



SECRETARÍA GENERAL

Informe de Gestión y Desempeño

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	1
1. CAPITULO 1. PRESENTACIÓN	5
1.1. DESCRIPCION DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	5
1.1.1. NATURALEZA Y OBJETO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.....	5
1.1.2. ESTRUCTURA SECRETARIA GENERAL.....	6
1.1.3. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	6
1.3. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICA PÚBLICA	7
2. CAPITULO 2. GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	9
2.1. TALENTO HUMANO	9
2.2. INTEGRIDAD	15
2.3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	19
2.4. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA GASTO.....	24
2.5. CONTRACTUAL	27
2.6. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS	32
2.7. GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	33
2.8. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	34
2.9. DEFENSA JURÍDICA	36
2.10. MEJORA NORMATIVA.....	39
2.11. SERVICIO AL CIUDADANO.....	41
2.12. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	43
2.13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	45
2.14. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	46
2.15. CONTROL INTERNO	49
3. RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	51

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Avance del plan estratégico de talento humano.....	10
Tabla 2. Avance de rutas creación de valor	10
Tabla 3. Distribución Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC.....	11
Tabla 4. Reporte Ley de Cuotas- septiembre de 2019	13
Tabla 5. Ejecución presupuestal 2016- 2019.....	24
Tabla 6. Comportamiento Reservas 2016-2019.....	25
Tabla 7. Saneamiento vigencias expiradas 2016-2019	26
Tabla 8. Procesos de selección adelantados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2019*	28
Tabla 9 Trámites de liquidación gestionados.....	30

CONTENIDO DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Organigrama	7
Gráfica 2. Modelo de Operación	5
Gráfica 3. Valores que guían la gestión de la Secretaría General	6
Gráfica 4. Indicadores Plan De Acción Institucional 2019	23
Gráfica 5. Avance En La Ejecución Perspectivas Estratégicas PAI	23
Gráfica 6. Número de liquidaciones adelantadas	28
Gráfica 7. Número de proponentes por proceso de selección 2015 al 2019.....	29
Gráfica 8.Ejes Gestión del Conocimiento y la Innovación	47

ANEXOS SOLICITADOS AL INFORME

Anexo N° 1. “Talento Humano”
Anexo N° 2. “Integridad”
Anexo N° 3. “Planeación Institucional”
Anexo N° 4. “Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto”
Anexo N° 5. “Contractual”
Anexo N° 6. “Recursos Físicos e Inventarios”
Anexo N° 7. “Gobierno Digital y Sistemas de Información”
Anexo N° 8. “Fortalecimiento Organizacional”
Anexo N° 9. “Defensa Jurídica”
Anexo N° 10. “Mejora Normativa”
Anexo N° 11. “Servicio al Ciudadano”
Anexo N° 12. “Gestión documental”
Anexo N° 13. “Transparencia y Acceso a La Información”
Anexo N° 14. “Gestión del Conocimiento”
Anexo N° 15. “Control Interno”

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de su naturaleza, objeto misional, sus funciones y su contexto estratégico, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de su gestión desarrollada durante la ejecución del Plan Distrital de Desarrollo “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020”, alcanzó los siguientes logros apoyados en la gestión administrativa:

La Secretaria General, a través de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional ha promovido acciones directamente enfocadas en la “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”, a través del liderazgo a nivel distrital de la gestión ética en pro de una lucha anticorrupción, la implementación y sostenibilidad del sistema integrado de gestión bajo el estándar del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como la implementación del teletrabajo en la Administración Distrital, la racionalización de instancias de coordinación, el desarrollo de un sistema de alertas tempranas, como aspectos de alto impacto con los cuales se ha robustecido la gestión pública.

Por lo anterior durante la vigencia 2018 se aprobó a nivel distrital la primera Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC), cuyo objetivo es: *“Generar cambios culturales sostenibles, en la ciudadanía y las instituciones, orientados a desarrollar comportamientos tendientes al cuidado y la gestión íntegra y transparente de lo público, para prevenir y sancionar la corrupción”*.

Se optimizó la estrategia implementada para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, mediante el desarrollo y puesta en funcionamiento de herramientas tecnológicas que soportan la prestación del servicio a la ciudadanía:

- Se diseñó y lanzó la aplicación móvil SuperCADE Virtual, una herramienta que permite a los ciudadanos acceder fácilmente a toda la información de trámites y servicios de la Administración Distrital, así como realizarlos por medio de la misma, en el caso de aquellos que ya se encuentran virtualizados. De igual forma, es un canal a través del cual la ciudadanía puede interponer peticiones sobre temas de interés para la ciudad relacionados con espacio público y movilidad. Actualmente, el SuperCADE Virtual cuenta con más de 14.000 descargas en las distintas plataformas de teléfonos inteligentes.
- Se consolidaron importantes resultados en la implementación de la estrategia de virtualización de trámites en el Distrito, que tiene como propósito virtualizar el 15% de los trámites de mayor impacto del Distrito. A la fecha, se cumplió la meta con 72 trámites virtualizados, generando un gran beneficio para los ciudadanos en términos de reducción de costos y tiempos de desplazamiento.
- Se realizó el lanzamiento del portal “Bogotá te Escucha”, una marca propuesta y seleccionada por la ciudadanía, que busca posicionar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de una manera más clara y hacer llegar a los ciudadanos el mensaje de que la administración escucha sus necesidades y actúa para responder a ellas.

En materia de tecnología, la Alcaldía de Bogotá a través de la Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, tiene logros contundentes, y como en las grandes ciudades, se ha realizado un uso estratégico de las herramientas digitales y de innovación, para fortalecer las políticas de desarrollo económico, social y urbano de Bogotá. De acuerdo con esta estrategia, se trabajó con la ciudadanía en tres grandes frentes: Infraestructura tecnológica, Economía Digital y Gobierno Digital

Bogotá hoy lidera los índices de desarrollo en economía digital. Esta conclusión se desprende de la primera medición que hizo la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)¹ sobre el avance que se está dando en el país en términos de transformación digital.

Transformación de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la incorporación de nuevas tecnologías como:

- lo es adopción de nube privada para alojar los servicios web de la entidad,
- la implementación de productos de software que permiten obtención rápida y sencilla de datos provenientes de los sistemas de gestión propios, logrando la definición e implementación de nuevas soluciones de inteligencia de negocio, que abarcan la transformación de datos, la construcción y análisis de indicadores, así como la implementación de modelos de minería de datos orientados a los objetivos específicos de la Secretaría General,
- la renovación de infraestructura de procesamiento y almacenamiento, licenciamiento de productos como de software operativo y ofimático, adquisición de infraestructura para backup,
- contingencia y balanceo de cargas para aplicaciones y portales web,
- actualización del sistema de control de seguridad de acceso.

Se desarrolló la unificación, migración de las distintas bases de datos y descripción de fondos documentales en diferentes niveles, en una sola plataforma denominada Sistema de Información de Archivo de Bogotá (SIAB). Esta herramienta ofrece la posibilidad de consulta, visualización, descargue e impresión de documentos de valor histórico a través de la web. En la actualidad, el SIAB cuenta con más de 865.000 registros descriptivos pertenecientes a los distintos fondos y colecciones que conserva el Archivo de Bogotá, entre ellos: Concejo de Bogotá, Secretaría Distrital de Planeación, Roberto Londoño, Mauricio Camargo, Fonoteca y Fondo Alcaldes.

A través de la expedición del Decreto Distrital 828 de 2018 *“Por El Cual Se Regula El Sistema Distrital De Archivos Y Se Dictan Otras Disposiciones”*, se estableció la primera aproximación normativa distrital, para el desarrollo del Sistema Distrital de Archivos, destacándose fundamentalmente aspectos tales como: i) Reconocimiento institucional de la Dirección Distrital Archivo de Bogotá como Archivo General de Bogotá conforme al Decreto Nacional 1080 de 2015, ii) Definición del ámbito de aplicación, fines e instancias del Sistema Distrital de Archivos, iii) Armonización de Subsistema Interno de Gestión documental y Archivo SIGA en relación con MIPG y SGDEA, iv)

¹ ¿Cómo avanza la digitalización de la economía en Colombia?, Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, <https://www.crcm.gov.co/es/noticia/c-mo-avanza-la-digitalizaci-n-de-la-econom-a-en-colombia>

Orientaciones para la adecuada gestión y protección del patrimonio documental, v) Promoción de solución de disposición de espacios adecuados, infraestructura técnica, tecnológica y servicios para los archivos de las entidades distritales, vi) Establecimiento de la Red Distrital de Archivos, y vii) y creación de estímulos y reconocimientos para la investigación sobre la historia de la ciudad, gestión documental y archivos.

Se rediseño el portal WEB de la ciudad *Bogota.gov.co*, mediante la transformación de la estructura de flujos de trabajo y uso de nuevas herramientas que cambiaron la visión de la comunicación pública usando plataformas digitales con un enfoque centrado en la ciudadanía y no únicamente en la institucionalidad y en óptimo funcionamiento bajo la metodología de Diseño Centrado en el Usuario DCU, inspirado en sitios web de ciudades como Londres, Barcelona, Nueva York. Para el año 2019 se trabajó en la realización de mejoras, con el fin de brindar a la ciudadanía un portal WEB robusto, en aspectos como alta disponibilidad, escalabilidad, altos estándares de seguridad, bajo buenas prácticas de integración y despliegue continuo. Así mismo, la configuración de los nuevos servicios web permite ofrecer buenos tiempos de respuesta al usuario final o ciudadanía todo esto se logró a partir de un trabajo multidisciplinario compuesto por periodistas, desarrolladores front, back, fullstack, dev-ops, diseñadores web, videanimadores, analistas de experiencia de usuario, interoperabilidad, métricas, SEO, científicos de datos y lo más importante la participación directa de la ciudadanía en el proyecto.

Por otra parte, se realizó la modernización tecnológica de la Imprenta Distrital con el fin de mejorar la eficiencia en la producción y hacer más eficaz la interacción con los usuarios. A través del software EMLAZE, por primera vez se hace seguimiento a la producción, se sincronizan los tiempos y obtienen datos útiles para tomar decisiones en tiempo real; Por su parte, la actualización del software Kodak mejoró los procesos de diseño y pre prensa; y en tercer lugar, la adquisición de un nuevo aplicativo, después de dieciocho años, para el Registro Distrital, permitió sistematizar la publicación de los actos administrativos, para hacer consultas completas en línea.

Finalmente, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, logró obtener la certificación en Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 enfocada en:

- La formulación, implementación y seguimiento a las políticas públicas de su competencia,
- El fortalecimiento de la función administrativa de las entidades del distrito,
- La gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía,
- La atención integral a víctimas del conflicto armado que arriban a la ciudad y el desarrollo de procesos para la construcción de memoria, paz y reconciliación,
- La promoción, cooperación y proyección internacional de bogotá,
- La gestión y conservación del patrimonio documental de la ciudad,
- La elaboración de impresos requeridos por las entidades distritales y
- La asesoría técnica en materia de proyectos tic a las entidades de la administración pública distrital.

