Reactivación y bienestar económico; Simplificar el día a día de las personas; Territorio en paz y seguro.

A través del sitio web <https://bogota.gov.co/agendasTD> la ciudadanía puede conocer y participar en el avance de estas agendas.

- **Agencia de Analítica de Datos.**

La Secretaría General lideró la creación de Ágata, la Agencia de Analítica de Datos de Bogotá, la primera de su clase en el país y una de las pocas en el mundo que integra sus funciones públicas con un modelo de autosostenibilidad. Con esta agencia cambiará la forma en que se analizan, interpretan y utilizan los datos de la ciudad y de sus habitantes, en beneficio de la ciudadanía y permitirá hacer de la capital un lugar cada vez más transparente e inteligente.

- **Ejecución de las estrategias para el fomento TIC.**

Se logró el 100 % del cumplimiento de las estrategias de promoción y desarrollo de servicios TIC, consiguiendo así el fomento de la Economía Digital, el fortalecimiento de la apropiación de TIC, mejorar la operación tecnológica de la Secretaría General, implementar el sistema de seguridad de la información y optimizar los sistemas de información que garantizan la gestión.

- **Ranking ciudades y territorios inteligentes.**

Bogotá quedó como líder en el ranking de clasificación de ciudades. Por primera vez, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MinTIC llevó a cabo la medición del Modelo de madurez en ciudades y territorios inteligentes en Colombia, el cual permitió identificar oportunidades y prioridades para definir una visión futura y una hoja de ruta concreta y viable en el proceso de transformación digital de las ciudades.

- **Alianza global de ciudades inteligentes.**

Se logró la integración de Bogotá en esta Alianza del G-20 (G20-Global Smart Cities Alliance), una red interconectada de ciudades que trabaja en estándares y pautas universales para el despliegue de la tecnología en las smart cities. Bogotá forma parte de las ciudades de talla mundial, que vienen trabajando en la implementación de principios comunes para poner la tecnología al servicio de las personas y el mejoramiento de su calidad de vida.

- **Zonas Wifi en Bogotá.**

La Secretaría General mantiene 69 zonas Wifi de acceso gratuito en 18 localidades de Bogotá, gracias a un convenio interadministrativo con la ETB.

- **Política Pública de Bogotá Territorio Inteligente.**

Se logró la realización del cronograma de actividades y el primer informe trimestral de hitos de la política pública de Bogotá Territorio Inteligente, a través de la realización de mesas técnicas con la Secretaría Distrital de Planeación para la definición de los instrumentos que soportarán la Política Pública. Además, se definieron las fases y su alcance en el marco de formulación de la política pública.

Principales dificultades

Durante el 2020, la emergencia sanitaria por la COVID-19 generó dificultades en materia de servicios tecnológicos y de conectividad tanto en la ciudadanía como para las entidades del distrito, lo que implicó generar estrategias, documentos y soluciones tecnológicas que permitieran acelerar la transformación de Bogotá en un territorio inteligente: Algunas de las acciones adelantadas fueron:

- Fortalecer un protocolo de seguridad para garantizar acceso remoto a bases de datos y sistemas de información de programas sociales.
- Mapear el estado y necesidades técnicas del trabajo en casa en el Distrito, en alianza con la Comisión Distrital de Sistemas.
- Diseñar e implementar plataformas para informar a la ciudadanía de forma permanente sobre la pandemia en temas como: Bogotá solidaria en casa y Bogotá cuidadora.

Principales apuestas para el 2021

Para el 2021 se plantean los siguientes retos:

Política Pública de Bogotá Territorio Inteligente. Formular la agenda pública de la política, a través de sesiones de ideación colaborativa con la ciudadanía, la academia, el sector privado, la sociedad civil, organismos gubernamentales e internacionales y medios de comunicación.

Implementación de las agendas de transformación digital. Realizar el primer informe de resultados y continuar con el acompañamiento a la implementación.

Laboratorio de Innovación iBO. Realizar talleres de innovación abierta a las entidades públicas y hacer el primer piloto de compra pública de innovación.

Acercar la tecnología a las poblaciones más vulnerables, a través de:

- Conectividad a través de las zonas wifi.
- Nodos digitales locales: coordinación de oferta de talleres y cursos para apropiación digital.
- Construcción de soluciones innovadoras para resolver problemas de ciudad con la ciudadanía.

Centro de Recursos Compartido. Se habilitará el centro de gestión de requerimientos a partir de las siguientes acciones: desarrollar un caso de negocio, delimitar roles y responsabilidades para evitar conflictos innecesarios producto de contar con agentes de diferentes unidades y entidades, analizar cuál es el modelo más conveniente, e informar y capacitar a los colaboradores.

6.3. Modernización de la gestión pública y apuesta por la transparencia

La Secretaría General diseña lineamientos y propicias condiciones para generar valor público y mejorar la operación de las entidades del Distrito en procesos de gestión documental, relaciones internacionales, y fortalecimiento y modernización institucional. Así mismo, apuesta por la transparencia de las acciones distritales y por la integridad de los servidores públicos.

Bajo este contexto se implementaron dos proyectos de inversión en el marco del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, el 1125 “Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital” y el proyecto 1090 “Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos”.

El proyecto 1125 “Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital” buscó fortalecer la gestión pública en la Secretaría General y entidades distritales, a través de instrumentos que promovieran la modernización, la transparencia, prácticas de buen gobierno, efectividad y eficiencia administrativa, con el fin de incrementar la satisfacción ciudadana y cumplir con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos.

El proyecto 1090 “Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos” tuvo como objetivo optimizar el aprovechamiento de oportunidades de carácter internacional para mejorar el posicionamiento de Bogotá en el ámbito global en función de proyectos estratégicos.

Para el Plan Distrital Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” está en marcha el proyecto 7868 “Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente” con énfasis en temas de gerencia pública que promueven el desarrollo institucional, la gestión y protección del patrimonio documental, y la promoción y posicionamiento de la internacionalización de Bogotá a través de acciones como transparencia, integridad y lucha contra la corrupción, gestión del conocimiento e innovación, así como acciones para proteger la información y el patrimonio histórico y documental a la ciudadanía, además de las relaciones internacionales y los procesos de cooperación.

Para lograrlo se han diseñado metas encaminadas a dinamizar el Sistema de Coordinación Distrital, la gestión de documentos electrónicos de archivo y la Red Distrital de Archivos de Bogotá, y la Gestión y Desempeño Institucional. Este proyecto se alinea a la ejecución de los productos definidos en el Plan de Acción de la Política Pública de transparencia y al desarrollo de estrategias para la tecnificación y modernización de la Imprenta Distrital y para la recuperación, preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria histórica de Bogotá.

En el marco de la emergencia generada por la COVID 19, se tomaron medidas para lograr continuar con la gestión pública del distrito a pesar de las dificultades generadas. Fue una oportunidad para aprender e implementar estrategias alternativas de trabajo que permitieran continuar la labor de la administración. Para esto dieron directrices a nivel distrital para llevar a cabo jornadas de Teletrabajo extraordinario, como una medida transitoria y excepcional de carácter preventivo y la adopción de horarios flexibles, con el fin de tener menor concentración de personas en los sitios de trabajo y proteger a población en riesgo de contagio y trasmisión.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020:

Tabla 19. Metas del proyecto 1125: Fortalecimiento y modernización de la gestión pública distrital

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero-mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| 1. Consolidar 1 unidad de gerencia estratégica para los temas prioritarios de la administración distrital. | 1 | 1 | 100 |

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero - mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| 2. Mantener 1 agenda gubernamental articulada en el distrito capital | 1 | 1 | 100 |
| 6. Implementar 4 estrategias de asesoría y seguimiento frente a la implementación de los lineamientos dados en materia de gestión, ética, transparencia, planes anticorrupción y procesos de alto riesgo. | 1 | 1 | 100 |
| 9. Elaborar e implementar en un 100 por ciento el programa de gestión documental física y electrónica en la secretaría general (Corporativa). | 20 | 20 | 100 |
| 10. Ejecutar el 100 por ciento de las solicitudes gráficas del distrito, de acuerdo con el tipo de productos que se pueden elaborar con las máquinas existentes. | 100 | 100 | 100 |
| 12. Mantener en 100 por ciento el índice de ajuste de los documentos precontractuales correspondientes a los procesos de contratación de la secretaría general, en coordinación con las dependencias, teniendo en cuenta que el tiempo promedio establecido es de 15 días hábiles (Corporativa). | 100 | 100 | 100 |
| 14. Asesorar al 100 por ciento de las entidades del distrito en la implementación del SGDEA. | 100 | 100 | 100 |
| 17. Poner 380.187 unidades documentales al servicio de la administración y la ciudadanía. | 10.000 | 10.000 | 100 |
| 21. Cumplir al 100 % el plan de implementación y fortalecimiento de MIPG en la entidad (Corporativa). | 100 | 100 | 100 |
| 22. Sostener la implementación de las 3 estrategias que conduzcan a la modernización y eficiente gestión documental en la administración distrital. | 3 | 3 | 100 |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 20. Metas del proyecto 1090: Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero - mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|--|----------------------------|-------------------|
| 2. Desarrollar 18 acciones de articulación para la promoción, proyección y cooperación internacional de la ciudad | 2 | 2 | 100 |
| 3. Desarrollar 15 acciones de mercadeo de ciudad para la promoción y proyección Internacional de la ciudad | 3 | 3 | 100 |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 21. Metas del proyecto 7868: Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|---|----------------------------|-------------------|
| 1. Implementar 100 % de la estrategia para el fortalecimiento del Sistema de Coordinación Distrital. | 12 | 12 | 100 |
| 2. Implementar 100 % de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión de documentos electrónicos de archivo y la Red Distrital de Archivos de Bogotá. | 13 | 13 | 100 |
| 3. Implementar 100 % del plan de articulación de la gestión internacional del Distrito. | 5 | 5 | 100 |
| 4. Promover 100 % de la Gestión del Conocimiento y la Innovación a través del cumplimiento de la estrategia. | 5 | 5 | 100 |
| 5. Fortalecer 100 % de la estrategia de los Archivos Públicos del Distrito Capital. | 11 | 11 | 100 |
| 6. Desarrollar 100 % del plan para el posicionamiento internacional de Bogotá, a través del mercadeo de ciudad y la visibilización de buenas prácticas para la toma de decisiones. | 5 | 5 | 100 |
| 7. Implementar 100 % de la estrategia que permita fortalecer la Gestión y Desempeño Institucional. | 11 | 11 | 100 |
| 8. Cumplir 100 % del seguimiento a los temas estratégicos de la administración distrital. | 5 | 5 | 100 |
| 10. Ejecutar 100 % de los productos definidos en el Plan de Acción de la Política Pública de transparencia. | 6 | 6 | 100 |
| 11. Ejecutar 100 % de la estrategia de tecnificación y modernización de la Imprenta Distrital. | 6,58 | 6,58 | 100 |
| 12. Desarrollar 100 % de la estrategia para la recuperación, preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria histórica de Bogotá. | 14 | 14 | 100 |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Unidades operativas:

La Secretaría General tiene a su cargo la administración y funcionamiento de dos sedes que son clave para la ciudad:

- La sede del Archivo de Bogotá que organiza fondos y colecciones con valor patrimonial, y difunde la memoria contenida en el acervo documental en beneficio de las entidades de la administración de la ciudad, investigadores y estudiosos y toda otra persona interesada en conocer la historia de Bogotá.

- La sede de la Imprenta Distrital que elabora los impresos y publicaciones oficiales de todas las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.

Tabla 22. Sedes Archivo e Imprenta

| Nombre de la unidad operativa | Localidad | Dirección |
|-------------------------------|---------------|--|
| Archivo de Bogotá | La Candelaria | Ciudadela Nueva Santa Fe. Calle 6 B # 5-75 |
| Imprenta Distrital | San Cristóbal | La María. Calle 11 Sur No. 1-60 Este |

Fuente: Secretaría General, Subsecretaría Técnica, 2020.

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios avanzar en una gestión pública eficiente. A continuación, se presentan los principales logros

- **Participación en espacios internacionales**

Bogotá es la primera ciudad latinoamericana en ejercer la presidencia de la red de ciudades Metrópolis, la cual contribuye a construir ciudades más inclusivas, sostenibles y participativas. Esta designación se junta con otras posiciones de liderazgo que ya ocupa la ciudad en espacios internacionales, como la vicepresidencia regional de la red C40 Leadership Cities Group, gracias a su compromiso por la lucha contra el cambio climático, y la vicepresidencia del Centro Iberoamericano de Desarrollo Urbano – CIDEU, que busca avanzar hacia un modelo de ciudad que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas.

La ciudad participó como ponente en 53 eventos internacionales, lo que permitió visibilizar las buenas prácticas del Distrito y posicionar la ciudad a nivel internacional y realizó Intercambios de experiencias e identificación de buenas prácticas internacionales para el manejo de la pandemia por la COVID-19.

- **Bogotá le apuesta a la transparencia**

Puesta en marcha de la estrategia Senda de la Integridad, iniciativa para servidores públicos que busca reforzar la cultura de integridad y la gestión pública transparente en las Entidades Distritales: participan las 56 entidades del Distrito, 8700 servidores se vincularon al primer reto, 770 servidores fueron formados en gestión de integridad y se postularon 33 propuestas de buenas prácticas.

Suscripción de un convenio de cooperación internacional con el objeto de Aunar esfuerzos técnicos y financieros entre la Secretaría General y la Oficina de Naciones Unidas Contra las Drogas y el Delito para el fortalecimiento de los mecanismos anticorrupción en el Distrito Capital, en materia de prevención, lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT).

Expedición del Decreto 189 de 2020 que establece medidas anticorrupción y de gobierno abierto, con el fin de que la ciudadanía tenga toda la información de lo que hacemos, con quién nos reunimos y conozcan en qué se invierten los recursos. Además, incluye una estrategia integral de protección al ciudadano para motivar la denuncia de casos de corrupción. Con estas medidas se busca potenciar el control social y recuperar la confianza de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Generación de lineamientos asociados al Sistema de Coordinación Distrital, entre los cuales se encuentra, la expedición de la resolución 753 de 2020 para el funcionamiento, operación, seguimiento e informes de las instancias de coordinación del Distrito Capital.

Conformación de la comisión de Transparencia e Integridad que realiza seguimiento a proyectos estratégicos del Distrito, en acompañamiento con academia, sector privado y entes de control.

Realización del foro virtual de intercambio de experiencias: Rendición de cuentas en el marco de la pandemia. Asistieron 112 personas de manera virtual.

Publicación virtual del 100 % de los ejemplares del Registro Distrital: así la ciudadanía puede acceder sin obstáculos ni restricciones y en tiempo real a las decisiones que toma la administración distrital, con el fin de garantizar el debido proceso y los principios de la función pública.

- **Cualificación a servidores y colaboradores públicos**

Oferta de 13 cursos virtuales que fortalecieron las competencias de 4.583 servidores públicos en temas de gobernanza pública, cultura de integridad, políticas públicas, contratos estatales y teletrabajo.

Producción y desarrollo de la serie podcast de innovación pública, gobierno abierto y plan distrital de desarrollo: videos cortos sobre temas relevantes de la Gestión Pública, los cuales hacen parte del programa de formación virtual dirigido a los servidores públicos alojados en la plataforma Soy 10.

- **Teletrabajo Distrital**

Conmemoración del Día Internacional de Teletrabajo. Se llevó a cabo el encuentro virtual “Avances y logros en la implementación del Teletrabajo en el Distrito”, liderado por la Secretaria General – Margarita Barraquer. Contó con la participación del Ministro de Trabajo – Ángel Custodio Cabrera y el Director General de Compensar – Carlos Mauricio Vásquez. Durante el evento, que impactó a 349 personas, fue socializado el compromiso de la administración distrital en metas de teletrabajo dirigido a todos los servidores, resaltando los enfoques diferenciales de género, poblacional, ambiental y territorial, especialmente sobre los funcionarios con discapacidad, cuidadores (as), madres cabeza de familia y en plan de retiro (prepensionados).

Caracterización de la población objetivo según género, estrato, localidad, grupo etario y condición de discapacidad; la percepción de la experiencia laboral, la posibilidad de continuar bajo la modalidad de teletrabajo y los factores a considerar, como acciones de mejora para optimizar la implementación del modelo laboral.

- **El Archivo de Bogotá más cerca de la ciudadanía**

17.059 visitas, 4.957 usuarios únicos y 80 participantes en las 4 exposiciones, una presencial y tres virtuales.

Se alcanzaron 9,8 millones de interacciones (entre interacciones y alcance) en las cuentas de redes sociales del Archivo de Bogotá.

35 conversatorios virtuales donde participaron 3.588 usuarios en simultánea y se generaron 420.000 interacciones (entre interacciones, impresiones y alcance)

20.000 unidades de patrimonio documental fueron catalogadas.

541 acciones de asistencia técnica en gestión documental y archivística beneficiando a 59 entidades y organismos distritales.

Se presentó el documento de avance a la formulación Plan Distrital de Archivos de derechos humanos, memoria, paz y reconciliación para contribuir al proceso de formulación de la política pública distrital de víctimas, memoria, paz y reconciliación.

Se entregó el documento de formulación del proyecto “Bogotá una Historia Común 2.0” el cual tiene como objetivo recuperar, articular, conectar y compartir múltiples iniciativas de memorias locales (barriales y veredales), para promover el uso y apropiación del patrimonio documental bogotano, en el marco de los propósitos del Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024.

Se generaron tres estrategias para la modernización y eficiente gestión documental en la Administración Distrital.

- **Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG**

En la ciudad, a través del seguimiento constante y el avance en la construcción de la metodología para el diseño de mapas de conocimiento, mapas de aseguramiento e implementación del Plan Marco de Implementación MIPG dirigido a las 56 entidades del Distrito.

Suscripción del Convenio Interadministrativo de Cooperación N° 227/995 de 2020, con el Departamento Administrativo de la Función Pública en aras de articular las acciones de fortalecimiento para una Gestión Pública efectiva.

Creación del tablero gerencial como una herramienta de seguimiento y análisis del estado de la gestión pública distrital y que ayuda a la toma de decisiones.

- **Fortalecimiento de la Imprenta Distrital**

Suscripción de un convenio de cooperación con la Imprenta Nacional para modernizar y fortalecer la capacidad operativa de la Imprenta Distrital. Con este convenio se busca obtener beneficios comunes como planear las compras agregadas de insumos de artes gráficas, contar con asistencia técnica especializada y realizar acciones administrativas conjuntas para el diseño del plan de mantenimiento, la estandarización de manuales de información y la elaboración de fichas técnicas, aspectos necesarios para modernizar la operación y los procesos.

Actualización de funcionalidades y nuevos desarrollos del aplicativo EMLAZE que permiten optimizar la gestión en el proceso productivo de artes gráficas, mejorando así la eficiencia, eficacia y calidad de los productos elaborados para las entidades distritales atendidas.

Reapertura de la sede de la imprenta distrital que se encontraba en reforzamiento estructural y reinició en diciembre sus operaciones.

Principales dificultades

En el marco de la normatividad y restricciones que con ocasión a la contingencia sanitaria derivada de la pandemia fueron establecidas para el año 2020, la Imprenta Distrital se

enfrentó al reto de llevar a cabo la ejecución de las obras de reforzamiento estructural de su sede.

El aislamiento preventivo obligatorio por la emergencia sanitaria generada por COVID-19, hizo que el 50% (16,212) del total de la planta del Distrito, migrara a trabajo en casa. Lo que significó ajustes al modelo de operación de gestión de la Subsecretaría que pasó la presencialidad a la virtualidad.

Principales apuestas para el 2021

- Implementar esquemas anticorrupción y de prevención de lavado de activos en lo referente al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLFAT y el Sistema de Alertas Tempranas SATI - Fase I.
- Gestionar el cumplimiento de la meta de teletrabajadores y el fortalecimiento de este.
- Consolidar y promocionar la transparencia en el Distrito capital.
- Avanzar en la base del estudio de la modernización de la estructura del Distrito Capital en el marco del artículo 154 del acuerdo 761 del 2020 del Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*.
- Desarrollar la segunda etapa de la estrategia de Senda de Integridad.
- Facilitar el acceso al patrimonio documental de la ciudad a través de la iniciativa denominada Bogotá, una historia común 2.0 desde la construcción con la ciudadanía y su relación con el territorio.
- Convertir la Imprenta Distrital en el sello editorial de todas las publicaciones de las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.
- Consolidar a Bogotá como una ciudad promotora de las mejores prácticas del manejo ambiental, en el marco de la participación en C40 "Ciudades unidas contra el cambio climático".
- Posicionar a Bogotá como una ciudad competitiva para invertir, un destino turístico, educacional y de eventos en el marco de la reactivación económica, para lo cual, se gestionará la articulación de entidades públicas y privadas reunidas en torno a la mesa de mercadeo de ciudad.

6.4. Gobierno Abierto de Bogotá

El Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI* tiene dentro de sus principales apuestas crear una nueva forma de gestión y la transformación del modelo de gobernanza de la ciudad. En este sentido, la Secretaría General lidera el diseño, implementación y seguimiento de un modelo de gobierno

abierto que facilite la relación democrática y transparente entre las instituciones distritales y la ciudadanía, haciendo uso de las TIC y en coordinación con las Secretarías de Planeación, Gobierno e Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal – IDPAC-.

En este marco se desarrolla el proyecto de inversión 7869 “Implementación del modelo de gobierno abierto”, accesible e incluyente de Bogotá (GAB). GAB es una alianza para gobernar con la ciudadanía bogotana, bajo una estrategia nueva de gestión pública que promueve las prácticas de transparencia en el gobierno distrital, canales de participación ciudadana para el diseño e implementación de planes, normas y políticas públicas, y mecanismos que estimulen el aprovechamiento de las capacidades, experiencia, conocimiento y entusiasmo de la ciudadanía para así generar soluciones a todo tipo de problemáticas comunes.

Este proyecto busca implementar estrategias institucionales para que la ciudadanía, en condiciones de equidad, integralidad, accesibilidad e inclusión, ejerza la democracia digital, el control social y el aprovechamiento de información pública, en el marco de la transparencia, la colaboración y la participación. Así mismo, apuesta por fortalecer la capacidad institucional para promover, cualificar y afianzar capacidades ciudadanas, que confluyan en procesos de colaboración y toma de decisiones, que reconocen la diferenciación de condiciones sociales, territoriales y socioeconómicas de la población. Para el período comprendido entre junio y diciembre de 2020 se programaron dos metas. A continuación, se describe el avance de cada una de ellas:

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020

Tabla 23. Metas del proyecto 7869: Implementación del modelo de gobierno abierto, accesible e incluyente de Bogotá

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (Junio a diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|---|----------------------------|-------------------|
| 1. Implementar el 100 % del modelo de Gobierno Abierto accesible e incluyente a todos los sectores territoriales, poblacionales y diferenciales. | 10% | 10% | 100% |
| 3. Implementar el 100 % de las estrategias para la inclusión, cualificación y el fortalecimiento de la ciudadanía en Gobierno Abierto, atendiendo a sus diferentes expresiones territoriales, poblacionales, diferenciales y de género. | 5% | 5% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para la participación ciudadana e institucional. A continuación, se presentan los principales logros:

- **Desarrollo del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá a través de:**

El documento de bases del modelo y la Directiva 005 de 2020 firmada por la Alcaldesa Claudia López. La Directiva establece la Coordinación General y la gerencia de GAB, así como los pilares y estrategias que las entidades deberán implementar en el cuatrienio. Con base a estos lineamientos, el proyecto construyó una guía orientadora que ayudará a las entidades a materializar acciones de gobierno abierto en el pilar de Transparencia.

Una estrategia de articulación intersectorial que dio lugar a más de veinte mesas de articulación con todos los sectores del Distrito y órganos de control. Como producto de este ejercicio se obtuvo el Plan de Acción 2021 con 30 compromisos de gobierno abierto suscritos por 19 entidades.

- **Socialización del modelo de Gobierno Abierto para su posicionamiento y apropiación interinstitucional a través de:**

Posicionamiento de la marca GAB y su imagen, que fue seleccionada a través de una encuesta en la que se obtuvieron más de 1.200 votos ciudadanos. El modelo cuenta también con un Manual de Marca propio y redes sociales en Twitter, Facebook e Instagram.

Bogotá se convirtió en miembro activo del Open Government Partnership - OGP, organización internacional de la que hacen parte 78 países del mundo y 20 gobiernos locales. Este es un gran logro para la ciudad porque permite compartir experiencias con otros gobiernos para avanzar hacia la consolidación de un Gobierno Abierto y participar en las principales discusiones en esta materia a nivel mundial. La ciudad ingresó con seis compromisos: Bogotá 50/50: mujer y género, Resignificación del espacio público, TIPS, Territorios de innovación y participación en salud, Información abierta para la seguridad vial, TIC al servicio de la seguridad, y Presupuestos participativos.

La Semana del Gobierno Abierto y lucha contra la corrupción, evento inaugural que ocurrió el 9, 10 y 11 de diciembre de 2020. Consistió en tres días de conversatorios con más de 20 invitados nacionales e internacionales de instituciones como la OCDE y la CAF

que fueron transmitidos vía Facebook Live y contaron con más de 300 asistentes virtuales y 40 presenciales.