Con este reconocimiento la Secretaria General, crea confianza en el desarrollo de sus procesos para beneficio de todos los bogotanos, realizando su trabajo bajo estándares de calidad establecidos por

una norma internacional de gran reconocimiento y aplicación. En el mismo sentido, genera el compromiso de mantener una gestión basada en riesgos y el mejoramiento continuo de su desempeño.

Una vez expuesto lo anterior, se evidencia que la Secretaría General, como líder del sector Gestión Pública, a lo largo de estos cuatro años de gestión ha abordado los desafíos con alta capacidad institucional y siempre enfocada en las demandas ciudadanas, y la articulación con otras entidades de la Administración Distrital.



RAÚL JOSÉ BUTRAGO ARIAS

Secretario General

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

1. CAPITULO 1. PRESENTACIÓN

1.1. DESCRIPCION DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

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

La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, que actúa como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico. (Artículo 1° - Decreto 425 de 2016)².

1.1.1.1. Funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.³

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

1. Prestar los servicios administrativos que el Alcalde/sa Mayor requiera para el ejercicio de sus atribuciones.
2. Formular, adoptar, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través del mejoramiento de la gestión y de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.
3. Dirigir y coordinar la política laboral del Distrito Capital y adelantar las acciones necesarias para la concertación y difusión de la misma con las organizaciones de los servidores públicos distritales, entre otras vías, mediante la constitución y coordinación de mesas laborales sectoriales.
4. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin la Secretaría General reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.
5. Formular la política de gestión documental y archivos, organizar el Sistema Distrital de Archivos y conservar, proteger y difundir la memoria institucional e histórica del Distrito.

² El Decreto 425 de 2016 en su Artículo 1º establece la naturaleza y objeto de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67103>

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

6. Liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico.
7. Realizar seguimiento y monitoreo a las políticas, programas y/o proyectos de interés prioritario para la ciudad, en aras de fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa y la transparencia organizacional.
8. Prestar apoyo al/a Alcalde/sa Mayor para la revisión y consolidación del Sistema de Control Interno de las diferentes entidades distritales, así como de los reportes del Programa Anual de Auditoría.
9. Proponer y orientar las políticas públicas, planes, programas y normas en materia de compras y contratación pública buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa.
10. Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en las diferentes entidades del Distrito Capital, en consonancia con lo determinado en la Ley 872 de 2003, el Acuerdo Distrital 122 de 2004 y el Decreto Distrital 387 de 2004.

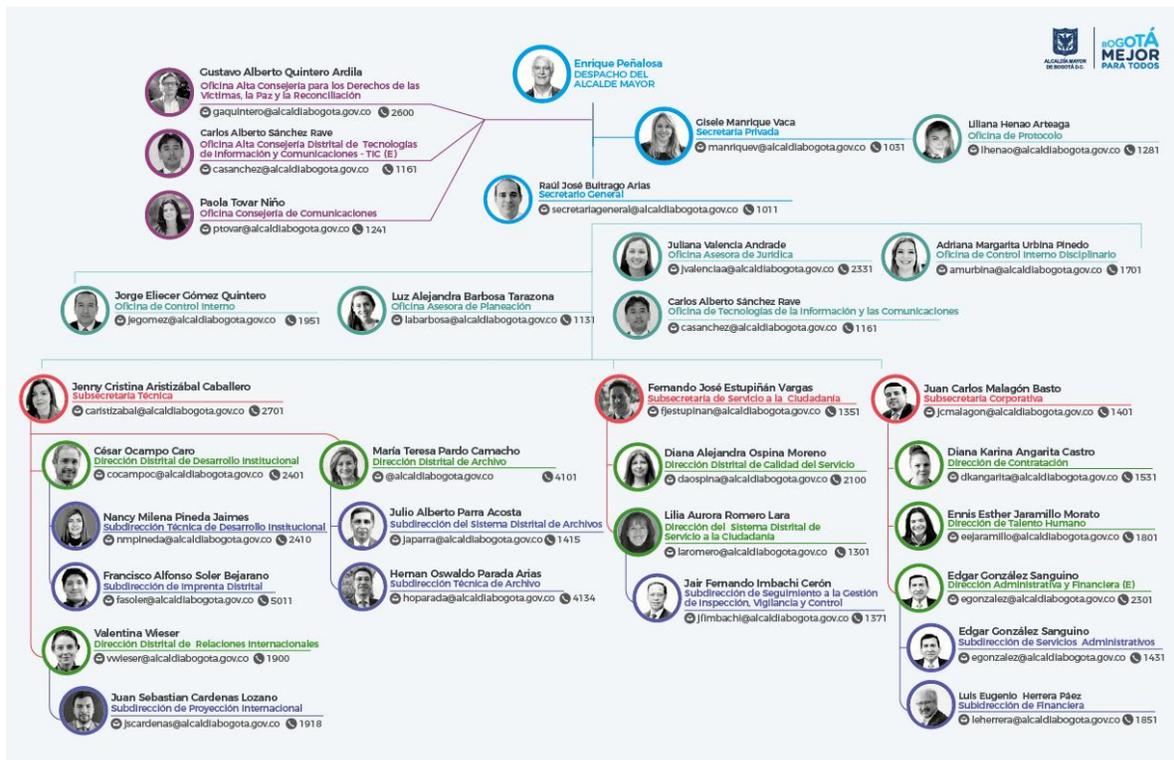
1.1.2. ESTRUCTURA SECRETARIA GENERAL

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

1.1.2.1. Organigrama Secretaria General

El Decreto No. 425 de 2016 en su artículo 3 estableció la Estructura Interna para el cumplimiento del objeto y las funciones generales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., conforme se muestra a continuación⁴

⁴ El Decreto 425 de 2016 en su Capítulo 2, Artículo 3º.- Estructura Interna. de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=67103>



Gráfica 1 Organigrama

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

1.1.2.2. Entorno Estructural

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

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

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

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos a la planeación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación,

aseguramiento de la disponibilidad de recursos para los otros y resultados deseados de la organización y para revisiones por la dirección.

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

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

REQUISITOS, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



ZONA ESTRATÉGICA

1. Direccionamiento Estratégico
2. Gestión Estratégica del Talento Humano
3. Comunicación Pública
4. Estrategia Tecnologías de la Información y la Comunicación

ZONA DE GESTIÓN - MISIONALES

1. Gestión del Sistema Distrital de servicio a la ciudadanía
2. Asistencia, Atención y Medidas de Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado e Implementación de Acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con Saldo Pedagógico en Bogotá.
3. Fortalecimiento de la administración y la gestión pública Distrital
4. Internacionalización de Bogotá
5. Elaboración de impresos y Registro Distrital
6. Gestión de la función archivística y del patrimonio documental del Distrito Capital
7. Asesoría técnica y proyectos en materia TIC
8. Gestión de Políticas Públicas Distritales

ZONA DE GESTIÓN - APOYO A LA MISIÓN

1. Gestión Jurídica
2. Gestión, administración y soporte de infraestructura y recursos tecnológico
3. Contratación
4. Gestión Financiera
5. Gestión Documental Interna
6. Gestión de Servicios Administrativos
7. Gestión de Recursos Físicos
8. Gestión de seguridad y Salud en el trabajo

ZONA DE CONTROL

1. Control Interno Disciplinario
2. Control Interno

Gráfica 2. Modelo de Operación

Fuente: Oficina Asesora de Planeación - <http://172.16.101.25:7772/vision/pages/gtc/destacados.jsf>

1.1.3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

1.1.3.1. Misión:

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

1.1.3.2. Visión:

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

1.1.3.3. Valores Institucionales:

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



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

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

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

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

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

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

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

1.1.3.4. Objetivos Estratégicos

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

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

1.3. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICA PÚBLICA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. CAPITULO 2. GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

En cumplimiento de la Circular N° 2 “*Entrega de Insumos para los Informes de Empalme con la Administración Distrital Entrante.*”, la Secretaria General presenta a continuación la gestión y desarrollo institucional ejecutada en el marco de cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo “BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS 2016-2020”, presentando el estado de entrega de las diferentes temáticas y describiendo los principales logros y retos de las diferentes dependencias en materia de gestión administrativa.

2.1. TALENTO HUMANO

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

- **Plan Estratégico de Talento Humano.**

- **Análisis cuantitativo:**

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

Tabla 1. Avance del plan estratégico de talento humano

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

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

Tabla 2. Avance de rutas creación de valor

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

- **Análisis cualitativo:**

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

- **Plan de Anual de Vacantes.**

La Secretaria General mediante Resolución 611 de 29 de diciembre de 2017 apropió la suma de \$1.610.000.000 con el fin de financiar los costos que corresponden en desarrollo del proceso de selección para proveer por mérito los empleos en vacancia definitiva de carrera administrativa pertenecientes a la planta global de la Entidad, mediante “Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC”, así:

NIVEL	CANTIDAD DE VACANTES
Asistencial	205
Técnico	76
Profesional	184
Total Servidores	465

Tabla 3. Distribución Convocatoria No.821 de 2018- Distrito Capital- CNSC

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

Actualmente finalizó la etapa de verificación de requisitos mínimos y reclamaciones, haciendo publicación de listado definitivo de admitidos y no admitidos, con citación a prueba escrita prevista para el próximo 17 de noviembre de 2019.

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

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

- **Plan de Capacitación.**

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

- Cuatro (4) jornadas de inducción presencial,
- Una (1) jornada de inducción virtual bajo la plataforma PAO del DASCD,
- Una (1) jornada de reinducción virtual,
- Una (1) jornada de reinducción presencial, y
- Sesenta y siete (67) actividades de capacitación dentro de las cuales se tienen capacitaciones en modalidad presencial, virtual y B-learning.

A 30 de octubre de 2019 el PIC alcanzó un 93.05% de ejecución

Dentro de los logros obtenidos se destacan:

- La actualización del procedimiento “Gestión del Conocimiento” que incluye el desarrollo de las bases de datos que permiten consultar información en tiempo real de los cuatro programas de aprendizaje (inducción, reinducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y capacitación).

- La promoción de una cultura de aprendizaje en los servidores públicos. Se fomentaron prácticas de intercambio y multiplicación del conocimiento, orientadas al mejoramiento continuo y la modernización pública.
- Digitalización de formatos para evitar el uso excesivo de papel.
- Los servidores calificaron a los programas de formación como excelentes el 70% y satisfactorios el 30%.
- El 79,11% de las actividades de capacitación se ha gestionado sin costo para la Entidad, a través de instituciones del orden nacional y distrital, y por medio de formadores internos. El 20.89 % de las demás actividades se llevaron a cabo con el presupuesto asignado para la vigencia.

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

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

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

- **Teletrabajo**

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

- **Horarios Flexibles**

Luego de identificar la composición familiar y entorno personal de los servidores, y de haber analizado los resultados de la encuesta para el Plan de Bienestar e Incentivos de la vigencia 2019 se determinó la necesidad de implantar una estrategia de flexibilidad laboral tanto temporal como espacial, la cual permite liberar la rigidez de las relaciones laborales favoreciendo los derechos constitucionales de los servidores. En este sentido, la Dirección de Talento Humano proyectó un acto administrativo que se encuentra en los últimos ajustes para ser expedido por el Secretario General.

- **Bilingüismo**

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

- **Programa Estado Joven**

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

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

El plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo, a 31 de octubre, cuenta con un 51% de avance en la ejecución. El 49% restante del plan para la vigencia 2019 se completará entre noviembre (17%) y diciembre (32%).