Diagnóstico para el diseño del esquema de seguimiento y evaluación de gobierno abierto en el Distrito, así como la línea base y fichas de sus primeros indicadores.

- **Difusión y socialización a la ciudadanía del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá a través de:**

26 talleres de socialización del modelo en los que participaron 348 ciudadanos. De ellos, dos talleres fueron realizados exclusivamente para ciudadanos con discapacidad y sus cuidadores.

Un curso de Gobierno Abierto para funcionarios ofertado a través de la plataforma Soy10.

Principales dificultades

Durante el 2020, la emergencia sanitaria por la COVID-19 generó desafíos en materia identificación y creación de espacios no presenciales para la participación de ciudadanos en la construcción del Gobierno Abierto de Bogotá. Con el fin de hacerles frente, se mapearon cientos de actores institucionales y ciudadanos, que se convocaron usando canales virtuales y se vincularon a talleres con metodologías participativas y de colaboración. Para asegurar la inclusión de personas con discapacidad se gestionaron alianzas con entidades distritales que facilitaron su identificación confiable y oportuna, y se diseñaron talleres especiales que permitieran su efectiva participación.

Principales apuestas para el 2021

Para el 2021 se plantean los siguientes retos en materia de Gobierno Abierto:

- Implementar el plan de acción de gobierno abierto 2021 y poner en marcha una estrategia de acompañamiento permanente a las 19 entidades que suscribieron compromisos.
- Avanzar en el cumplimiento de los seis compromisos de gobierno abierto suscritos por Bogotá en la OGP: Bogotá 50/50: mujer y género; Resignificación de espacio público; TIPS: Territorios de innovación y participación en salud; Información abierta para la seguridad vial; TIC al servicio de la seguridad y Presupuestos participativos.

- Estructurar, socializar y hacer seguimiento a la implementación de las guías orientadoras de los pilares de Transparencia, Participación y Colaboración con el fin dar cumplimiento a la Directiva 005 de 2020 y que las entidades materialicen sus acciones de Gobierno Abierto.
- Posicionar la plataforma <https://gobiernoabierto bogota.gov.co/> como un contenedor de servicios y recursos para el desarrollo de acciones de gobierno abierto que asegure la transparencia, participación y colaboración ciudadana a partir de parámetros de accesibilidad e inclusión poblacional y diferencial.
- Vincular a la ciudadanía a acciones de difusión y socialización del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá, así como a agendas para su inclusión en procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración.
- Diseñar un curso de Gobierno Abierto dirigido a la ciudadanía para la generación de capacidades ciudadanas en democracia y gobierno digitales, en coordinación con la Escuela de Participación Ciudadana del Instituto Distrital de la Participación y la acción comunal –IDPAC–.

6.5. Atención de calidad en los servicios a la ciudadanía

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 *Bogotá Mejor para Todos*, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, diseñó el proyecto de inversión 1126 “*Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía*”. Su objetivo fue prestar un servicio eficiente y efectivo a la ciudadanía a través de los canales con los que cuenta la Alcaldía de Bogotá, de igual manera, buscó incrementar la cobertura de servicios prestados en la Red CADE, reduciendo tiempos, desplazamientos y trámites innecesarios, así como medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con la administración distrital.

Por su parte, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, se formuló el proyecto 7870 *Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad*, que busca brindar servicios dignos, efectivos, de calidad, oportunos y confiables, con los cuales la ciudadanía obtiene respuesta a sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la administración distrital.

Sus principales objetivos son realizar un mejoramiento continuo e innovador en los diferentes canales de atención de la Red CADE, ofreciendo mejores condiciones de accesibilidad para la prestación de los diferentes servicios, e implementar una herramienta para el seguimiento y la medición de la satisfacción ciudadana.

En el marco de la pandemia generada por la COVID 19, este proyecto tuvo que fortalecer los canales de atención virtual del Distrito e incluir nuevos contenidos, para que la ciudadanía tuviera acceso a la información de forma oportuna. Debido a la contingencia, aumento el flujo de llamadas en la línea de 195 lo que obligó la articulación distrital para dar respuesta efectiva a las nuevas demandas.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020

Tabla 24. Metas del proyecto 1126: Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero-mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| 10. Prestar 152.900.000 servicios y trámites en la red CADE. | 9.458.964 | 31.935.234 | 337.62% |
| 15. Elaborar 4 evaluaciones de la formulación e implementación del modelo de prestación de servicios y seguimiento para la atención a la ciudadanía. | 1 | 1 | 100% |
| 16. Mantener en 3 el número de días promedio en el direccionamiento de las peticiones ciudadanas. | 3 | 3 | 100% |
| 17. Elaborar 4 propuestas de simplificación, racionalización y virtualización de trámites. | 1 | 1 | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 25. Metas del proyecto 7870: Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 % | % de cumplimiento |
|--|---|------------------------------|-------------------|
| 1. Implementar 100 % una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las entidades distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal. | 100% | 100% | 100% |
| 2. Implementar 100 % las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC. | 100% | 100% | 100% |
| 3. Implementar 100 % las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en | 100% | 100% | 100% |

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 % | % de cumplimiento |
|---|---|------------------------------|-------------------|
| los canales de atención disponibles en la Red CADE. | | | |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Unidades operativas:

Se cuenta con 27 unidades operativas para la atención a la ciudadanía, que hacen parte de la Red CADE, durante la vigencia 2020 se implementaron protocolos de bioseguridad para garantizar la atención presencial de forma segura, así como planes de reapertura gradual en las unidades.

Tabla 26. Sedes Red CADE

| Nombre de la unidad operativa / sedes | Localidad | Dirección |
|---------------------------------------|----------------|---|
| SuperCADE Suba | Suba | Avenida Calle 145 # 103B-90 |
| SuperCADE Calle 13 | Puente Aranda | Avenida Calle 13 # 37-35 |
| SuperCADE Bosa | Bosa | Avenida Calle 57R Sur # 72D-12 |
| SuperCADE CAD | Teusaquillo | Carrera 30 # 25-90 |
| SuperCADE Manitas | Ciudad Bolívar | Cra. 18l #70G Sur |
| SuperCADE 20 de julio | San Cristóbal | Carrera 5A # 30D-20 Sur |
| SuperCADE Américas | Kennedy | Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur |
| SuperCADE Engativá | Engativá | Transversal 113B # 66 - 54 |
| SuperCADE Social | Fontibón | Diagonal 23 # 69A - 55, módulo 5, Local 124 |
| CADE La Victoria | San Cristóbal | Diagonal 37 Sur # 2-00 Este |
| CADE Fontibón | Fontibón | Diagonal 16 # 104-51 Centro Comercial Viva Fontibón |
| CADE Bosa | Bosa | Carrera 77J # 63-53 Sur |
| CADE Tunal | Tunjuelito | Carrera 24C # 48-94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60 |
| CADE Servitá | Usaquén | Calle 165 #7-52 |
| CADE Plaza de las Américas | Kennedy | Carrera 71D # 6-94 Sur C.C. Plaza de las Américas Local 1132-1134 |
| CADE Los Luceros | Ciudad Bolívar | Carrera 17F # 69-50 Piso 2 |
| CADE Kennedy | Kennedy | Calle 36 Bis Sur # 78k - 40 |
| CADE Candelaria | Ciudad Bolívar | Calle 60 A Sur # 20 - 80 |
| CADE Yomasa | Usme | Calle 78 Sur # 14 - 55 |
| CADE Suba | Suba | Calle 147B # 91 - 66 Piso 2 |
| CADE Santa Helenita | Engativá | Carrera 84 Bis # 71B - 53 |
| CADE Muzú | Puente Aranda | Carrera 51F # 43 - 50 Sur |
| CADE Chicó | Chapinero | Carrera 16 # 90 - 06 |
| CADE Toberín | Usaquén | Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118 |

| Nombre de la unidad operativa / sedes | Localidad | Dirección |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| CADE Santa Lucía | Rafael Uribe Uribe | Avenida Caracas # 41B - 30 Sur |
| CADE Patio Bonito | Kennedy | Carrera 87 # 5B – 21 |
| CADE La Gaitana | Suba | Transversal 126 # 133 - 32 |

Fuente: Secretaría General, Subsecretaría de atención a la ciudadanía, 2020.

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para la participación y la atención a la población. A continuación, se presentan los principales logros:

Apertura del SuperCADE Manitas. Los habitantes de Ciudad Bolívar se han visto beneficiados con esta nueva obra, donde pueden realizar más de 200 trámites y consultas de servicios públicos, a través de la presencia de 20 entidades distritales, nacionales y privadas. Este espacio, que cuenta con un área total construida de 3.760,71 m², distribuidos en cuatro pisos, está ubicado al lado de la estación Manitas del sistema TransMiCable. El lugar también tiene una planta baja, dotada de con un salón para la comunidad con capacidad de 150 personas, en el cual se pueden realizar actividades comunitarias y de cuidado para los habitantes de la localidad. Este SuperCADE integra oferta de servicios de las entidades distritales para la ciudadanía, entre los que se incluye: formación a cuidadoras; espacios de respiro; programa Nidos; escuela del cuidado para hombres; escuela de la bici; jardines infantiles; centros de atención para niños y niñas, personas con discapacidad y adultos mayores; cursos de emprendimiento; espacios de alimentación; lavanderías comunitarias; promoción y prevención en salud; puntos de afiliación al sistema de salud; acupuntura urbana; recuperación del espacio público y laboratorio del cuidado, entre otros servicios.

Priorización de 75 trámites de impacto en la reactivación económica de la ciudad en el marco de la política pública de racionalización y virtualización de trámites del Distrito.

Fortalecimiento del SuperCADE virtual para acceso directo a trámites en línea: 5.611 descargas y nuevas funcionalidades. También se potenciaron otros canales no presenciales como el Portal Bogotá, Guía de Trámites y Servicios, y Bogotá te Escucha.

Fortalecimiento de la línea 195: Se creó la opción No. 7 para atender los temas relacionados con “Bogotá estado de emergencia y COVID-19”: 7.1 Secretaría de Salud Covid-19 / 7.2 Bogotá solidaria / 7.3 Bogotá cuidadora. 1.266.122 llamadas contestadas, a través de la línea 195.

Principales dificultades

Durante el 2020, la emergencia sanitaria por la COVID-19 generó dificultades en materia prestación de los servicios en los canales presenciales de la Red Cade. Por tal motivo se fortalecieron los canales no presenciales como el canal virtual y el telefónico, con el propósito de poner a disposición de los ciudadanos los servicios del Distrito.

Principales apuestas para el 2021

Fortalecimiento de los canales de atención: Aumentar el número de interacciones ciudadanas a través de canales no presenciales como la línea 195, Portal Bogotá, Guía de Trámites y Servicios, Super CADE Virtual y Bogotá Te Escucha.

Desarrollar estrategias que permitan la racionalización, virtualización y aumento de la oferta para la atención de trámites y servicios en los canales de atención.

Diseño de lineamientos distritales: Desarrollar un modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía, que le permita a la Administración Distrital estandarizar su oferta de servicios y brindar un servicio cercano, confiable, transparente y de calidad.

Realizar el Mapa de riesgos en trámites y servicios del Distrito Capital con el fin de unificar los riesgos identificados por 49 entidades con trámites y Otros Procesos Administrativos - OPA inscritos en el SUIT.

Implementar la primera fase del modelo integral de servicio a la ciudadanía, mediante la caracterización de usuarios y el fortalecimiento de su relación con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, se realizará la medición de satisfacción y efectividad de la interacción del ciudadano con la administración distrital.

Lanzar la Cartilla de lenguaje claro e incluyente para servidores públicos.

Formular la metodología para la medición del uso de comunicaciones en lenguaje claro e incluyente, disponible para las entidades distritales.

Formular un protocolo para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.

Implementación de la primera fase de la plataforma del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control. Esta plataforma contará con información centralizada y

les permitirá, a los establecimientos de comercio visitados por las entidades, tener trazabilidad en sus procesos sancionatorios y de inspección.

6.6. Comunicaciones eficientes

En el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”, la Secretaría General, a través de la Oficina Consejería de Comunicaciones buscó establecer un proceso comunicativo que permitiera articular las demandas comunitarias y los flujos de información de doble vía que surgen en espacios cotidianos. Además, de servir de canal de interlocución entre la administración y la ciudadanía en la emergencia generada por la COVID 19.

Para ello implementó el proyecto 1143 *Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá*, el cual buscó establecer un proceso comunicativo que permitiera flujos de información entre la administración y lo(a)s ciudadano(a)s y, de manera simultánea, medir permanentemente el grado de satisfacción de estos frente a las actuaciones de la administración distrital, con el fin de facilitar la toma de decisiones y generar respuestas oportunas y eficaces frente a las problemáticas de los públicos objetivos.

Sus acciones estuvieron enfocadas en divulgar programas que promovieran la participación y comunicación de aspectos priorizados por la Administración Distrital, medir la percepción ciudadana de la gestión institucional y generar mensajes en distintas plataformas que mantuviera informada a la ciudadanía

Por su parte, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” se formuló el proyecto 7867 *Generación de los lineamientos de comunicación del distrito para construir ciudad y ciudadanía*. Este proyecto busca unificar los objetivos de comunicación en todas las entidades del Distrito Capital, con el fin de lograr una comunicación pública conectada con los intereses de lo(a)s ciudadano(a)s. Para ello define lineamientos que orienten las acciones desarrolladas por la Administración Distrital, en materia de comunicaciones, hacia una misma visión de ciudad y fomenta la articulación interinstitucional.

Sus acciones se concentran en generar lineamientos, directrices y políticas en materia de comunicación pública, comunicar la totalidad de los temas estratégicos y coyunturales de la ciudad, así como realizar una constante medición de la opinión pública de la ciudadanía y la identificación de canales de comunicación presentes en la ciudad.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020

Tabla 27. Metas del proyecto 1143: Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero-mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|--|----------------------------|-------------------|
| Realizar 67 campañas y acciones de comunicación pública. | 1 | 1 | 100% |
| Realizar 61 informes de evaluaciones de percepción ciudadana respecto a problemas de ciudad, políticas públicas, programas, acciones y decisiones de la administración distrital. | 1 | 1 | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 28. Metas del proyecto 7867: Generación de los lineamientos de comunicación del distrito para construir ciudad y ciudadanía

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|---|----------------------------|-------------------|
| Generar 100 % de los lineamientos distritales en materia de comunicación pública. | 10% | 9.75% | 97.50% |
| Comunicar 100 % de los temas estratégicos y coyunturales de la ciudad y su gobierno acorde con los criterios establecidos en los lineamientos. | 100% | 100% | 100% |
| Realizar 48 mediciones de análisis y seguimiento de opinión pública, así como de la información que emitan los medios de comunicación y redes entorno a la gestión distrital. | 3 | 3 | 100% |
| Realizar 100 % de identificación de los canales de comunicación discriminados por grupos de interés ubicados en Bogotá Región. | 25% | 25% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para la participación y la comunicación. A continuación, se presentan los principales logros:

- **Lineamientos Distritales para lograr una comunicación eficaz, a través de:**

Diseño y elaboración del Manual de uso de Marca de la Alcaldía de Bogotá 2020-2024: lineamiento para la aplicación y uso de la Marca Ciudad por parte de todas las entidades de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Elaboración de la propuesta gráfica (tratamiento visual y diagramación) del Manual de Comunicaciones, documento que establece los lineamientos y parámetros que facilitan los planes de comunicaciones internos y externos para los equipos, oficinas y/o áreas de comunicaciones de las diferentes entidades del Distrito.

- **Ciudadanía informada con oportunidad y calidad**, a través del desarrollo y divulgación de un conjunto de mensajes institucionales en diversos canales de comunicación, tales como:

Más de 1500 mensajes mensuales en redes sociales.

En promedio, 257 notas y contenidos informativos y o periodísticos publicados en el Portal Bogotá de manera mensual.

Más de 65 videos mensuales difundidos en las distintas plataformas y medios de comunicación masiva.

Realización de 31 campañas, de las cuales 28 están relacionadas con COVID-19, con un alcance estimado 5.357.000 personas.

Desarrollo de las campañas denominadas “Bogotá se sabe mover” y “DAR” formuladas pensando en cómo se debe vivir la nueva realidad en el marco de la pandemia del COVID-19 y en generar conciencia en los bogotanos sobre la importancia del autocuidado y la prevención.

- **Análisis de la percepción ciudadana**

Aplicación de una encuesta a 816 hogares sobre el autocuidado, medidas y desplazamientos (medios de transporte) por el COVID-19, lo que permitió identificar las opiniones ciudadanas sobre las propuestas y medidas tomadas por la Administración Distrital.

Realización de 1.506 encuestas en las 19 localidades urbanas de Bogotá, con el fin de conocer la percepción ciudadana sobre el nuevo proyecto del corredor verde en la carrera séptima que adelanta la Administración.

Proceso de identificación de los canales de comunicación ubicados en Bogotá Región, discriminados por grupos de interés: se aplicó una encuesta a 4.529 hogares que permite

conocer los canales de comunicación que utilizan lo(a)s bogotano(a)s para enterarse de los temas de la ciudad y la manera como se comunican entre sí.

Principales dificultades

Atendiendo los desafíos que la ciudad de Bogotá ha afrontado en el marco de la pandemia COVID-19, se presentó un retraso en la emisión de la circular para la aplicación de los lineamientos contenidos en el Manual estratégico de comunicaciones en el Distrito Capital; sin embargo, dicho Manual ya cuenta con tratamiento visual, diagramación y contenido, y la circular mencionada, se encuentra en trámite.

Principales apuestas para el 2021

- Fortalecer los canales de comunicación entre las oficinas de comunicación de las entidades distritales, con el fin de unificar la forma en la que la Administración Distrital se comunica con la ciudadanía.
- Finalizar la formulación de los lineamientos distritales, de manera que durante el segundo semestre se logre comenzar con la implementación de estas políticas en todas las entidades.
- Ampliar los canales de interlocución con la ciudadanía, a través de espacios de comunicación donde se traten temas de interés para todos los grupos.
- Mejorar la calidad de las estrategias de comunicación pública, para afianzar el modelo de comunicación pública distrital.
- Continuar con el proceso de identificación de los canales de comunicación más eficientes, ampliando la base muestral de los estudios realizados y aplicando otro tipo de estudios como los grupos focales.

6.7. Adecuación, mantenimiento y optimización de infraestructura y recursos

La Entidad requiere contar con infraestructura, capacidad operativa y estrategias de planeación, seguimiento y control que le permitan atender eficientemente la demanda de los procesos misionales y estratégicos que contribuyan a la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para cumplir este propósito durante la vigencia 2020 se implementaron dos proyectos de inversión: el 1127 *Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General*, en el

marco del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”; y el proyecto 7873 *Fortalecimiento de la capacidad institucional de la Secretaría General* para dar cumplimiento a las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

El Proyecto 1127 “Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General” del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, apostó por mejorar la infraestructura física de los bienes muebles e inmuebles de las diferentes sedes de la Secretaría General, esto implicó gestionar de manera eficiente los recursos para apoyar la misionalidad de la Entidad.

El Proyecto 7873 “Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General” del Plan Distrital de Desarrollo Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Tiene como principal objetivo de este proyecto es fortalecer la capacidad operativa de la Secretaría General, así como las estrategias de planeación, seguimiento y control para la atención eficiente de la demanda de los procesos misionales.

Sus acciones están encaminadas a gestionar de manera eficiente los recursos para apoyar la misionalidad de la Entidad; mantener y dotar la infraestructura para garantizar la óptima operación de la Secretaría General y la atención a la ciudadanía y, fortalecer la planeación institucional de acuerdo con las necesidades y nuevas realidades, soportada en un esquema de medición, seguimiento y mejora continua.

Avance de las metas de los proyectos de inversión 2020

Tabla 29. Metas del proyecto 1127: Infraestructura Adecuada para Todos en la Secretaría General

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (enero-mayo) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| Realizar 100 por ciento de los mantenimientos preventivos de la Secretaría General. | 100% | 97,89% | 97,89% |
| Conservar y adecuar 4 espacios de la Secretaría General. | 1 | 1 | 100% |
| Dotar 80 por ciento de espacios de la Secretaría General de acuerdo con las solicitudes. | 80% | 80% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Tabla 30. Metas del proyecto 7873: Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General

| Meta proyecto de inversión | Meta física programada 2020 (junio-diciembre) | Meta física ejecutada 2020 | % de cumplimiento |
|---|---|----------------------------|-------------------|
| 1. Implementar 100 % de la Política de Gestión Documental (ISO 303000). | 42% | 42% | 100% |
| 2. Lograr 100 % de la eficiencia operacional para soportar la actividad misional de la entidad. | 100% | 100% | 100% |
| 3. Adelantar 100 % de la gestión necesaria para el mejoramiento de las sedes priorizadas. | 100% | 100% | 100% |
| 4. Ejecutar 100 % de los lineamientos ambientales, mantenimientos y adecuaciones programados en las Sedes de la Secretaría General. | 100% | 100% | 100% |
| 5. Cumplir 100 % la formulación, seguimiento y el control de la planeación estratégica de la entidad. | 100% | 100% | 100% |

Fuente: SEGPLAN. Informe componente de inversión. Corte: 31 de diciembre de 2020

Principales logros de los proyectos de inversión

Dadas las condiciones generadas por la pandemia COVID 19 el proyecto generó estrategias que permitieron cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta las dinámicas y los protocolos de bioseguridad necesarios para la participación, la atención a la población y la gestión pública eficiente. A continuación, se presentan los principales logros:

Implementación del sistema hacendario distrital BogData desde el mes de Octubre.

Respuesta y adaptación positiva de los procesos de apoyo a la gestión administrativa, financiera, contractual y de talento humano ante las exigencias de la Pandemia COVID-19.

Implementación de las listas de elegibles producto de la convocatoria 821 de 2018 para la provisión de 465 cargos en gestión de cambio, gestión de conocimiento, seguridad de la información y clima laboral.

Implementación de la Política Documental, en la Secretaría General, a través de acciones encaminadas a la conservación y transferencia documental, como la transferencia documental secundaria al Archivo de Bogotá de 103,83 metros lineales; elaboración del Programa de Documentos vitales y esenciales y, el Programa de Normalización de Formas

y Formularios Electrónicos. De igual forma se formuló el Plan Institucional de Archivos – PINAR para la vigencia 2021-2024, la realización de más 20 transferencias de documentos de Archivos de Gestión, elaboración del modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo, la elaboración del esquema de metadatos y la formulación del Programa de Gestión documental – PGD, para la vigencia 2021-2024, entre otras.

Formulación del Plan de Seguridad Vial 2020-2022 y actualización del Plan Integral de Movilidad Sostenible.

Plan estratégico de Talento Humano ejecutado al 100% frente a lo programado.

Defensa judicial adelantada con 100% de éxito de los procesos ordinarios, lo que corresponde a 257 requerimientos judiciales; emisión de 21 conceptos y análisis jurídico de 46 anteproyectos, proyectos de acuerdo y proyectos de ley.

Ejecución de la estrategia de comunicación interna y externa de la entidad a través de los canales internos (intranet y correos electrónicos Soy 10) y externos (página web, redes sociales oficiales) para informar sobre los servicios a la ciudadanía, los beneficios para los funcionarios y las actividades de administración pública y transformación digital, entre otras.

Adjudicación de ocho (8) contratos (de obra, suministro e instalación de equipos, interventoría y consultoría) para la ejecución técnica de las intervenciones y/u obras que conllevan al mejoramiento en las 10 Sedes priorizadas en el cuatrienio.

Mantenimiento y dotación de espacios. Se adelantaron 226 actividades de mantenimiento y 107 actividades de adecuación en 39 sedes administradas por la Secretaría General.

Compra y adquisición de 10 lectores de códigos de barras láser para cuatro espacios de la Secretaría General:

- Bodegas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (3 unidades).
- Manzana Liévano (2 unidades).
- CADE y SuperCADE (3 unidades).
- CLAV (2 unidades).

Actualización participativa de la plataforma estratégica de la Secretaría General, la cual se oficializó mediante la Resolución Nro. 277 de 2020. A partir de este ejercicio se construyó el Plan estratégico institucional y el Plan de acción institucional de la Entidad.

Construcción y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental 2020-2024, la política ambiental y el Plan de acción 2021 por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Procesos de cualificación en las diferentes sedes de la Entidad orientadas al ahorro y uso eficiente de energía y agua; así mismo se realizó campaña de gestión de residuos aprovechables. En articulación con la ARL se socializó la gestión de insumos químicos y residuos peligrosos generados en la Entidad.

Cumplimiento del Plan anual de auditorías aprobado para la vigencia 2020: se realizaron 115 actividades de evaluación y seguimiento.