Cada actividad del plan obedece a objetivos propios de la salud y la seguridad de los Servidores de la Secretaría General. Se destaca la ejecución de la Semana de la Salud, dedicada a generar espacios y actividades de prevención y promoción tales como:

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

Con corte 31 de octubre de 2019 se han ejecutado 35 actividades de un total de 69 programadas en el Plan Anual

- **Aspectos Generales:**

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

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

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

Tabla 4. Reporte Ley de Cuotas- septiembre de 2019

Fuente: Autodiagnóstico realizado en el primer semestre de 2019

2. Oportunidades:

Aspectos positivos en la implementación de esta la política:

- Realizar un diagnóstico real y actual de en materia de la dimensión de Talento Humano, el cual permitió determinar la línea base de la dimensión, y diseñar e implementar la estrategia y a corto, mediano y largo plazo.
- Desarrollo una política de gestión estratégica de talento humano, que demuestra el compromiso de la alta dirección en la materia.
- Diseño de estrategias que permitan servidores públicos con un mayor nivel de bienestar, desarrollo y compromiso.
- Talento humano comprometido con la generación de más y mejores servicios que resuelvan las necesidades de los ciudadanos con integridad y calidad.
- Gestión del conocimiento y promoción de la Innovación.
- Desarrollo de actividades encaminadas la cultura del autocuidado y a proporcionar los medios necesarios para mejorar su salud y ejercer un mayor control sobre la misma.
- Fortalecimiento del diálogo y la concertación entre los servidores y la Administración, favoreciendo las relaciones laborales.
- Se logró la firma de acuerdos colectivos con las organizaciones de servidores públicos que presentaron pliegos de solicitudes en las vigencias 2016 y 2019, y el seguimiento a su cumplimiento.

Dificultades identificadas en la implementación de la política:

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

3. Retos:

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

- Consolidar la cultura del autocuidado, promoción y prevención de la salud en los servidores y contratistas de la Secretaría General.
- Interiorizar en los servidores públicos la competitividad a través del conocimiento como factor clave en el logro de los resultados y diferenciador al generar valor público.
- Proporcionar un clima organizacional que genere en sus servidores la motivación y calidez humana para la presentación de los servicios que favorezca el cumplimiento de la misión institucional.

- Promover el diálogo constructivo para lograr acuerdos que beneficien a los servidores de la Entidad, dentro los límites legales establecidos, teniendo en cuenta que en los dos primeros meses del año se presentan los pliegos de solicitudes de las organizaciones sindicales.

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

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

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

2.2. INTEGRIDAD

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

COMPONENTES

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

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

Durante la presente vigencia fue necesaria la actualización de la totalidad de mapas de riesgos existentes, ya que se detectaron asuntos metodológicos que requerían su aplicación

inmediata, especialmente en identificación, actividades de control, tratamiento, contingencia y consolidación. El punto de partida fue rediseñar el instrumento utilizado, de tal manera que se pudieran documentar los riesgos de corrupción y gestión de procesos en un solo archivo y ficha, haciendo visible la trazabilidad de su construcción y abordaje, y aplicando la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital”* del DAFP, octubre de 2018. La metodología ajustada fue socializada al interior del Equipo de Trabajo de Calidad de la Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Gestores de Calidad e Integridad de la Secretaría, y el grupo de trabajo de cada proceso. Como resultado se tienen 22 contextos de la gestión por cada proceso -matriz DOFA- 106 riesgos identificados 21 de corrupción y 85 de gestión de procesos-, los cuales se encuentran consolidados a nivel de proceso y, en el mapa institucional.

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

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

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

- a. La participación de las líneas de defensa mencionadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Decreto 1499 de 2017-, y la aplicación de las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República;
- b. El mantenimiento al componente 1. - Mapa de Riesgos de Corrupción, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y

sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública";

- c. El cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" sobre publicación y actualización de información sobre riesgos;
- d. El adecuado mantenimiento y mejora como lo indica el numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015 (Acciones para abordar riesgos y oportunidades);
- e. El continuo monitoreo y seguimiento por parte de los actores involucrados;
- f. La presentación de informes sobre el particular al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Revisión por la Dirección y las demás instancias que lo soliciten.

Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, con corte a 31 octubre se evidencia en promedio cumplimiento del 94,8% del total programado, destacándose la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la entidad, la construcción del mapa de riesgos de corrupción, así como el cumplimiento de lo establecido frente al reporte mensual de revisión de los mismos y la calificación cuatrimestral por parte de las trece dependencias que tienen identificados riesgos de corrupción en sus procesos. Lo anterior, generó una actualización permanente al Mapa de Riesgos de Corrupción, publicado en el Botón de Transparencia de la entidad.

Frente al monitoreo de los riesgos de corrupción, se identificaron 21 riesgos distribuidos en los diferentes procesos, de los cuales, una vez evaluada la gestión, se observó que, no se materializaron y frente a las acciones de tratamiento establecidas, se concluye que los 114 controles establecidos están operando de manera efectiva.

- B. Racionalización de Trámites:** La estrategia de simplificación y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), pretende no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, que parte de un ideal de creación de experiencias positivas que satisfagan las expectativas y necesidades de estos. En este contexto, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Secretaría General para responder con oportunidad y eficiencia las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y OPAS a cargo de la entidad.
- C. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:** La finalidad de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General es la búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia y Eficacia en el quehacer cotidiano del servicio público. Las acciones programadas de este componente con corte a 31 de octubre presentan un promedio de cumplimiento del 80%. Dentro de los aspectos más relevantes a destacar en la estrategia de rendición de cuentas se encuentran:
- Habilitación de diversos espacios de carácter presencial y virtual en los que se explicó y dio a conocer los resultados de la gestión con el fin de generar un diálogo

de doble vía con los ciudadanos informados, de abrir al escrutinio público la gestión de la entidad y del sector y de crear la mayor cantidad de canales a través de los cuales los ciudadanos puedan acceder a la información, y participar.

- La estrategia de Rendición de Cuentas y participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, protege, garantiza y promueve integralmente el derecho a la paz y demás derechos humanos de todas las personas, permitiéndole a la ciudadanía influir en la gestión que desarrolla; para ello de manera permanente durante todas las vigencias, se realizaron mesas de dialogo territorial con las Víctimas, en cabeza de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; estas mesas se encuentran enmarcadas en la promoción y protección de los derechos humanos y hacen parte de los espacios que el Distrito ofrece a la población Víctima del conflicto, para garantizar su incidencia en las políticas que los afectan.
- La Secretaria General sensibilizó e incentivó a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a la misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas, este componente se ejecutó a través del Plan Institucional de Capacitaciones –PIC- con el objetivo de mejorar la atención al usuario, integridad y transparencia.

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

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

Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, con corte a 31 octubre se evidencia en promedio cumplimiento del 85,4 % del total programado. Dentro de las acciones y logros más destacados se encuentran:

- Construcción del SuperCADE Manitas en Ciudad Bolívar.
- Apertura del CADE Engativá
- Elaboración de lineamientos para el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía.
- Elaboración del Nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas “SUPERCADÉ VIRTUAL” y “GUÍA DE TRÁMITES”.
- La apertura del punto de atención SUPERCADÉ SOCIAL en la sede del Terminal de Transporte Módulo 5, local 124

- Jornadas de cualificación a los colaboradores presentes en la Red CADE y Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía y atención a población víctima del conflicto armado entre otros.
- Jornadas de cualificación a servidores de entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.

E. Integridad: La Secretaria General ha incluido acciones para el fortalecimiento de la cultura ética y de integridad en la entidad, orientadas a la apropiación de valores y al fortalecimiento de los comportamientos y hábitos deseables por parte de los servidores y contratistas. Esta apuesta se realizó teniendo en cuenta que la apropiación de valores y la consolidación de una cultura de integridad son de suma importancia e inciden de manera directa en el fortalecimiento de la estrategia de lucha contra la corrupción de la entidad.

Las acciones programadas de este componente con corte a 31 de octubre presentan un promedio de cumplimiento del 70,1 %, dentro de las acciones más destacadas se encuentran:

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

Este componente se construye con el fin de continuar la estrategia orientada a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la integridad y la defensa de lo público, y de continuar con la implementación del Código de Integridad. Este componente del PAAC permite hacer de cada servidor público un comunicador de este mensaje y un constructor de confianza tanto dentro como hacia afuera de la entidad. Por último, debe empoderar a los servidores como actores principales de la misión de la entidad y de mejoramiento de la gestión pública.

Se Adjunta el Anexo N° 2. “Integridad”

2.3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) “Bogotá Mejor para Todos”, comprendido entre el año de 2016 y 2020, la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General, realizó de manera permanente la coordinación, el asesoramiento, el diseño, la estructuración, la formulación, el seguimiento y el monitoreo relacionado con el Anteproyecto de presupuesto, el Plan Anual de Adquisiciones, el Plan estratégico, El Plan de Acción Integrado (Dec.612 de 2018) y los proyectos de inversión. De igual manera, fungió como líder al interior de la entidad para el establecimiento y el monitoreo de planes y estrategias sobre políticas nacionales y transversales en temas como el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Ley de transparencia y acceso a la información, la política de enfoque de género, entre otras.

Frente al seguimiento continuo realizado, y por medio del proceso de asesoramiento, diseño, estructuración, formulación y seguimiento a los Planes Estratégico y Operativos, esta oficina adelantó una reestructuración de los programas y proyectos de inversión institucional, con el fin de fortalecer la programación de la inversión pública y agilizar la ejecución presupuestal, de tal manera que actualmente cuenta con la siguiente estructura:

Pilar 03 - Construcción de comunidad y cultura ciudadana	
Programa 23 - Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación	
Proyecto de inversión	Objetivo
1156 - Bogotá mejor para las víctimas, la paz y la reconciliación	Mejorar la coordinación con las entidades responsables en la implementación de la política pública de víctimas, la paz y la reconciliación en el Distrito
Eje transversal 05 - Desarrollo Económico basado en el conocimiento	
Programa 36 - Bogotá, ciudad digital	
Proyecto de inversión	Objetivo
1111 - Fortalecimiento de la economía, el gobierno y la ciudad digital de Bogotá D.C.	Reducir las barreras técnicas, económicas, regulatorias, institucionales y sociales que dificultan el acceso, uso y apropiación de las TIC en la Ciudad
Eje transversal 07 - Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	
Programa 42 - Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	
Proyecto de inversión	Objetivo
1143 - Comunicación para fortalecer las instituciones y acercar a la ciudadanía a la Alcaldía Mayor de Bogotá	Gestionar las comunicaciones públicas del Distrito bajo premisas de cubrimiento informativo estratégico, diferenciado y formativo
1125 - Fortalecimiento y modernización de la Gestión Pública Distrital	Fortalecer la gestión pública en la Secretaría General y entidades distritales a través de instrumentos que promuevan la modernización, la transparencia, prácticas de buen gobierno, efectividad y eficiencia administrativa para incrementar la satisfacción ciudadana y cumplir con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos"
1126 - Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía	Fortalecer el modelo actual de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital
Programa 43 - Modernización institucional	
Proyecto de inversión	Objetivo
1127 - Infraestructura adecuada para todos en la Secretaría General	Mejorar las condiciones actuales de la infraestructura física de los bienes muebles e inmuebles de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7546 - Proyecto Nuevo CAD	Gestionar sedes administrativas para entidades públicas Distritales con espacios de atención al ciudadano, a través de la construcción, operación y mantenimiento, en el mediano y largo plazo, de la infraestructura física destinada a este fin
---------------------------	---