Principales dificultades

Con ocasión de las medidas adoptadas por el Gobierno Distrital mediante el Decreto 090 de 2020 y el Gobierno Nacional en el Decreto 457 de 2020 en virtud de la emergencia sanitaria por la pandemia generada por la COVID-19, la Secretaría General tuvo dificultades relacionados con:

- Ejecutar los procesos contractuales suscritos con el fin de adelantar las adecuaciones y mantenimientos programados, debido a la normativa de aislamiento preventivo obligatorio que se presentó durante todo el año y la activación gradual de algunas industrias que proveen materia prima; así como las contingencias ocasionadas por la época de lluvias.
- Fue necesario virtualizar todas las actividades en el marco del Plan estratégico de talento humano y acompañar a los servidores para mantener la motivación y participación en las mismas.
- Transferencias documentales, toda vez que la mayor parte de los servidores están adelantando sus jornadas laborales desde la casa. Sin embargo, a través de estrategias de coordinación y optimización del tiempo se logró el avance estimado para la vigencia.
- Realización de auditorías: el alcance de algunas auditorías se vio limitado para realizar pruebas programadas in situ. Sin embargo, a través de la innovación en metodologías, se logró llevar a cabo las auditorías de una manera exitosa y no afectaron los resultados esperados para la vigencia.



Principales apuestas para el 2021

- Avanzar en la implementación de la Política de Gestión Documental en la Entidad.
- Emitir seis documentos que fortalezcan la gestión operativa de la Secretaría General.
- Desarrollar al menos cuatro documentos de planeación que evidencien la formulación, seguimiento y control de la Planeación de la Entidad.
- Cumplir con el 100 % de los mantenimientos programados en las 39 sedes y adecuar una sede de la Secretaría General.
- Ejecutar satisfactoriamente los ocho (8) contratos asociados a la adecuación de las sedes priorizadas; así como adelantar los procesos contractuales programados en la vigencia 2021, a fin de concluir el año con un avance en nueve (9) sedes intervenidas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Resultados y logros de la gestión institucional

2020



7. Gestión Institucional.

La emergencia generada por la COVID 19 implicó una transformación en el seguimiento y actuar de la Secretaría General, para lo cual se diseñaron nuevas herramientas y formas de adelantar el trabajo cotidiano de las diferentes dependencias. A continuación se presentan las actividades desarrolladas en temas de la gestión institucional de la Entidad.

7.1. Integridad – Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., está definido como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla aspectos como la gestión del riesgo de corrupción, medidas concretas para mitigar el riesgo, estrategias antitrámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, e integridad.

El objetivo del PAAC de la Entidad para la vigencia 2020, fue establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitieran el tratamiento oportuno de los riesgos, la participación ciudadana en la toma de decisiones, el mejoramiento de los trámites y servicios de la Entidad, la divulgación, disposición y consulta de la información y el fortalecimiento de la cultura de integridad.

El PAAC 2020 para la Secretaría General se estructuró mediante seis (6) componentes, los cuales se desarrollaron a través de setenta y siete (77) actividades clasificadas en veinte (20) subcomponentes así:



El porcentaje de cumplimiento de las actividades del PAAC 2020 fue del 100 %, pese a que, durante la vigencia se presentaron retos importantes frente a la programación inicial como la emergencia generada por la pandemia del SARS-COVID 2. Esta circunstancia llevó

a redefinir algunas actividades y diseñar nuevas estrategias a través del uso de las tecnologías de la información. En este sentido, se solicitó a las dependencias que argumentaran y sustentaran los cambios que fueron requeridos, con el fin de garantizar la transparencia y la efectividad del Plan.

Algunas de las actividades que se pueden destacar dentro de los componentes son:

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción

- Actualización y publicación del mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento de gestión del riesgo PR-214, los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Monitoreo a la gestión de los Riesgos de Corrupción con el propósito de analizar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.
- Retroalimentación del monitoreo de la gestión de los Riesgos de Corrupción con el propósito de verificar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.

Componente 2: Racionalización de trámites

- Racionalización del trámite: Publicación de actos administrativos en el registro distrital.
- Racionalización del trámite: Suscripción y venta del registro distrital.

Componente 3: Rendición de Cuentas

- Elaboración y publicación de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General.
- Desarrollo de mesas territoriales de diálogo ciudadano.
- Socialización del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la página web de la Entidad.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- Evaluación de las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades distritales, en términos de calidad y calidez.
- Sensibilización y orientación a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital.

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

- Seguimiento al cumplimiento del Esquema de Publicación de Información.

- Diseño e implementación de la estrategia de divulgación del botón de transparencia y acceso a la información pública dirigida a la ciudadanía.
- Seguimiento y promoción del chat y del chat-Bot de la línea 195 y de la aplicación SuperCADE Virtual.

Componente 6: Integridad

- Empoderamiento del equipo de Gestores de Integridad de la Entidad y promoción de su participación en los procesos que lo requieran, en el marco de los comportamientos deseables de los valores institucionales.
- 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.

7.2. Gestión contractual

La Gestión Contractual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C se centró en coordinar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras, para el funcionamiento y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, mediante una gestión transparente, eficiente y oportuna; con el fin de garantizar el cumplimiento de lo programado en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad.

Durante la vigencia 2020 desplegó esfuerzos técnicos y profesionales que permitieran en primera medida, adelantar los procesos de contratación con rigurosidad y oportunidad empleando estrategias virtuales y actualización de procedimientos; y en segunda medida, que los mismos se encontraran de conformidad con disposiciones legales vigentes.

En la vigencia 2020 se suscribieron 1.372 contratos. A continuación, se desagregan por las modalidades de selección:

Tabla 31. Contratos suscritos 1 enero – 31 diciembre 2020, por modalidad de selección

| Modalidad de selección | No de Contratos | Total (incluido Adiciones) |
|---|-----------------|-----------------------------|
| Concurso de Méritos | 7 | \$ 2.147.927.650,00 |
| Convenio de Asociación Art 355 de C.P. | 3 | \$ - |
| Convenio Organismos Internacionales | 3 | \$ 1.548.707.903,00 |
| Convenios Interadministrativo. Art. 95 Ley 489/98 | 26 | \$ 1.309.696.232,00 |
| Decreto 092 de 2017 | 1 | \$ 3.943.902.280,00 |
| Directa (Contrato Interadministrativo) | 11 | \$ 23.397.555.723,00 |
| Directa (idoneidad) | 1198 | \$ 42.465.119.071,00 |
| Directa Arrendamiento | 15 | \$ 425.721.166,00 |

| Modalidad de selección | No de Contratos | Total (incluido Adiciones) |
|---|-----------------|------------------------------|
| Directa Único Distribuidor o Exclusivo | 13 | \$ 206.832.624,00 |
| Donación | 3 | \$ - |
| Licitación Pública | 4 | \$ 8.920.119.017,00 |
| Proceso selección de mínima cuantía | 30 | \$ 440.925.956,00 |
| Selección abreviada - Literal H | 1 | \$ 2.454.586.120,00 |
| Selección Abreviada - Menor Cuantía | 5 | \$ 2.429.073.890,00 |
| Selección Abreviada - Subasta Inversa | 34 | \$ 6.541.774.128,00 |
| Selección abreviada-acuerdo marco precios | 17 | \$ 5.826.882.015,00 |
| Total general | 1371 | \$ 102.058.823.775,00 |

Fuente: Secretaría General – Dirección de Contratación. Corte 31 diciembre 2020

Nota 1: Incluye recursos de funcionamiento y de inversión

A continuación, se desagregan los contratos suscritos en la vigencia 2020 por tipo de compromiso:

Tabla 32. Contratos suscritos 1 enero – 31 diciembre 2020, por tipo de compromiso

| Tipo de Compromiso | Nro. de Contratos/ Convenios | Valor total contratos/convenios |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| Acuerdo | 1 | \$ - |
| Comodato | 3 | \$ - |
| Contrato de arrendamiento | 16 | \$ 654.205.633,00 |
| Contrato de compraventa | 29 | \$ 4.000.528.315,00 |
| Contrato de consultoría | 5 | \$ 1.933.452.006,00 |
| Contrato de donación | 2 | \$ - |
| Contrato de interventoría | 3 | \$ 232.915.884,00 |
| Contrato de obra | 2 | \$ 1.103.226.674,00 |
| Contrato de prestación de servicios profesionales | 899 | \$ 35.895.756.322,00 |
| Contrato de seguros | 2 | \$ 1.626.852.306,00 |
| Contrato de suministro | 14 | \$ 3.172.201.797,00 |
| Contrato prestación servicio | 331 | \$ 20.500.431.407,00 |
| Contratos interadministrativos | 7 | \$ 17.155.967.281,00 |
| Convenio asociación | 1 | \$ - |
| Convenio de cooperación | 4 | \$ 1.588.707.903,00 |
| Convenio de cooperación interinstitucional | 2 | \$ - |
| Convenio interadministrativo | 33 | \$ 8.367.696.232,00 |
| Orden de compra | 17 | \$ 5.826.882.015,00 |
| Total general | 1371 | \$ 102.058.823.775,00 |

Fuente: Secretaría General – Dirección de Contratación. Corte 31 diciembre 2020

Nota 1: Incluye recursos de funcionamiento y de inversión

7.3. Gestión de requerimientos de la ciudadanía

Con el propósito de desarrollar e implementar lineamientos, estrategias y/o herramientas para promover de manera eficaz y eficiente la gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital en el marco de la emergencia generada por la COVID 19, durante la vigencia 2020, la Secretaría General gestionó 5.808 requerimientos realizados por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a saber:

Tabla 33. Gestión de requerimientos de la ciudadanía 2020

| Tipo de requerimiento | Número de requerimientos | Porcentaje |
|----------------------------------|--------------------------|-------------|
| Peticiones de interés particular | 4427 | 76,2% |
| Peticiones de interés general | 310 | 5,3% |
| Queja | 245 | 4,2% |
| Reclamo | 237 | 4,1% |
| Consulta | 188 | 3,2% |
| Solicitud de información | 146 | 2,5% |
| Felicitación | 105 | 1,8% |
| Solicitud de copia | 72 | 1,2% |
| Sugerencia | 42 | 0,7% |
| Actos de corrupción | 36 | 0,6% |
| Total | 5808 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

A continuación, se presentan las peticiones de interés particular según tipo:

Tabla 34. Gestión de Peticiones de interés particular 2020

| Temas de las peticiones de interés particular | Número de peticiones | Porcentaje |
|---|----------------------|------------|
| Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) | 1121 | 25% |
| Emprendimiento | 936 | 21% |
| Ayuda/atención humanitaria en otras etapas | 476 | 11% |

| Temas de las peticiones de interés particular | Número de peticiones | Porcentaje |
|---|----------------------|-------------|
| Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 293 | 7% |
| Publicación de las solicitudes de perdón y reparación simbólica e insolvencia económica | 280 | 6% |
| Otros subtemas | 1321 | 30% |
| Total | 4427 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 202

A continuación, se exponen las peticiones de interés general según tipo:

Tabla 35. Gestión de Peticiones de interés general 2020

| Temas de las peticiones de interés general | Número de peticiones | Porcentaje |
|---|----------------------|-------------|
| Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI) se repite | 109 | 35% |
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 34 | 11% |
| Ayuda/atención humanitaria en otras etapas | 18 | 6% |
| Apoyo al alcalde mayor | 14 | 5% |
| Atención del personal en los puntos | 14 | 5% |
| Otros subtemas | 121 | 39% |
| Total | 310 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

Durante el 2020 se gestionaron 245 quejas. En la tabla siguiente se señala su desagregación:

Tabla 36. Gestión de quejas 2020

| Tema de la queja | Número de quejas | Porcentaje |
|---|------------------|------------|
| Atención del personal en los puntos | 59 | 24% |
| Información errónea, desactualizada o inexistente | 46 | 19% |
| Reclamo de datos habeas data | 45 | 18% |

| Tema de la queja | Número de quejas | Porcentaje |
|--------------------------------|------------------|-------------|
| Servicio del personal de apoyo | 17 | 7% |
| Información incompleta | 12 | 5% |
| Otros subtemas | 66 | 27% |
| Total | 245 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

En el año 2020 se recibieron 237 reclamos desagregados así:

Tabla 37. Gestión de reclamos 2020

| Tema del reclamo | Número de reclamos | Porcentaje |
|---|--------------------|-------------|
| Atención del personal en los puntos | 64 | 27% |
| Reclamo de datos habeas data | 34 | 14% |
| Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 27 | 11% |
| Información errónea, desactualizada o inexistente | 20 | 8% |
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 14 | 6% |
| Otros subtemas | 78 | 33% |
| Total | 237 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

En el año 2020 se realizó la gestión de 188 consultas. A continuación, se exponen de manera desagregada.

Tabla 38. Gestión de consultas 2020

| Tema consultado | Número de cantidad | Porcentaje |
|--|--------------------|------------|
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 66 | 35% |
| Atención del personal en los puntos | 30 | 16% |
| Reclamo de datos habeas data | 16 | 9% |
| Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General | 10 | 5% |

| | | |
|------------------------|------------|-------------|
| Apoyo al alcalde mayor | 9 | 5% |
| Otros subtemas | 57 | 30% |
| Total | 188 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

En el año 2020 las solicitudes de información fueron 146, la mayoría de ellas sobre reclamos de habeas data.

Tabla 39. Gestión de solicitudes de información 2020

| Solicitud de información | Cantidad | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Reclamo de datos habeas data | 57 | 39% |
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 17 | 12% |
| Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 9 | 6% |
| Certificación de ejecución contractual | 9 | 6% |
| Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General | 6 | 4% |
| Otros subtemas | 48 | 33% |
| Total | 146 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

En el año 2020 se hizo la gestión de 105 felicitaciones, la mayoría de ellas fueron de apoyo a los mandatarios.

Tabla 40. Gestión de felicitaciones 2020

| Felicitación | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Apoyo a la Alcaldía Mayor | 46 | 44% |
| Atención del personal en los puntos | 44 | 42% |
| Servicio del personal de apoyo | 5 | 5% |
| Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 5 | 5% |

| | | |
|---|------------|-------------|
| Oferta de servicios a la Secretaría General | 2 | 2% |
| Otros subtemas | 3 | 3% |
| Total | 105 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

Como se muestra a continuación, las solicitudes de copias fueron 42, la mayoría de ellas de certificaciones laborales.

Tabla 41. Gestión de solicitud de copias 2020

| Solicitud de copia | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Certificación laboral | 17 | 40% |
| Solicitudes de copia de actos administrativos | 6 | 14% |
| Certificación de ejecución contractual | 4 | 10% |
| Solicitud de grabación | 4 | 10% |
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 2 | 5% |
| Otros subtemas | 9 | 21% |
| Total | 42 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

La ciudadanía realizó 72 sugerencias durante el 2020, la mayoría de ellas sobre la atención de las personas en los puntos de atención.

Tabla 42. Gestión de sugerencias 2020

| Sugerencia | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Atención del personal en los puntos | 22 | 31% |
| Apoyo al alcalde mayor | 9 | 13% |
| Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas | 9 | 13% |
| Información general de políticas o lineamientos distritales | 6 | 8% |
| Solicitudes de empleo, pasantías o prácticas universitarias. | 6 | 8% |

| Sugerencia | Cantidad | Porcentaje |
|----------------|-----------|-------------|
| Otros subtemas | 20 | 28% |
| Total | 72 | 100% |

Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

Finalmente, se recibieron 36 requerimientos relacionados con actos de corrupción.

Tabla 43. Gestión de requerimientos relacionados con actos de corrupción 2020

| Actos de corrupción | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria | 13 | 36% |
| Traslado a entidades nacionales y/o territoriales | 7 | 19% |
| Medidas de seguridad | 7 | 19% |
| Interrupción de la comunicación (línea 195) | 3 | 8% |
| Ayuda/atención humanitaria en otras etapas | 2 | 6% |
| Otros subtemas | 4 | 11% |
| Total | 36 | 100% |

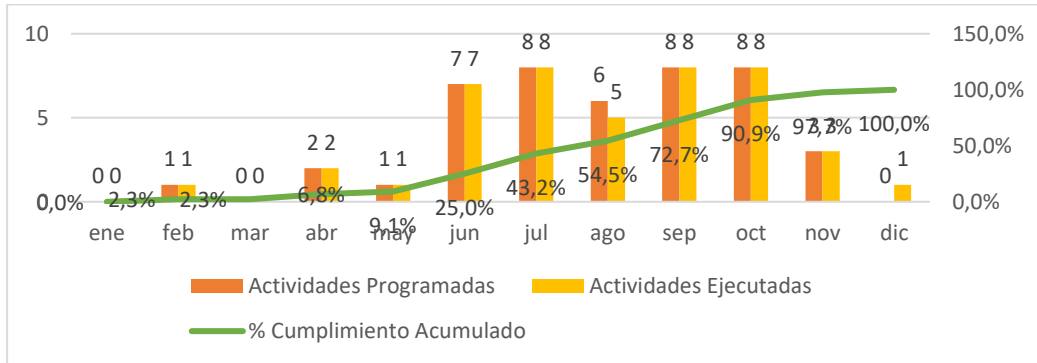
Fuente: Secretaría General – Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2020

7.4. Gestión y desarrollo del talento humano

La Gestión Estratégica del Talento Humano, implica el diseño y puesta en marcha de buenas prácticas y acciones que permitan atraer y contar con el mejor talento humano para la organización, así como el desarrollo de actividades relacionadas con la innovación, el trabajo en equipo, el empoderamiento, la efectividad y la seguridad y salud en el trabajo, que apunten al mejoramiento continuo en el corto, mediano y largo plazo.

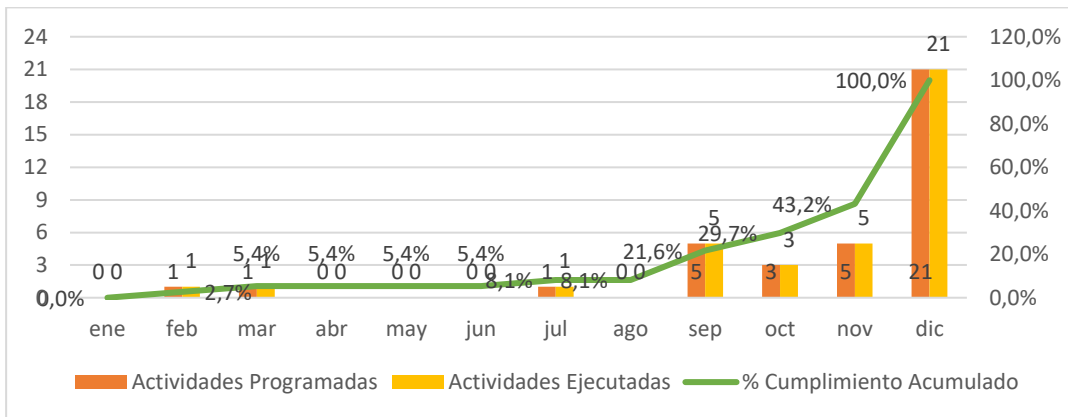
De igual forma busca implementar mecanismos para gestionar adecuadamente las relaciones laborales con el propósito de lograr una mejor convivencia, fortalecer el diálogo social y la concertación laboral. A continuación, se presentan los resultados de los planes institucionales de capacitación, bienestar Social e Incentivos y, seguridad y salud en el Trabajo 2020.

Gráfico 2. Plan Institucional de Capacitación - PIC 2020



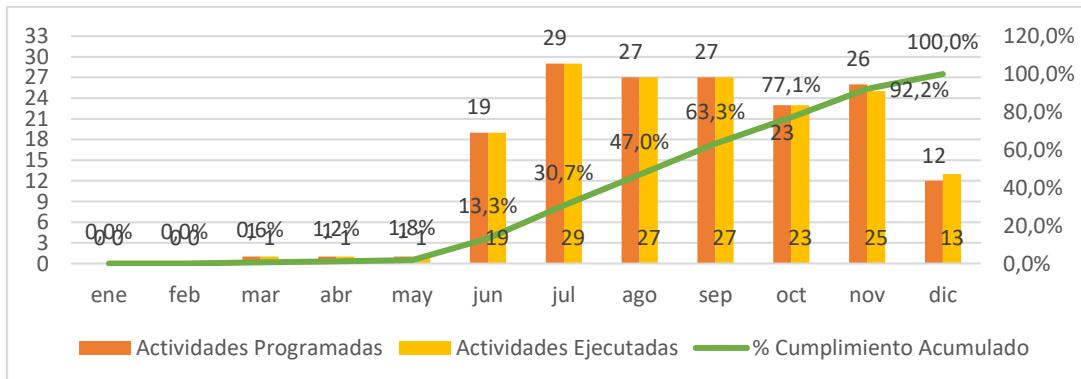
Fuente: Secretaría General, Dirección de talento humano. 2020

Gráfico 3. Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos - PIB 2020.



Fuente: Secretaría General, Dirección de talento humano. 2020

Gráfico 4. Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020



Fuente: Secretaría General, Dirección de talento humano. 2020

Durante la vigencia 2020 se organizó y actualizó la información sobre los empleos vacantes en la Entidad, con el propósito de que pueda planificarse la provisión de estos de manera permanente y atendiendo la normatividad aplicable en la materia. Se generaron lineamientos para racionalizar y optimizar los procesos de vinculación y con ello, poder realizar la programación oportuna de los recursos.

Tabla 44. Planta de personal permanente 2020

| Nivel | Total cargos ocupados | Total vacantes definitivas | Total vacantes temporales | Total vacantes | Total cargos |
|---------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|----------------|--------------|
| Directivo | 29 | | | 0 | 29 |
| Asesor | 23 | 2 | | 2 | 25 |
| Profesional | 200 | 29 | 4 | 33 | 233 |
| Técnico | 76 | 7 | 1 | 8 | 84 |
| Asistencial | 239 | 9 | 4 | 13 | 252 |
| Total cargos | 567 | 47 | 9 | 56 | 623 |

Fuente: Secretaría General – Dirección de Talento Humano. Corte 31 diciembre de 2020

Tabla 45. Planta de personal temporal 2020

| Nivel | Total cargos ocupados | Total vacantes definitivas | Total vacantes | Total cargos |
|---------------------|-----------------------|----------------------------|----------------|--------------|
| Profesional | 86 | 7 | 7 | 93 |
| Técnico | 12 | 1 | 1 | 13 |
| Asistencial | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Total cargos | 104 | 8 | 8 | 112 |

Fuente: Secretaría General – Dirección de Talento Humano. Corte 31 diciembre de 2020

Tabla 46. Planta de personal transitoria 2020

| Nivel | Total cargos ocupados |
|---------------------|-----------------------|
| Profesional | 5 |
| Técnico | 3 |
| Asistencial | 11 |
| Total cargos | 19 |

Fuente: Secretaría General – Dirección de Talento Humano. Corte 31 diciembre de 2020

Frente a los retos asumidos en materia de riesgo biológico con ocasión de la emergencia sanitaria ocasionada por virus SARS-CoV2-COVID19, se realizaron las siguientes acciones:

Implementación del protocolo de Bioseguridad en la Entidad, adoptado por la Resolución 189 de 2020 expedida por la Secretaría General.

Gestión de 312 alertas por virus SARS-CoV2 de los cuales 67 fueron positivos para COVID19. Frente a estos últimos se adelantó Investigación y tratamiento de cercos epidemiológicos

Gráfico 5. Casos con seguimiento alertas por virus SARS-CoV2



Fuente: Secretaría General – Dirección de Talento Humano. Corte 31 diciembre de 2020

Se adelantó acompañamiento emocional y epidemiológico para 24 servidores con prueba positiva.

Se realizaron 14 jornadas de tomas de muestras en acompañamiento de la Secretaría de Salud para cercos epidemiológicos y 1 jornada de toma de muestras con Compensar EPS.

Se dotó a los/as servidores/as y demás colaboradores/as de la Entidad con los elementos de protección personal requeridos para salvaguardar su salud.

7.5. Control Interno

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 648 de 2017 desempeña los roles de: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con entes externos de control.

A continuación, se presenta la gestión adelantada por la Oficina de Control Interno de la Secretaría General, de acuerdo con la aprobación del Plan Anual de Auditoria para la vigencia de 2020 por del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en desarrollo de las funciones asignadas por la Ley 87 de 1993 (art. 12) y el Decreto Distrital 425 de 2016 (art. 11).

Rol de liderazgo estratégico

En lo corrido de la vigencia 2020 se brindó asesoría y acompañamiento de acuerdo con los resultados obtenidos en el transcurso de evaluación independiente, relacionados con procesos misionales, estratégicos y de apoyo, producto del ejercicio del proceso auditor. Se realizó el acompañamiento requerido en diversos comités, en condición de invitado con voz, pero sin voto, asistiendo en la identificación y prevención de posibles riesgos, así como el fortalecimiento de su función de seguimiento y asesoría. Entre los comités en los cuales participó la Oficina de Control Interno, se encuentran:

- Comité Institucional de gestión y desempeño
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
- Comité Asesor de Contratación
- Comité de Conciliación
- Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable, entre otros.