Programa 44 - Gobierno y ciudadanía digital

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

Programa 45 - Gobernanza e influencia local, regional e internacional

Proyecto de inversión	Objetivo
1090 - Lo mejor del mundo por una Bogotá para todos	Optimizar el aprovechamiento de oportunidades de carácter internacional para impulsar los proyectos del Plan de Desarrollo y lograr un mejor posicionamiento de Bogotá en el ámbito global

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

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

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

Por otra parte, es importante mencionar que estas mejoras han llevado a incorporar y fortalecer los puntos de control con el fin de mantener la coherencia en la información entre los diferentes

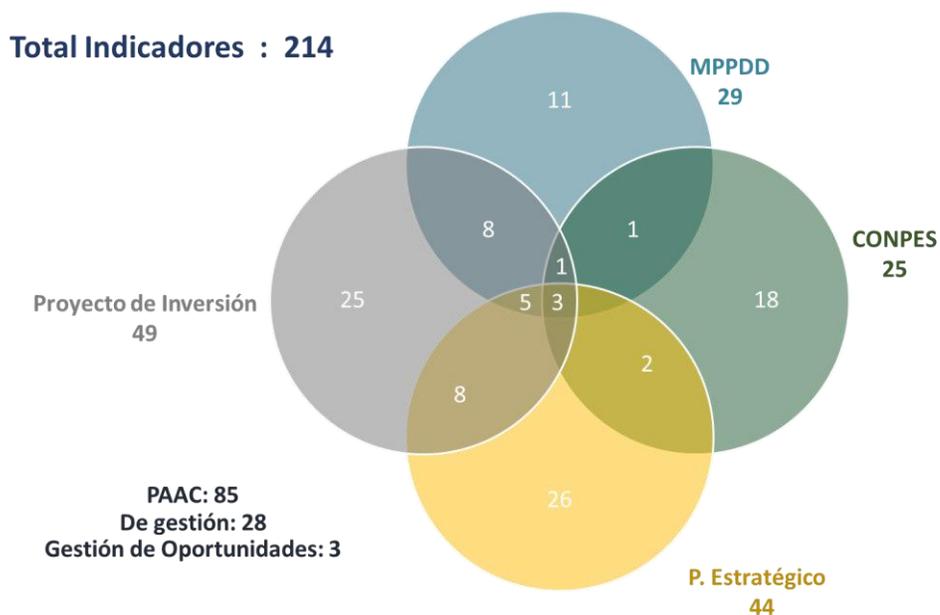
instrumentos y herramientas. Un ejemplo de estos es la conciliación presupuestal mensual que se realiza entre los Sistemas de Presupuesto Distrital (PREDIS), el SGC y el DTS verificando que tanto la programación como la ejecución por metas, actividades y conceptos de gasto sea comparable en diferentes niveles. Así mismo, se han establecido puntos de verificación importantes, en las actualizaciones de los conceptos de gasto de cada proyecto de inversión, de forma tal que se han eliminado los reprocesos por solicitudes presupuestales de los proyectos.

Lo anterior, da como resultado una ejecución presupuestal promedio del 85 %, que fue posible gracias a la generación de alertas tempranas, al acompañamiento, al seguimiento y al monitoreo realizado; así como un avance acumulado en el cumplimiento de las metas producto del 95% y de las metas resultado del 139% transcurrido un 83 % del tiempo de cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo."

El Plan de Acción de la Secretaría General desde el año 2016 se estructuró según los ejes y pilares del Plan Distrital de Desarrollo y los objetivos del Plan Estratégico Institucional, para su medición se organizó una batería de indicadores que permitiera evidenciar la gestión y el desempeño institucional. A través de las vigencias 2017 y 2018 se avanzó en la definición de las actividades para los indicadores de Proyectos de Inversión, se establecieron los productos de cada indicador y se organizó una matriz de seguimiento a la ejecución del Plan de Acción. En la vigencia 2019 se mejoró el instrumento de planeación y seguimiento a los indicadores del Plan de Acción en formato Excel, el cual permite en tiempo real reportar el avance en el cumplimiento de las metas a las cuales atiende la Secretaría General con el propósito de facilitar la toma de decisiones oportunas a nivel directivo y realizar una gestión institucional efectiva y de cara a la ciudadanía.

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

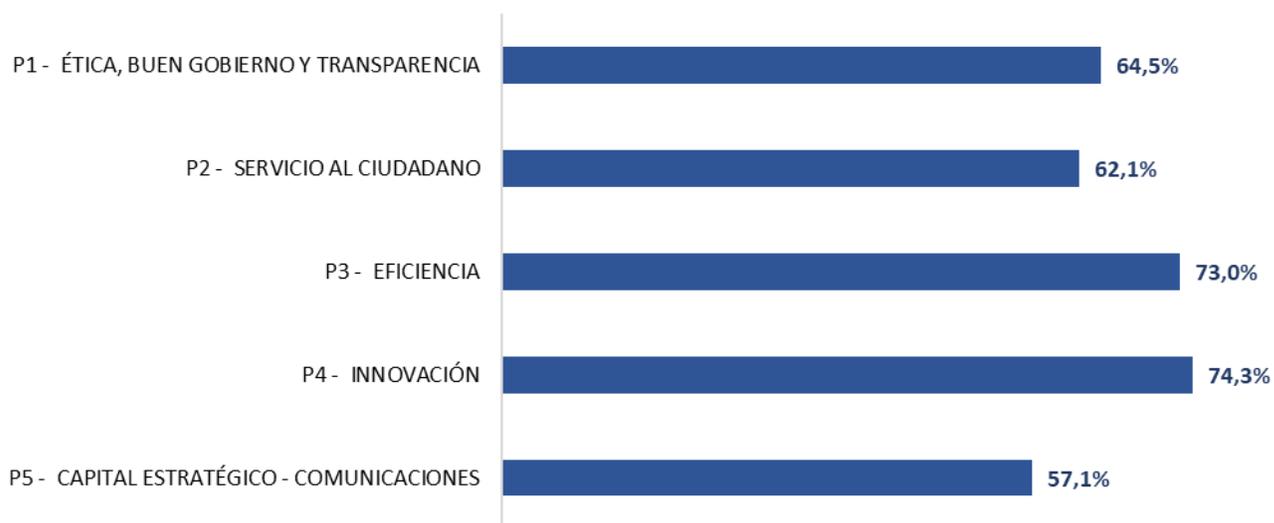
Para la vigencia actual, la Secretaría General cuenta con un total de 214 indicadores, los cuales son resultado de distintos compromisos de la Entidad derivados de su rol estratégico en el Distrito. En este sentido, el Plan de Acción Institucional contempla indicadores relacionados al cumplimiento de Documentos CONPES, al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al Proyecto de Inversión y al Plan de Desarrollo del Distrito; entre otros. (Ver Gráfica 5).



Gráfica 4. Indicadores Plan De Acción Institucional 2019

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

En relación con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción Institucional de la presente vigencia, con corte al 30 de septiembre de 2019 se ha alcanzado un promedio de avance en la ejecución general de las metas del 65.4%, conforme se muestran a continuación desagregadas por las perspectivas estratégicas (5) y los objetivos estratégicos (16) que comprende el Plan Estratégico Institucional.



Gráfica 5. Avance En La Ejecución Perspectivas Estratégicas PAI

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Para el cumplimiento total de las metas establecidas en el Plan de Acción Institucional de la presente vigencia, se debe realizar una ejecución estricta de los indicadores según la programación establecida por cada dependencia al principio del año, de manera que se responda por los productos en los plazos establecidos.

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

2.4. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA GASTO

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

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

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

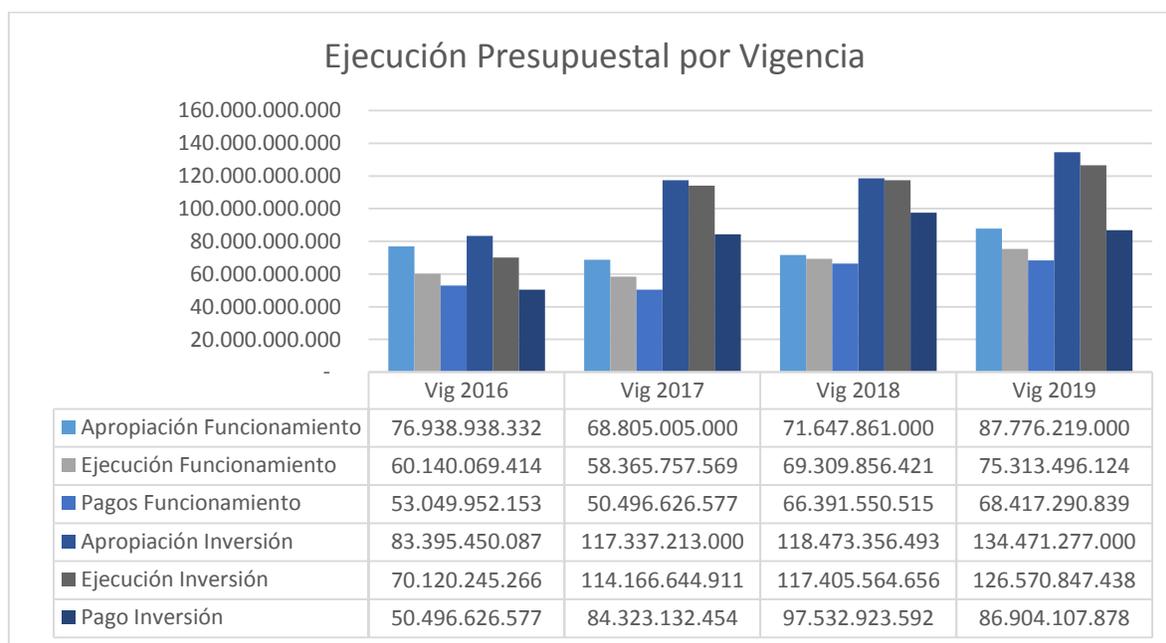


Tabla 5. Ejecución presupuestal 2016- 2019 - Corte 30 noviembre de 2019

Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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