De igual manera se apoyó la coordinación, planeación y ejecución de auditorías internas de calidad, proceso que tuvo como alcance la auditoría a los 22 procesos de la Entidad, para afirmar la sostenibilidad de la certificación en la NTC ISO 9001:2015, lo que permitió contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Rol de evaluación y seguimiento

Durante el año 2020, la Oficina de Control Interno cumplió con el Plan Anual de Auditorías aprobado para esta vigencia con un cumplimiento del 101%, es decir, ejecutó una auditoría adicional para un total 115 actividades de evaluación y seguimientos frente a las 114 programadas y aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

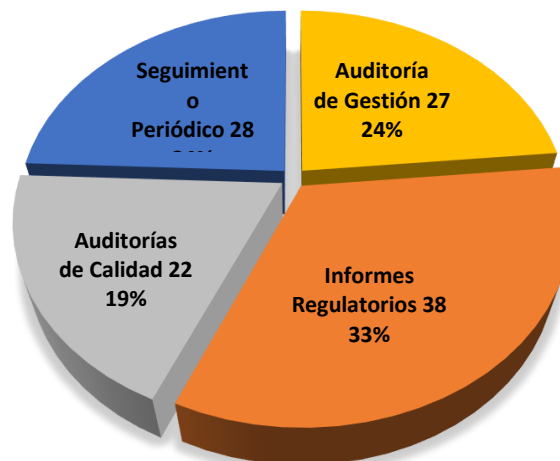
Por otra parte, se resalta como logro el crecimiento obtenido del 23% al cierre de 2020 con respecto a lo ejecutado en la vigencia 2019 al pasar de 94 evaluaciones a 115 en el año 2020, resultado representado principalmente por el incremento del 238% en las auditorías internas de gestión, consiguiendo una mayor cobertura en la evaluación de los procesos claves y de impacto en la Secretaría General, agregando valor y contribuyendo al mejoramiento constante del Sistema de Control Interno–SCI.

De igual forma se emitieron 5 informes de ley adicionales, entre los que se encuentran: Estrategia de Racionalización de tramites, Seguimiento al reporte del SIDEAP, Seguimiento al Informe Judicial, lo que genero un crecimiento del 15% en este frente de trabajo.

Respecto a los seguimientos periódicos es importante señalar que, hubo una reducción del 10% lo cual obedeció a que en la vigencia 2019 se realizaba un informe de seguimiento a la ejecución presupuestal mensual y para la vigencia 2020 se realizó de manera bimestral, con el propósito de que las dependencias lograran implementar las acciones preventivas pertinentes en ese periodo.

En tal sentido, a cierre de la vigencia de 2020 el plan anual de auditorías registró una distribución, así:

Gráfico 6. Distribución del plan de auditorías 2020



Fuente: Secretaría General – Oficina de Control Interno. Corte 31 de diciembre de 2020

Rol evaluación de la gestión del riesgo.

Las actividades de aseguramiento se llevaron a cabo con un enfoque en la prevención de materialización de riesgos, se evaluó el diseño y aplicación apropiada de los controles por parte de los líderes, en busca de mantener el adecuado funcionamiento del desempeño de los procesos y proyectos de inversión, sujetos de evaluación.

Si bien todas las auditorías que se desarrollaron están basadas en un enfoque de riesgos, se resaltan las siguientes frente a la evaluación de la gestión del riesgo:

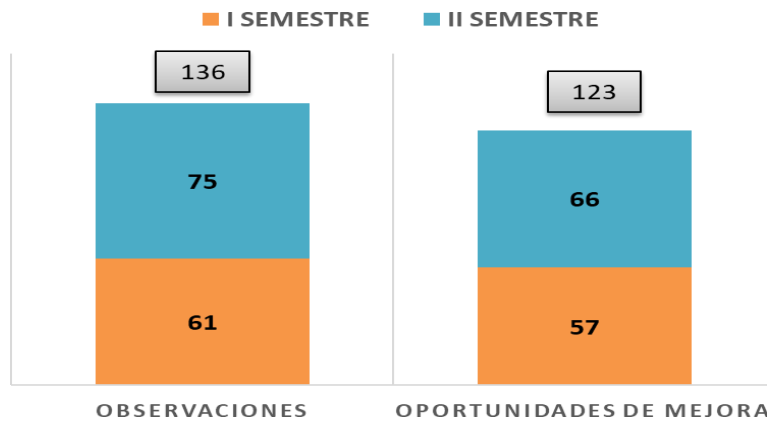
- Auditoria Cumplimiento Política de Administración de Riesgos.
- Auditoria Evaluación de la Gestión de Riesgos de las Dependencias.
- Seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción- PAAC.

Rol enfoque hacia la prevención asesoría y acompañamiento.

En el desarrollo de este rol, la Oficina de Control Interno generó 259 recomendaciones

frente a las situaciones observadas y oportunidades de mejora derivadas de auditorías internas de gestión, informes regulatorios y seguimientos periódicos, con el propósito de que las dependencias formularan los planes de mejoramiento, para subsanar las situaciones observadas y gestionar oportunidades de mejoramiento.

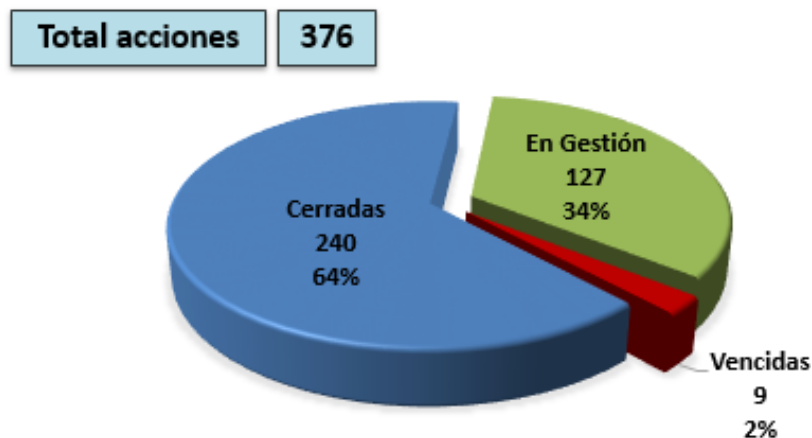
Gráfico 7. Observaciones y oportunidades de mejora 2020



Fuente: Secretaría General – Oficina de Control Interno. Corte 31 de diciembre de 2020

De igual forma, se realizaron seguimientos mensuales a la gestión adelantada por las dependencias para determinar el grado de implementación de acciones de mejora dirigidas a prevenir y corregir desviaciones a los protocolos, con el objeto de fortalecer el Sistema de Control Interno y el plan de mejoramiento interno que registró con corte al 31 de diciembre del 2020 el siguiente estatus:

Gráfico 8. Seguimiento acciones de mejora



Fuente: Secretaría General – Oficina de Control Interno. Corte 31 de diciembre de 2020

A través de los seguimientos periódicos que adelanta la Oficina de Control Interno a la ejecución de los Subcomités de Autocontrol por parte de dependencias en el marco de la Resolución 130 de 2019, ha contribuido a fortalecer las medidas de autocontrol, auto regulación y autogestión del Sistema de Control Interno de la entidad.

Rol de relación con entes externos de control.

Se brindó el acompañamiento necesario para la atención oportuna y debida de los requerimientos de información allegados por la Contraloría de Bogotá.

Como parte de los resultados de la auditoria de regularidad adelantada por la Contraloría de Bogotá en el año 2020 sobre la vigencia 2019, se destaca el fenecimiento de la cuenta, en donde se tuvo concepto limpio y sin salvedades de los estados financieros de la Entidad, concepto de eficiente para el Control Interno Contable con una calificación de 4.97 sobre 5, y cumplimiento del plan mejoramiento a cargo de la Entidad.

Al cierre de la vigencia de 2020 se cumplió con el 100% del plan de mejoramiento con este ente de control, registrando el siguiente estatus:



Fuente: Secretaría General – Oficina de Control Interno. Corte 31 de diciembre de 2020

Estado del plan de mejoramiento de la Entidad

Tabla 47. Estado del plan de mejoramiento de la Entidad – 2020

| Auditoría | Nro. de acciones En ejecución | Nro. de acciones cerradas | Total de acciones |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------|
| Auditorías externas | 8 | 61* | 69 |
| Auditorías internas | 136 | 240 | 376 |
| Total acciones de mejora | 144 | 301 | 435 |

Fuente: Secretaría General – Oficina de Control Interno. Corte 31 de diciembre de 2020

Nota 1: Las 61 acciones se encuentran pendientes de cierre por parte de la Contraloría de Bogotá.

7.6. Control Interno Disciplinario

La Oficina de Control Interno Disciplinario de conformidad con lo señalado en el artículo 15 del Decreto 425 de 2016, tiene a su cargo la función de promover la disciplina preventiva de manera oportuna y eficaz, con el fin de evitar la ocurrencia de faltas disciplinarias, y la de adelantar la indagación preliminar, la investigación formal y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores y ex servidores de la entidad, según lo estipulado en el Código Único Disciplinario y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

Respecto a la función preventiva se realizaron las siguientes actividades:

- Nueve (9) jornadas de sensibilización en materia disciplinaria a los funcionarios y colaboradores de la Subdirección de la Imprenta Distrital, y a los funcionarios y colaboradores que atienden público en la Red CADE y en los Centros Locales de Atención a Víctimas.
- Siete (7) publicaciones mensuales de Tips Disciplinarios en el canal institucional *Soy 10*, con el fin de divulgar los deberes, derechos y prohibiciones en materia disciplinaria a todos los funcionarios y colaboradores de la Secretaría General.
- Participación en cuatro (4) jornadas de inducción para nuevos funcionarios, programadas por la Dirección de Talento Humano, en las que se realizó orientación en materia disciplinaria.

En cuanto a la función de adelantar en primera instancia los procesos disciplinarios de la entidad, se emitió un total de cien (100) decisiones interlocutorias en el curso de las diferentes etapas de los procesos. Durante el año 2020 se finalizaron 45 procesos disciplinarios, cerrando la vigencia con 60 procesos activos, lo cual se refleja en las siguientes tablas:

Tabla 48. Procesos disciplinarios finalizados

| Decisión | Procesos |
|--------------------------|-----------|
| Archivos | 35 |
| Fallo sancionatorio | 2 |
| Fallo absolutorio | 2 |
| Remisión por competencia | 3 |
| Auto inhibitorio | 3 |
| Total | 45 |

Fuente: Secretaría General. Oficina de Control Interno Disciplinario. 2020

Tabla 49. Estado de los procesos activos

| Estado | Procesos |
|----------------------|-----------|
| Evaluación | 14 |
| Indagación | 22 |
| Investigación | 18 |
| Citación a audiencia | 1 |
| Cierre | 1 |
| Cargos | 2 |
| Fallos | 2 |
| Total | 60 |

Fuente: Secretaría General. Oficina de Control Interno Disciplinario. 2020

En el marco del control disciplinario se resaltan los siguientes logros:

- El desarrollo de un plan de trabajo que permitió la actualización del registro de información de los expedientes disciplinarios en el Sistema de Información Disciplinaria Distrital - SID.
- La gestión realizada para mantener los procesos dentro de los términos legales establecidos para cada una de sus etapas, lo cual permitió que las actuaciones se adelantaran y sustanciaran con celeridad, eficiencia y oportunidad.
- La ejecución de actividades en materia preventiva disciplinaria, en articulación con las acciones estratégicas de la entidad y con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

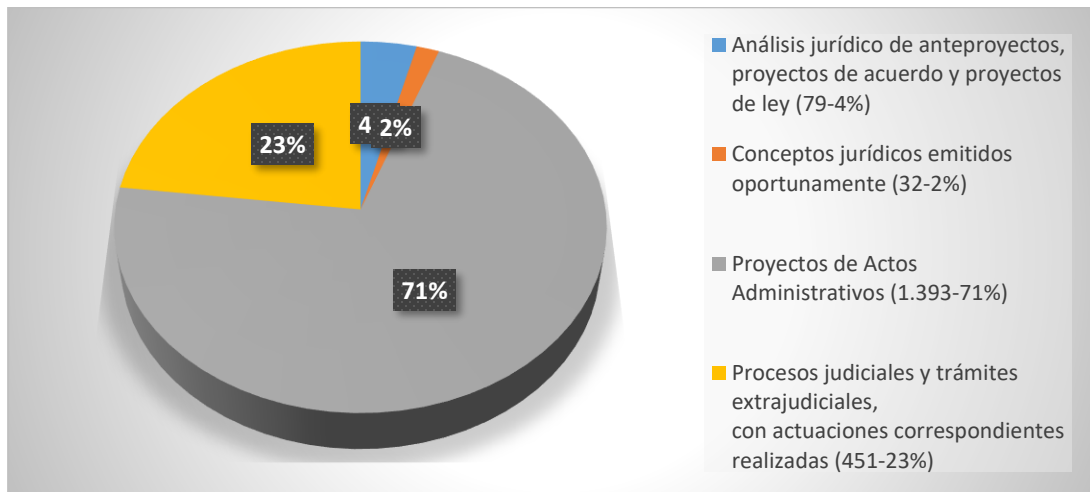
7.7. Gestión Jurídica y mejora normativa

De acuerdo con las funciones asignadas por el artículo 13 del Decreto Distrital 425 de 2016, la Oficina Asesora de Jurídica desempeña, entre otros, los siguientes roles: (i) asesorar al Despacho de la Secretaría y a las demás dependencias de la entidad, en el análisis, trámite y solución de los asuntos de carácter jurídico que surjan en desarrollo de sus funciones, (ii) elaborar y revisar los proyectos de acuerdo, decretos, directivas, circulares, resoluciones y demás actos administrativos que se deban suscribir por la

entidad, en concordancia con los lineamientos técnicos y normativos, así como proyectar las respuestas sobre los anteproyectos, proyectos de acuerdo y de Ley que sean solicitados a la entidad, tanto para los debates como para la sanción u objeción de los mismos, (iii) 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, (iv) proferir los conceptos y absolver las consultas que en materia jurídica o del ámbito de competencia de la Secretaría, le sean solicitadas a la entidad, sin perjuicio de las competencias de las demás dependencias de la Secretaría.