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

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

- Comportamiento Reserva Constituidas

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

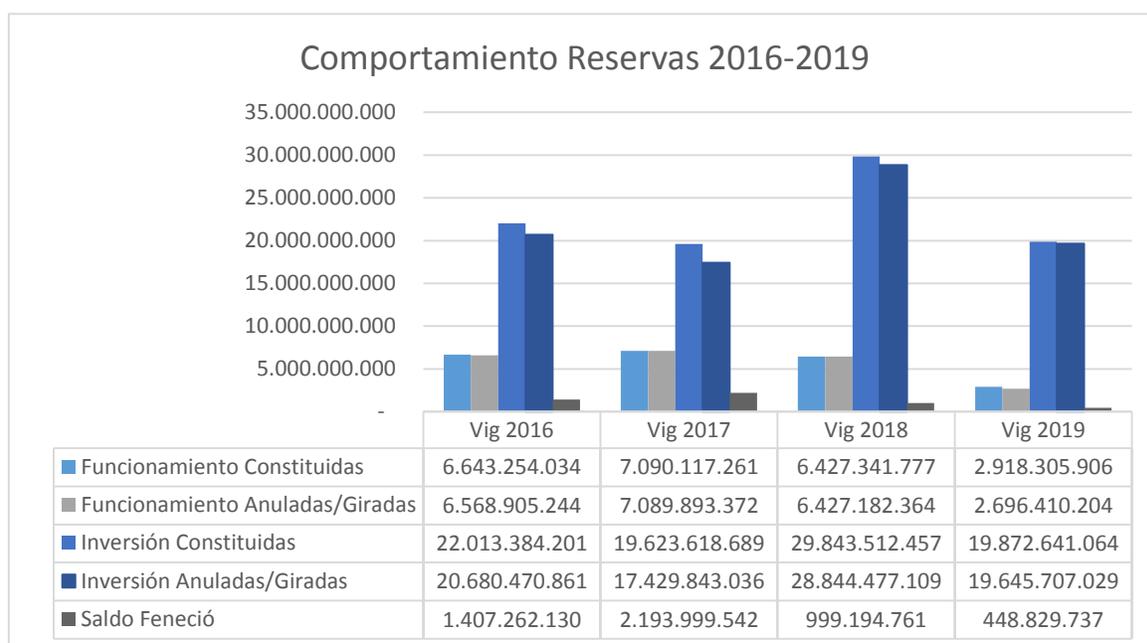


Tabla 6. Comportamiento Reservas 2016-2019 - Corte 30 noviembre de 2019

Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

- **Comportamiento Reservas Fenecidas – Pasivos Exigibles**

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

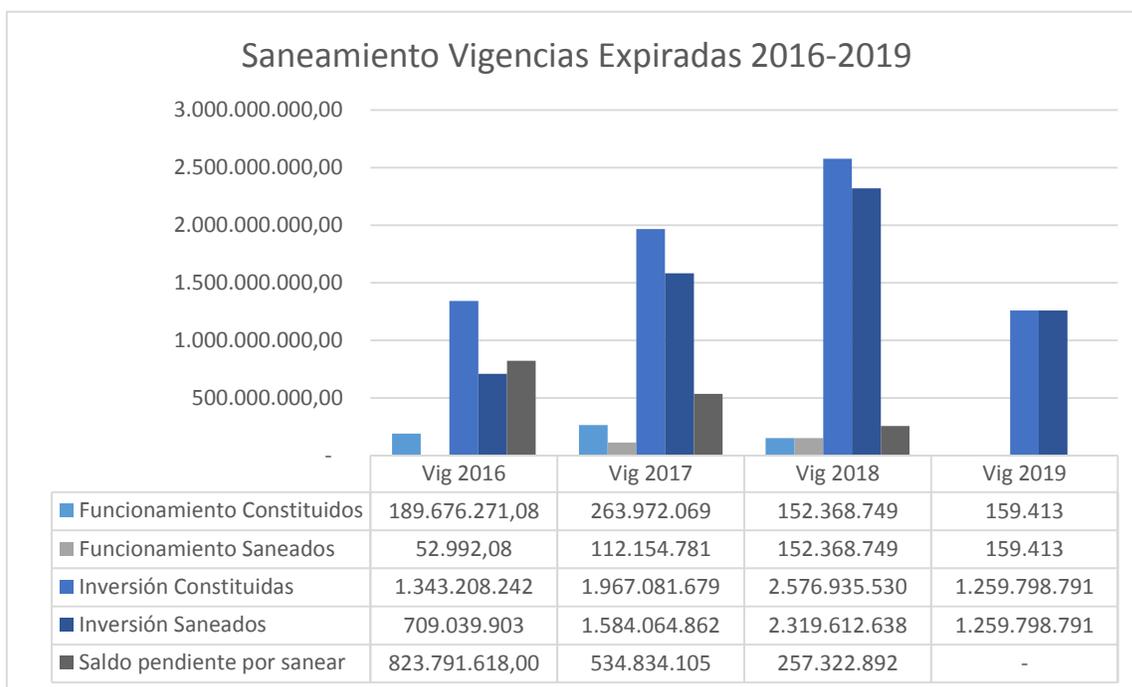


Tabla 7. Saneamiento vigencias expiradas 2016-2019 – 30 de noviembre de 2019

Fuente: Subdirección de Financiera - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

- **Estados Financieros de la Entidad**

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

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

El estado de situación financiera con cortes trimestral durante la actual administración fue objeto de la implementación de las normas internacionales NIIF. La contabilidad de la entidad se reorganiza a partir de las políticas contables aprobadas por la Alta Dirección, permitiendo que las dependencias

de la entidad asuman mayor responsabilidad en las actuaciones que tienen que ver con información financiera que nutran los estados financieros de la entidad.

Las partidas que conforman los estados financieros son objeto de seguimiento por parte de la Alta Dirección periódicamente.

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

Se Adjunta el Anexo N° 4. “Gestión Presupuestal y Eficiencia Gasto”

2.5. CONTRACTUAL

- **Descripción del Estado actual de la Dependencia**

La Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como resultado de las acciones tendientes al fortalecimiento de la gestión Contractual y la generación de mecanismos anticorrupción al interior de la Entidad a la fecha ha centrado sus esfuerzos en la mejora continua de sus procedimientos conforme a la normatividad vigente y a las directrices nacionales en materia de contratación pública. En tal sentido a hoy encontramos una gestión contractual planeada, coordinada y objetiva para la satisfacción de bienes, servicios u obras de conformidad con las necesidades estipuladas el Plan Anual de Adquisiciones. De acuerdo con lo anterior a la fecha se han gestionado los siguientes procesos de selección:

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

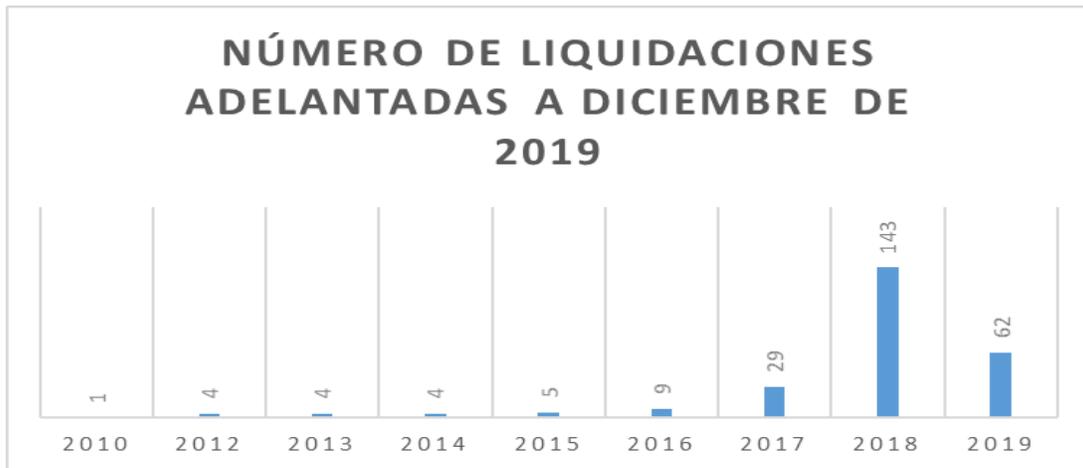
MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESOS	VALOR TOTAL
CONCURSO DE MÉRITOS	7	\$ 3.344.782.530
CONVENIO DE ASOCIACIÓN ART 355 DE C.P.	1	\$ -
CONVENIOS INTERADMIN. ART. 95 LEY 489/98	18	\$ 2.623.555.896
DIRECTA (CTO. INTERADMINISTRATIVO)	7	\$ 19.062.346.868
DIRECTA (IDONEIDAD)	936	\$ 43.322.142.464
DIRECTA ARRENDAMIENTO	12	\$ 264.300.110
DIRECTA UNICO DISTRIBUIDOR O EXCLUSIVO	21	\$ 931.829.222
LICITACIÓN PÚBLICA	4	\$ 19.174.635.620
PROCESO SELECCIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA	25	\$ 375.495.538
SELECCION ABREVIADA - LITERAL H	2	\$ 2.949.380.121

MODALIDAD DE SELECCIÓN	NÚMERO DE PROCESOS	VALOR TOTAL
SELECCIÓN ABREVIADA - MENOR CUANTÍA	6	\$ 4.299.094.625
SELECCIÓN ABREVIADA - SUBASTA INVERSA	39	\$ 8.750.292.188
SELECCION ABREVIADA-ACUER. MARCO PRECIOS	10	\$ 1.847.960.720
TOTAL GENERAL	1088	\$ 106.945.815.902

Tabla 8. Procesos de selección adelantados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en 2019*

Fuente: Sistema de Gestión Contractual a 04 de diciembre de 2019*

En materia de procesos de liquidación a la fecha se han gestionado un total de 129 procesos de liquidación como se muestra a continuación:



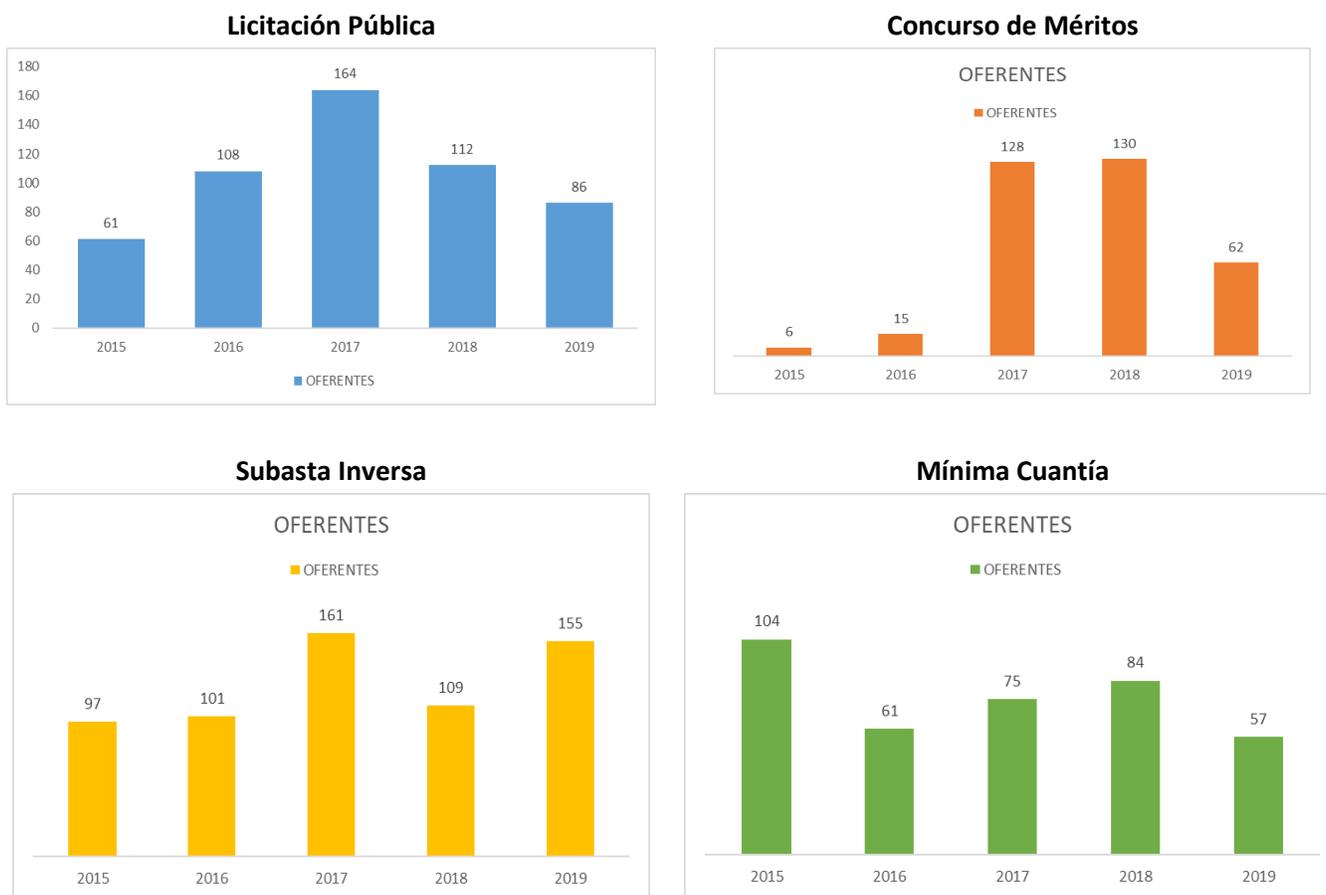
Gráfica 6. Número de liquidaciones adelantadas

Fuente: Sistema de Gestión Contractual a 04 de diciembre de 2019

De igual forma se han adelantado un total de 2.341 cierres contractuales, 630 modificaciones contractuales y la aprobación de 1229 pólizas en lo que va corrido la presente vigencia.

- **Descripción del estado en el que entrega de la dependencia.**

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



Gráfica 7. Número de proponentes por proceso de selección 2015 al 2019

Fuente: SECOP I Y II/ Datos tomado al 30 de octubre de 2019

Así mismo con el fin de asegurar el cumplimiento del Plan de Acción y estratégico de la entidad la Dirección de Contratación ha adelantado la actualización del Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría de acuerdo con las directrices de Colombia Compra Eficiente, la creación de la guía de buenas prácticas en materia de supervisión, entre otras, que se constituyen en conjunto con los procedimientos como la carta de navegación de la dependencia. Adicionalmente se han desarrollado recurrentemente capacitaciones a los gerentes de proyectos en diferentes temáticas como: Asignación de riesgos en Contratación, Supervisión de Contratos, Elaboración y estructuración de Plan Anual de Adquisiciones, elaboración de análisis del sector, garantías Contractuales, entre otras con el ánimo de contribuir a la generación de herramientas metodológicas dentro del marco jurídico contractual y ejecutar los recursos disponibles con eficiencia, eficacia y con responsabilidad.

La Dirección de Contratación a hoy cuenta con un modelo de seguimiento interno que responde a la efectividad de los procedimientos internos, mejorando la capacidad de respuesta frente a lo radicado, ejemplo de ello es la gestión de liquidaciones revisadas y tramitadas a hoy en comparación con la vigencia 2015, evidenciando un aumento del 75% de efectividad:

2015	2016	2017	2018	2019*
196	209	104	452	261

Tabla 9 Trámites de liquidación gestionados

Fuente: Sistema de Gestión Contractual

La Dirección de Contratación ha realizado a hoy un trabajo acucioso en la gestión de cierres de expedientes contractuales conforme lo demanda la normatividad y ha establecido así mismo una metodología de organización documental de los expedientes de las vigencias 2016 a 2019, garantizando la integridad de los mismos y su debido cuidado en el archivo a cargo de la dependencia.

- **Los grandes logros alcanzados (argumentados con soporte en variables cualitativas).**

Los logros obtenidos como parte del trabajo en equipo de la Dirección de Contratación en armonía con las demás dependencias de la Secretaría General se enfocan en lo siguiente:

- a. La simplificación y actualización de los procedimientos del proceso de contratación, generando una racionalización de los trámites precontractuales, contractuales y post contractuales, mejorando la capacidad de respuesta frente a cada uno en un plazo inferior a los 15 días hábiles por solicitud radicada.
 - b. La generación de un seguimiento semanal al Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la Entidad como insumo para los Comités Directivos, que sirven para la toma de decisiones y el constante monitoreo a la ejecución presupuestal en materia contractual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ejemplo de la efectividad de dicho monitoreo es que a la fecha 27 de junio de 2019 se observa una ejecución del PAA de un 62.67% , siendo la anterior cifra relevante si se tiene en cuenta que resulta de los procesos adjudicados en el primer semestre del año.
 - c. La gestión de cierres de expedientes contractuales por parte del equipo de la Dirección de contratación que garantiza la revisión integral de los mismos, cuenta de ello es el cierre de al menos 855 expedientes, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
 - d. El establecimiento de un procedimiento Administrativo Sancionatorio como herramienta para los supervisores en caso de evidenciar un posible incumplimiento, de acuerdo a lo anterior la Dirección inicio un total de 8 procesos sancionatorios para el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas por las partes.
 - e. La organización documental de al menos 12.795 unidades correspondiente a las vigencias 2011, 2012, 2013,2014,2015,2016,2017,2018 y 2019, lo que garantiza la integralidad de los expedientes contractuales.
 - f. El desarrollo de jornadas de orientación a supervisores y servidores de la entidad sobre la importancia del cargue de la información oportuna de la ejecución contractual en la plataforma SECOP 2, con lo cual se da cumplimiento a los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.
- **Los retos o desafíos que deben ser abordados a futuro en materia de gestión administrativa.**

- a. Como reto se prevé la interacción del Secop II con los demás sistemas internos de la Entidad, en aras de evitar la duplicidad de documentos en distintas bases pues el expediente electrónico debe ser uniforme para el archivo de la Entidad y para la disposición del público en general y entes de Control.
 - b. Continuar con las jornadas de socialización a los supervisores de contratos con el fin de evitar posibles investigaciones disciplinarias frente al desconocimiento de quienes asuman esta importante labor.
 - c. Establecer pliegos tipo que coadyuven a la unificación de criterios frente a los diferentes procesos de selección.
- **Las recomendaciones sobre los temas a los cuales se les debe dar continuidad por su importancia en términos de representar compromisos asumidos bajo instrumentos de planeación de mediano o largo plazo, o compromisos regionales, nacionales o internacionales, alertando sobre los riesgos que conllevaría asumir una postura contraria**

En la Dirección de Contratación se ha implementado un modelo de gestión de los requerimientos allegados por parte de las diferentes áreas, que ha sido ajustado en diferentes oportunidades, en aras de hacer más eficientes los procesos en tal sentido nuestra recomendación es dar continuidad en lo siguiente:

- **Designación de equipos de trabajo por temas específicos:** Si bien es cierto que todos los abogados de la Dirección están en capacidad de adelantar cualquier tipo de trámite solicitado, la experiencia ha demostrado que son mucho más expeditos los procesos y se facilita el seguimiento de los mismos, cuando se tiene un equipo fijo trabajando en cada uno de los temas principales, a saber: i. Equipo de procesos de selección, ii. Equipo de liquidaciones, iii. Equipo de Contrataciones directas y modificaciones, iv. Equipo de Derechos de petición y ejecución contractual, v. Equipo de Archivo, pues las áreas cuentan con interlocutores con criterios unificados en cada una de las áreas de trabajo y al interior de cada grupo se manejan los mismos tiempos de respuesta, lo que hace que organizar el trabajo sea mucho más sencillo.

En todo caso, cabe señalar que los equipos no son estáticos, en la medida en que, conforme a las necesidades de la Dirección y el volumen de trabajo, los profesionales pueden pasar de una tarea a otra por un período de tiempo determinado o de manera permanente, y en caso de presentarse contingencias, todo el equipo trabaja de manera unificada en el tema que se requiera.

- **Designación de parejas de trabajo para el manejo de procesos de selección:** Dentro del equipo encargado de procesos de selección se designan duplas de trabajo que, en la vigencia correspondiente, manejan de manera conjunta los procesos que les sean asignados. Esta estrategia de gestión se implementó desde el año 2018 y ha sido positiva por cuanto implica una verificación más profunda de los documentos allegados, desde diferentes puntos de vista que enriquecen el trámite. Así mismo, las áreas cuentan con dos

interlocutores en todas las etapas, lo que garantiza disponibilidad completa cuando requieren asesoría, pues, si por algún motivo, uno de los miembros de la dupla se ausenta, se tiene el respaldo del otro profesional que cuenta exactamente con la misma información y también se encarga de la gestión del proceso.

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

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

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

Se Adjunta el Anexo N° 5. “Contractual”

2.6. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuenta con una cantidad de bienes que superan los 33.000 elementos, clasificados como bienes devolutivos y de consumo controlado, los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes sedes ubicadas en todas las localidades de la

Ciudad, que incluyen: los SuperCades, Cades, Clavs, Sedes Administrativas y Otras sedes con bienes inventariables.

Dichos bienes representan el 51% (\$28.714.713.048) del valor total de los activos (\$56.850.204.961) y el 64% del patrimonio (\$44.270.149.736) conforme a los estados Financieros con corte a 30 de septiembre de 2019.

Así mismo; el inventario está a cargo de los 929 integrantes de la Secretaría General, de los cuales 638 son servidores y 291 son contratistas de las diferentes dependencias y sedes de la entidad. A la fecha la Subdirección de Servicios Administrativos se encuentra actualizando el inventario de acuerdo con lo establecido en la Resolución 001 de 2019, que finalizará en diciembre de 2019.

Dentro de los principales retos se considera pertinente adquirir un sistema más robusto que permita administrar los inventarios y soporte las necesidades de la entidad teniendo en cuenta la dinámica de los mismos y la normativa vigente; continuar con la toma física de inventario mínimo una vez al año, con el fin de mantener actualizados los inventarios en tiempo real. También, realizar jornadas de socialización sobre la importancia del control y seguimiento al inventario individual; así como la responsabilidad individual por la custodia de los bienes asignados a cada funcionario o contratista para el desarrollo de sus funciones y/o cumplimiento de las obligaciones contractuales.

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

2.7. GOBIERNO DIGITAL Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

2.8. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

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

Repensar la Entidad

- **Estructura Organizacional orientada a objetivos institucionales:** La modificación de la estructura organizacional se desarrolló respondiendo a los propósitos institucionales, en

términos de eficacia, eficiencia y efectividad para la prestación de los servicios por parte de la Entidad, para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía bajo un enfoque basado en procesos, articulando las actividades del proceso con las funciones de las dependencias y apuntando a la consolidación de una gestión especializada de acuerdo al objeto de la Secretaría.