Acorde con lo anterior y de conformidad con los reportes que se realizan en cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, en lo corrido de la vigencia, la Oficina Asesora Jurídica gestionó un total de **1.955 asuntos**.

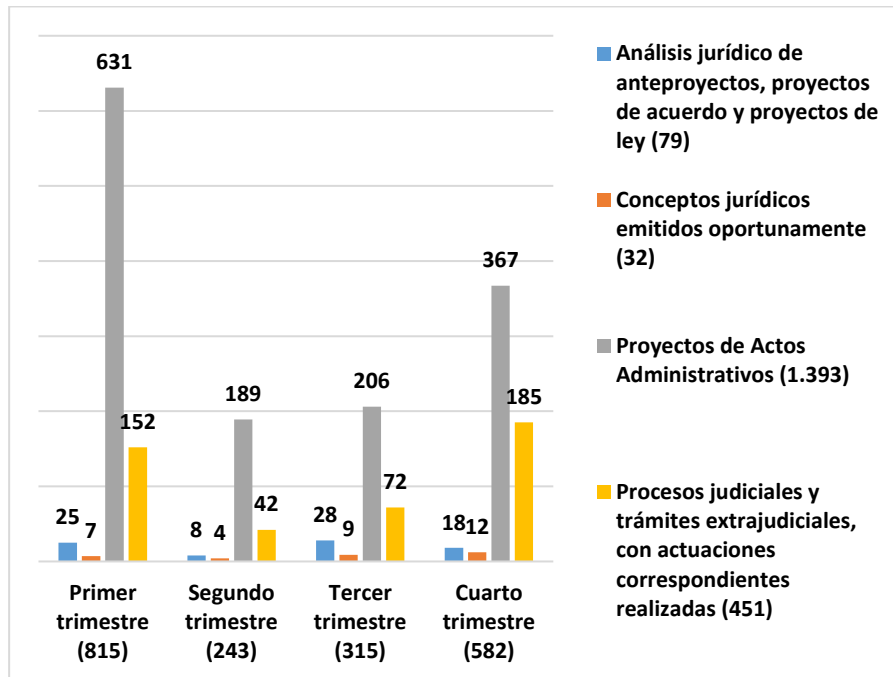
Gráfico 10. Asuntos atendidos 2020



Fuente: Secretaría General – Oficina Asesora Jurídica. Corte 31 de diciembre de 2020

En la vigencia 2020, se emitieron **32** conceptos que corresponden al 2% de los asuntos tramitados; se revisaron y/o elaboraron **79** proyectos de ley y/o de acuerdo, lo cual representa el 4% y **1.393** actos administrativos, los cuales equivalen al 71% de los asuntos y finalmente; se atendieron **451** requerimientos judiciales que corresponde al 23%. Las cifras trimestrales por la tipología de asuntos son las siguientes:

Gráfico 11. cifras trimestrales por la tipología de asuntos



Fuente: Secretaría General – Oficina Asesora Jurídica. Corte 31 de diciembre de 2020

Las gestiones adelantadas se realizaron oportunamente, obteniendo el **100%** en los indicadores de gestión y adicionalmente se lideró la gestión y trámite de 59 proposiciones y 151 peticiones elevadas por el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá.

En cumplimiento del Acuerdo 01 de 2019, por medio del cual se adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico, coordinó con la Alta Consejería para los derechos de las víctimas, la paz y la reconciliación – ACDVPR, se realizó la verificación del cumplimiento del Plan de Acción y analizó la efectividad de la Política. Este trabajo culminó con la recomendación del Comité de Conciliación de reformular el Plan de Acción y de realizar el seguimiento a través de las herramientas que ha fijado la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE-, el cual fue modificado mediante el Acuerdo 001 de 2020.

Se adelantaron las gestiones para actualizar los procedimientos de gestión jurídica y se realizó el Plan de Adecuación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, a través del cual se verificó que los colaboradores que ejercen la representación judicial de la Entidad realicen los cursos de actualización que ha dispuesto la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado-ANDJE a través de la plataforma denominada la comunidad jurídica del conocimiento. En la vigencia realizaron cursos relacionados con: Análisis de Datos y Estadísticas, Controversias contractuales, Derecho de Petición, Extensión de Jurisprudencia, Finanzas Aplicadas al Litigio, Pensamiento Estratégico para la Defensa Jurídica, Primer mes como Defensor, Cómo Afrontar con Éxito el Desafío de su Primera

audiencia, Título de Imputación, Calificación de Riesgo Procesal Provisión Contable Pagos de Sentencias y Conciliaciones, La Prueba en el Sistema Oral, entre otros.

La oficina participó en la construcción y expedición del Decreto de Transparencia (Decreto Distrital 189 de 2020) para dar lineamientos generales a todas las entidades del Distrito sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción. Esta iniciativa representó un esfuerzo por consolidar un marco activo que reconociera la importancia de la participación y el control social por parte de la ciudadanía. Esto implicó la realización de 6 mesas de trabajo técnicas y jurídicas y se recibieron 67 observaciones por parte de ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas, entre otros, quienes aportaron en la construcción del decreto.

De igual forma, se lideró el trámite de expedición del Decreto Distrital 272 de 2020 por medio del cual se autorizó la constitución de la Agencia de Analítica de Datos “Ágata”, la cual está encargada de “los procesos inherentes a la analítica de datos como la validación, recolección, integración, almacenamiento, depuración, estandarización, tratamiento, procesamiento, enriquecimiento, visualización y analítica multifinalitaria de datos estructurados y no estructurados del Distrito Capital e información pública y privada” según lo dispuesto por el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

Se prestó apoyo a todas las dependencias de la entidad en la elaboración y revisión de los proyectos de actos administrativos que debieron ser expedidos con ocasión de la pandemia generada por la COVID- 19 para garantizar la prestación de los servicios inherentes al objeto misional de la entidad; tales como, lineamientos para la implementación del teletrabajo y trabajo en casa, expedición del protocolo de bioseguridad de la entidad, prestación de servicios en sedes presenciales (RedCADE, Centros de Encuentro (CE) y los Puntos de Atención a Víctimas (PAV), entre otros), gestión de peticiones ciudadanas.

Finalmente, se destaca que, para la vigencia, la oficina ejerció la representación en 368 acciones constitucionales; 13 procesos judiciales; se instauró 1 demanda contra la Universidad Nacional de Colombia y se participó en 1 conciliación extrajudicial ante la Procuraduría General de la Nación; logrando una tasa de éxito del **89.39%**.

7.8. Transparencia y acceso a la información

La transparencia y el acceso a la información pública es un derecho que le permite a la ciudadanía ejercer control social sobre la administración pública. Al respecto, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020, desarrolló el quinto componente denominado “Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública”, el cual tiene como propósito fundamental 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, establecido por la Ley 1712 de 2014, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, veraz y accesible a las solicitudes de información realizadas por la ciudadanía y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente. Para la vigencia 2020, este componente contempló 25 actividades distribuidas en 4 subcomponentes, las cuales se cumplieron al 100%: lineamientos de transparencia activa; lineamientos de transparencia pasiva; elaboración de los instrumentos de gestión de la información, y monitoreo de acceso a la información pública.

Las actividades más relevantes en materia de transparencia y acceso a la información pública fueron:

- Durante el 2020 se realizaron 2 actualizaciones del esquema de publicación en los meses de abril y octubre, esta última se adoptó mediante la resolución 760 de 2020 y se publicó en el punto 10.4 del botón de transparencia.
- Las dependencias responsables realizaron oportunamente la publicación de la información en las 10 categorías del botón de transparencia, de acuerdo con lo establecido en el esquema de publicación.
- En cumplimiento del procedimiento 4204000-PR-359 “Publicación de Información en los Portales y Micrositios Web de la Secretaría General”, la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Oficina Consejería de Comunicaciones y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizaron el monitoreo a las publicaciones cargadas en el botón de transparencia de la Entidad, generando las alertas correspondientes a los delegados de publicación en los casos en que se identificaron aspectos por mejorar.
- Se diseñó la estrategia de divulgación del botón de transparencia para lo cual se contó con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones. Esta consistió en la elaboración y publicación de piezas comunicacionales a través de redes sociales,

una prueba de conocimientos acerca del botón de transparencia y un video informativo sobre los 10 componentes del botón de transparencia de la Entidad.

- En atención al requerimiento de la Procuraduría General de la Nación, se realizó el reporte del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), cuya finalidad es medir el grado de cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1712 de 2014 de publicar la información de la Entidad. En este sentido, el nivel de cumplimiento obtenido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá tras realizar el diligenciamiento de la matriz ITA fue de 100 puntos sobre 100.
- En lo que respecta al Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG, la Secretaría General realizó el autodiagnóstico de gestión política de transparencia y acceso a la información pública, obteniendo un puntaje de 92,9 de 100 puntos posibles. Este formulario contempló las siguientes categorías: transparencia pasiva, transparencia activa, seguimiento al acceso a la información pública, divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales, gestión documental para el acceso a la información pública, instrumentos de gestión de la información, criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública y conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública.

Por otra parte, el proceso de Rendición de cuentas fue parte fundamental del ejercicio de transparencia de la Entidad. Algunas de las actividades desarrolladas fueron:

- Se llevaron a cabo 3 espacios de rendición de cuentas para la vigencia 2020 así:
- El día 3 de diciembre se desarrollaron 2 espacios, el primero en el Centro de Encuentro de Suba y el segundo en el SuperCADE 20 de julio. A su vez, el día 4 de diciembre se desarrolló 1 espacio en la Imprenta Distrital. Todas las audiencias fueron transmitidas a través de Facebook Live.
- El desarrollo de estas audiencias permitió la elaboración y publicación de los informes relacionados, (presentación audiencias, preguntas y respuestas a los ciudadanos – RdC, informe de la audiencia pública 2020), los cuales pueden ser consultados en el enlace <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/Plan%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas>.

En lo que respecta al Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG-, la Secretaría General realizó el autodiagnóstico de gestión de la rendición de cuentas, obteniendo un puntaje de 87,7 de 100 puntos posibles. Este formulario contempló las



siguientes etapas: *Aprestamiento institucional para promover la rendición de Cuentas, Diseño de la estrategia de rendición de cuentas, Preparación para la rendición de Cuentas, Ejecución de la estrategia de rendición de Cuentas y Seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.*

Para la vigencia 2021, uno de los retos más importantes, consiste en la implementación de los lineamientos establecidos en la resolución 1519 de 2020 de MinTIC, la cual define nuevos estándares y directrices para la publicación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014.

Conclusiones

La emergencia generada por el COVID 19 cambió la vida tal y como la conocemos, y trajo consigo grandes retos para la administración distrital. Fue necesario repensar las prioridades y cambiar las formas de relacionarnos y de lograr una gobernanza eficiente. Confrontó a la administración pública con la necesidad de adaptarse a nuevos retos y que requieren de otro tipo de intervenciones en términos de gestión pública, salud y política económica, entre otros.

La Secretaría General logró diseñar diferentes estrategias, instrumentos y lineamientos que permitieron atender a la población más vulnerable, cuidando el bienestar de la ciudadanía, de sus trabajadores y colaboradores.

No fue fácil, implicó reaprender las formas de comunicación, la priorización del gasto público y la formulación de las hojas de ruta para los siguientes cuatro años. Fue necesaria una transformación retadora para lograr la atención a la ciudadanía y a la población víctima del conflicto armado; para conseguir el uso eficiente de las comunicaciones y de la tecnología; así como para contar con un gobierno abierto, que aun en la virtualidad, lograra garantizar la participación, el uso de los datos y la información para la toma de decisiones.

Pese a este panorama logramos el cumplimiento de los objetivos trazados para el 2020 y avanzamos, con paso firme, en la planificación de un 2021 que nos permitirá seguir construyendo el nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.