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

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

Trabajar por Procesos

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

Gestionar Recursos y Servicios

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

- Diseñar una estrategia de transformación cultural y liderazgo dirigida a los servidores de la Secretaría General

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

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

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

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

Se Adjunta el Anexo N° 8. “Fortalecimiento Organizacional”

2.9. DEFENSA JURÍDICA

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

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

*"Parágrafo 1. A partir del 1 de noviembre, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., asumirá la representación judicial y extrajudicial de los asuntos en que la entidad actué como demandante o demandada, conforme a las competencias establecidas en el artículo 1 del Decreto Distrital 445 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya. Entre tanto, tales asuntos serán atendidos por la Secretaría Jurídica Distrital."*⁵

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

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

En la actualidad la Oficina Asesora de Jurídica tiene a su cargo la defensa de 12 procesos ordinarios que cursan ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, y se prevé que el número de procesos judiciales que son interpuestos de manera periódica vayan creciendo con el transcurso del tiempo puesto que de las actuaciones derivadas de las dependencias de la Secretaría General surgen controversias judiciales cuando las partes o los ciudadanos están en desacuerdo con las mismas.

Diariamente se atienden con diligencia los distintos trámites que exige el procedimiento ágil y sumario de las acciones de tutela, contestando en un 100% el número de tutelas que se presentan. Adicionalmente la Oficina se encuentra trabajando en el seguimiento a la implementación del Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital, contenida en el Decreto 430 de 2018, ya que la misma tiene dentro de su eje transversal la prevención del Daño Antijurídico, igualmente en atención a la directiva 025 de 2018 de la Secretaría Jurídica Distrital, estamos elaborando el plan de trabajo trazado para el año 2019.

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

Respecto de las acciones de tutela hemos tenido una satisfactoria defensa de los casos. En este asunto es preciso resaltar que teniendo en cuenta que la gran mayoría de acciones de tutela son iniciadas por la presunta omisión de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR) en su deber de darle una respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes

⁵ Esta disposición fue modificada en el Decreto Distrital 426 de 2016, que a su vez modificó el artículo 1 del Decreto Distrital 359 de 2016.

que presentan las víctimas del conflicto armado sobre la aprobación de proyectos productivos que concedía la administración anterior, un logro alcanzado por esta Oficina para poder atender a esta situación lo constituyó la construcción y adopción de un formato único que otorga respuesta de fondo a los peticionarios, así como la ruta de emprendimiento la cual fue construida con la Secretaría de Desarrollo Económico.

Uno de los objetivos primordiales de la Oficina Asesora de Jurídica a futuro debe ser el fortalecimiento de la función que tiene atribuida en materia de defensa judicial. Por tanto, un desafío es implementar un sistema integral de información que alerte a la Oficina sobre las eventualidades judiciales a la cuales se expone la entidad, identificando sus causas y proponiendo líneas de defensa sobre cada asunto. Para el efecto, se debería trabajar en el diseño de filtros que le permitan a la Oficina generar indicadores útiles mediante los cuales se identifiquen la tipología de problemas que originan procesos extrajudiciales y judiciales, de manera que se pueda, en la medida de lo posible, previamente adoptar correctivos e impedir el surgimiento de nuevos procesos.

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

Este desafío de la Oficina Asesora de Jurídica está muy a tono con de la necesidad de renovación de la administración pública y con los programas de modernización del Estado, especialmente en materia de gerencia jurídica pública, elementos que constituyen también una de las principales misiones de la Secretaría General conforme al numeral 2º del artículo 2º del Decreto 425 de 2016. Por tal razón, es importante que la Oficina Asesora de Jurídica aporte con su trabajo a una administración que busca la modernización y el mejoramiento de la gestión pública, y se constituya en una Oficina Jurídica modelo en la apuesta para combatir las causas de responsabilidad de la entidad, y aportar una defensa judicial efectiva y exitosa.

Se recomienda seguir consolidando la función de la Oficina respecto de la defensa judicial frente a la cual hemos tenido altos grados de eficacia y efectividad, más aún cuando del éxito de dicha defensa dependen en gran medida la racionalización de las finanzas públicas de la Secretaría General, pues obviamente el impacto económico de las condenas afecta los intereses fiscales de la Entidad.

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

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

2.10. MEJORA NORMATIVA

Respecto a la implementación de la política de Mejora Normativa incorporado en el Sistema de Gestión mediante el artículo 2 del Decreto Nacional 1299 de 2018⁶, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 3.2.1.6 del Manual Operativo del Sistema de Gestión el cual señala que *“[l]os contenidos de esta nueva política de MIPG serán trabajados por el Comité Técnico para la Mejora Normativa, creado mediante Acuerdo 05 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional; dicha instancia definirá directrices y lineamientos que requieran las entidades nacionales y territoriales para dar cumplimiento eficiente y efectivo a esta política. Una vez estos contenidos se encuentren definidos y aprobados, se incorporarán al presente Manual.”*

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

Actualmente, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., cuenta con un referente en materia de producción normativa, el cual se encuentra contenido en el Decreto Distrital 430 de 2018, que adoptó el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital, entendido como *“(…) un sistema integral dirigido a la administración, orientación, desarrollo y seguimiento de la gestión jurídica en el ámbito distrital en busca de alcanzar altos estándares de eficiencia y seguridad jurídica que faciliten la toma de decisiones, la protección de los intereses del Distrito Capital y la prevención del daño antijurídico”*⁷, el cual contiene 6 componentes temáticos dentro de los cuales se destaca la Producción Normativa, definida como el proceso de preparación, proyección y suscripción de los documentos y actos administrativos que deban expedir las entidades y organismos distritales para el cumplimiento de sus fines⁸.

Bajo ese criterio, la Secretaría General a través de la Oficina Asesora de Jurídica ha adelantado la revisión y elaboración de los actos administrativos que se expiden en la entidad conforme con los lineamientos emitidos por parte de la Secretaría Jurídica Distrital en este aspecto, con el fin de *“(…) garantizar la protección, coherencia, efectividad y eficiencia del ordenamiento jurídico distrital, de conformidad con los preceptos constitucionales y las normas de nivel nacional, a efectos de brindar seguridad jurídica, mejorar la confianza pública, asegurar la calidad de los documentos y actos administrativos que se expidan, racionalizar y depurar la normatividad distrital existente y fortalecer la participación de terceros interesados.”*⁹

Al respecto, es importante destacar que la Oficina Asesora de Jurídica desde su creación hasta la fecha ha llevado a cabo la revisión y elaboración de aproximadamente 4000 proyectos de actos administrativos (circulares, directivas, decretos, entre otros), y actualmente se encuentra

⁶ *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con la integración del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional y la incorporación de la política pública para la Mejora Normativa a las políticas de Gestión y Desempeño Institucional”*

⁷ Artículo 3 del Decreto Distrital 430 de 2018.

⁸ Artículo 14 *Ibidem*.

⁹ Artículo 15 *Ibidem*.

adelantando el trámite de elaboración y aprobación de 10 proyectos de decreto relacionados con las funciones asignadas a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

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

- Pacto por la transparencia para la lucha contra la corrupción, el cual fue suscrito por el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., todos los Secretarios de Despacho del Distrito, la Vicepresidenta de la República y por el Director de la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- Decreto 118 de 2018. (febrero 27). Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017".
- Decreto 591 de 2018. (octubre 16). "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 828 de 2018. (diciembre 27). "Por el cual se regula el Sistema Distrital de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 317 De 2019. (junio 05). "Por medio del cual se racionalizan y actualizan las instancias de coordinación del Sector Gestión Pública".
- Acompañamiento jurídico en la construcción del Decreto por medio del cual se adopta el Protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado en Bogotá D.C. (El mencionado protocolo se encuentra en ajustes).
- Resolución 494 de 2019 (septiembre 06). "Por medio del cual se constituye el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y reorganizan las demás instancias de coordinación de la entidad"

Asimismo, es importante destacar que la Oficina Asesora de Jurídica de la Secretaría General a través de los conceptos solicitados por otras dependencias de la Entidad, ha propendido por la racionalización y depuración de la normatividad distrital existente en los asuntos que le competen. Por tanto, resulta necesario hacer referencia a los siguientes pronunciamientos:

- La reglamentación de las instancias de coordinación en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a la luz de la entrada en vigencia del Decreto Nacional 1499 de 2017.
- Vigencia del Decreto Distrital 505 de 2007 a la luz de la expedición del Decreto Nacional 1499 de 2017.
- Vigencia del Ideario Ético Distrital con ocasión de la expedición en el nivel nacional del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, versión 2.
- Vigencia del Decreto Distrital 114 de 2016, por medio del cual se modificó el Índice de Desarrollo Institucional Distrital – IDID.
- Aplicabilidad de la normatividad archivística a entidades privadas que prestan servicios públicos y que forman parte de la estructura administrativa del Distrito Capital.

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

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

Se Adjunta el Anexo N° 10. “Mejora Normativa”

2.11. SERVICIO AL CIUDADANO

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

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

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

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

Se incrementó el nivel de servicio¹⁰ en la Línea 195, la cual recibe, en promedio, más de 72 mil llamadas y atiende alrededor de 2000 sesiones de chat y video llamadas al mes, pasando de 68% en el 2018 a 83% en el 2019.

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

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

Además, se innovó al introducir una funcionalidad que permite que los ciudadanos conozcan las peticiones de otros conciudadanos¹¹ y se suscriban a ellas, respaldando así lo que en principio es una petición individual. Las peticiones con mayor número de suscriptores pueden ser priorizadas por las Entidades competentes y de esta manera responder a las necesidades apremiantes para la comunidad.

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

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

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

¹⁰ El nivel de servicio corresponde al porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos. La meta del indicador para la Secretaría General, está establecido en el 80% de las llamadas contestadas antes de 20 segundos.

¹¹ Los peticionarios pueden manifestar su voluntad de compartir su petición de manera pública o mantenerla privada, en cuyo caso, solo será conocida por la entidad competente de responder.

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

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

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

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

2.12. GESTIÓN DOCUMENTAL

Desde la Subdirección de Servicios Administrativos en cumplimiento de las funciones asignadas mediante el Decreto 425 de 2016, se busca desarrollar las acciones necesarias para realizar la actualización y elaboración de instrumentos archivísticos, procesos y procedimientos, orientados a la implementación de las normas, técnicas en materia de Gestión Documental y Archivo; la organización de los archivos de gestión de la Secretaría General; el fortalecimiento en el uso de Tecnologías de Información para el soporte de los procesos de gestión de documentos, automatización de procesos, control de trámites y del desarrollo de competencias del recurso humano, para soportar la gestión del cambio y propiciar la transformación de la cultura institucional.

Para el cumplimiento de los objetivos estipulados anteriormente, se está realizando la consolidación y verificación de los inventarios de 2.700 metros lineales de documentos custodiados en el archivo central y la actualización de la herramienta tecnológica diseñada para la elaboración, registro, envío, recepción y seguimiento de los documentos de la entidad, así como la sensibilización, divulgación y capacitación con relación a temas de Gestión Documental.

De acuerdo con el último Informe de Seguimiento al cumplimiento de la Normatividad Archivística realizado por el Consejo Distrital de Archivos de Bogotá D.C, reportado en noviembre de 2018, se puede observar que la Secretaría General ha venido incrementado el porcentaje de cumplimiento iniciando un con un porcentaje de cumplimiento del 48% en la vigencia 2016 y llegando al 71% durante la vigencia 2018.

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

- Se encuentra convalidada la Tabla de Valoración Documental (TVD) y mediante la implementación de la misma, se libera espacios de almacenamiento en los depósitos de archivo reduciendo costos de almacenamiento, mejorando la eficiencia y eficacia en las consultas de documentos, a la fecha se ha validado y consolidado el 80% del inventario de los documentos custodiados en el Archivo Central.
- La Tabla de Retención Documental (TRD) se ajustó a la nueva estructura orgánica de la Entidad y se encuentra convalidada, actualmente se está realizando un nuevo ajuste a la TRD originado en el cambio del Mapa de Procesos que se dio a finales de 2018.
- Mediante acciones de capacitación, asistencia técnica y seguimiento por parte del grupo de Gestión Documental se asegura la organización de los Archivos de Gestión de las diferentes dependencias de la Entidad y se han realizado las transferencias documentales primarias de acuerdo con los cronogramas establecidos.
- Se redactó, aprobó y publicó la Política de Gestión Documental (PGD) mediante la cual se permiten alinear el Sistema de Gestión Documental con los demás sistemas administrativos apoyando el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, aportando a la Transparencia, el acceso a la información pública, el buen gobierno y la rendición de cuentas.
- Se aprobaron por el Comité Interno de Archivo el Programa de Gestión Documental (PGD); el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y el Sistema Integrado de Conservación (SIC) que permite asegurar la conservación de documentos vitales para la gestión de la entidad y en particular la preservación de documentos digitales frente al obsolescencia tecnológica.
- Con el fin de fortalecer la cultura organizacional respecto importancia de la Gestión Documental y los Archivos, se han definido y ejecutado estrategias de apropiación en gestión documental y archivo: en 2017 se realizaron 6 sketches y una obra de teatro, para la vigencia 2018 se realizaron talleres lúdicos, para el 2019 se encuentra programado realizar en el segundo semestre una exposición relacionada con la preservación y conservación documental.
- Se han realizado mejoras y nuevos desarrollos al aplicativo de Gestión Documental SIGA teniendo en cuenta la directiva presidencial 4 de 2012 relacionada con el uso eficiente del papel, se puso en producción del memorando electrónico para todas las dependencias de la entidad, se puso en funcionamiento el módulo de seguimiento por parte del ciudadano, se desarrolló el módulo actos administrativos, se desarrolló e implemento el uso de planillas electrónicas para la distribución de la correspondencia interna, se desarrolló y puso en funcionamiento la radicación de correos electrónicos que llegan a la entidad, se realizaron los ajustes pertinentes para que el aplicativo interoperara con el aplicativo *"Bogotá te Escucha"*, adicionalmente se mejoró el diseño de la aplicación así como formarla de manera intuitiva para los servidores. Actualmente se está desarrollando la funcionalidad para préstamos de documentos de archivo, y el seguimiento y recepción de transferencias primarias.
- Se creó el acompañamiento y asistencia técnica mediante la participación en mesas de trabajo con otras dependencias, con el fin de brindar asesoramiento con relación a la construcción de aplicaciones que generaran documentos electrónicos de archivo cumpliendo los estándares establecidos en el SGDA.
- Se participó en la construcción del modelo de requisitos para los sistemas de gestión de documento electrónicos de archivo, así como participación en la construcción del decreto

828 de 2018 relacionado con directrices relacionadas con la regulación del Sistema Distrital de Archivos, mesas lideradas por el Archivo de Bogotá.

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

2.13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El propósito primordial de la implementación de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública dentro de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, verás y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

Este componente corresponde en promedio al 96,4 % del total de acciones programadas al 31 de octubre. Es de resaltar que se realizaron importantes avances y mejoras en la implementación de la Ley 1712 de 2014, Ley de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, como fueron:

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

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

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

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

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

2.14. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Hoy en día nos enfrentamos a una realidad generacional a la que la comunidad científica ha llamado “Millennials y Centennials” que son talentos jóvenes que no están buscando ser un activo más de una organización, si no por el contrario vivir una experiencia que les facilite conocer, descubrir lo novedoso y aportar toda su energía y capacidad creativa y es ahí donde las entidades tenemos que generar estrategias de reinversión y generar procesos más flexibles y fortalecer la capacidad de aprendizaje.

Así las cosas, para que una entidad sea competitiva en la sociedad contemporánea, el conocimiento se convierte en un conductor esencial y un factor clave en el logro de los resultados, pues es a través de la Gestión de Conocimiento que se pueden desarrollar ventajas competitivas, mejorar los procesos y crear valor público.

Es por ello y debido a la importancia que presenta la Gestión del Conocimiento en el mundo moderno y con un Estado lleno exigencias y retos, que la Entidad para el año 2019, diseñó la “Estrategia de implementación de la dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.” de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Esta estrategia se ha desarrollado bajo un enfoque pedagógico constructivista que genere, sistematice y multiplique el conocimiento; consolide el aprendizaje y fomente procesos de ideación, investigación e innovación, con el fin de contar con el acceso efectivo a la información de la entidad, mejorar los procesos, servicios y resultados.

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

Para el desarrollo de la dimensión “Gestión del Conocimiento y la Innovación” es necesario trabajar sobre los siguientes ejes, iniciando y finalizando con el eje “Analítica Institucional”. Así:



Gráfica 8. Ejes Gestión del Conocimiento y la Innovación

Fuente: Dirección de Talento Humano

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

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

Es importante señalar que el procedimiento Gestión del Conocimiento y la Innovación actualmente cuenta con procedimientos actualizados, bases de datos que permiten consultar información de los

cuatro programas de aprendizaje (Inducción, Reinducción, Entrenamiento en el Puesto de Trabajo y Capacitación).

La Entidad, cuenta con un Plan Institucional de Capacitación acorde a la normatividad vigente y ajustado a las necesidades de la Entidad, de acuerdo con el Diagnostico de Aprendizaje Organizacional realizado, a corte octubre se encuentra en un 79,11 % de ejecución.

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

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

Los principales retos a los cuales se enfrenta la continuidad de la implementación de esta estrategia para las vigencias 2020 – 2021, son:

- La gestión del Conocimiento fortalece de forma transversal a las demás dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG , puesto que el conocimiento que se genera o produce es clave para el aprendizaje y evolución de la entidad, es por ello que es prioritario fortalecer el equipo de trabajo que en la actualidad lidera la Gestión del Conocimiento y la innovación, mediante la creación de un Grupo de Trabajo o una dependencia que gestione, documente y sistematice el conocimiento que se genera en la Entidad.
- Entender que una adecuada gestión del conocimiento redundará en el mejoramiento de los procesos, el incremento de la productividad, reducción de costos, posicionamiento y reconocimiento institucional.
- Promover en el ambiente de trabajo el intercambio, ideación, creación, cocreación, innovación, investigación, que permitan solucionar problemas estructurales en la Entidad.
- Identificar el conocimiento crítico, es decir aquel que es indispensable para el funcionamiento y desarrollo de la entidad, aquel que aporta valor ahora y en el futuro.
- Levantar mapas de conocimiento, herramienta útil para identificar los conocimientos tácito y explícito de los servidores en la entidad.

- Identificar el capital Intelectual que posee la Entidad, el cual está compuesto por capital humano, capital estructural y Capital Relacional, por tanto, es necesario hacer un análisis detallado de:
 - Capital Humano: Identificar las competencias, entendiendo éstas como los conocimientos, habilidades y actitudes que en este momento se hallan en la Secretaría General, como la capacidad de aprendizaje y creatividad de los servidores(as) y equipos de trabajo.
 - Capital Estructural: Identificar el conocimiento que permanece en la entidad cuando los servidores(as) se marchan a su casa, es decir aquel que es propiedad de la Entidad.
 - Capital Relacional: Identificar el conocimiento presente en las relaciones establecidas con el entorno. La base de este, es el conocimiento acumulado por las partes en los intercambios con terceros.
- Estudiar la posibilidad de diseñar e implementar una Universidad Corporativa, modalidad para realizar la gestión del conocimiento en los servidores de la Entidad, la cual está alineada con los objetivos y estrategias de la organización. En esta línea, se consigue optimizar los recursos, invirtiendo en un aprendizaje que impacta directamente en la actividad de la organización ya que se centra en los conocimientos específicos que el empleado debe adquirir, acorde a su actividad, para la consecución de dichos objetivos.

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

2.15. CONTROL INTERNO

En razón de las funciones legalmente atribuidas a las Oficinas de Control Interno (principalmente lo establecido en la Ley 87 de 1993 y la Ley 019 de 2013, así como las disposiciones reglamentarias de las mismas) y dado, adicionalmente, lo previsto en el Decreto Distrital 425 de 2016; esta Dependencia se ha orientado al desarrollo de los roles de: i) liderazgo estratégico, ii) enfoque hacia la prevención, iii) evaluación de la gestión del riesgo, iv) evaluación y seguimiento y v) relación con entes externos de control.

- **Liderazgo Estratégico/Asesoría y Acompañamiento:** Bajo estos roles se ha brindado acompañamiento en diversos comités planificados y adelantados en la Entidad, en los que se tratan temas de importancia material para la gestión institucional de la Secretaría General.

Este acompañamiento, en condición de invitado, facilita a esta Dependencia la identificación y prevención de riesgos, así como el fortalecimiento de su función de seguimiento y asesoría. Entre los Comités en los cuales ha participado la Oficina de Control Interno, se cuentan:

El Comité Institucional de gestión y desempeño, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el Comité de Contratación, el Comité del Plan Institucional de Gestión Ambiental, el Comité de Conciliación, el Comité de Sostenibilidad Contable, el Comité Interno de archivo, entre otros.

En desarrollo de estos mismos roles, se coordinó la planificación y ejecución de auditorías internas de calidad para la totalidad de los procesos administrados por la Entidad, apoyando con ello el propósito de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001.2015, logrado en 2018,

- **Evaluación y Seguimiento / Enfoque en la Prevención de Riesgos:** En el marco de estos roles, a partir de 2018 se realizó con frecuencia mensual, la verificación del grado de avance de los planes de mejoramiento vigentes con la Contraloría de Bogotá, resultado de lo cual se pudo promover y documentar el cumplimiento de cerca del 98% de las acciones de mejora establecidas en los planes de mejoramiento producto de las visitas de auditoría recibidas entre 2016 y 2019. Así mismo, se implementó con frecuencia trimestral, el seguimiento de los planes de mejora derivados de auditorías internas, promoviendo con ello acciones de mejora frente a los eventos de riesgo identificados

Así mismo, se planificaron, ejecutaron y comunicaron los resultados de cada una de las actividades de aseguramiento previstas en el Plan Anual de auditorías, de tal forma que al cierre de la vigencia 2018 se cumplió en un 102% el Plan establecido, previéndose para 2019 cumplir de forma igualmente satisfactoria, el plan de trabajo definido. Se destaca de estos planes, el mayor alcance que tuvieron en 2018 y 2019, al incorporar actividades de aseguramiento de proyectos de inversión y procesos de TI que han venido aportando al mejoramiento de los mismos.

- **Relacionamiento con Entes de Control:** En ejercicio de este rol, se han venido atendiendo todos los requerimientos emanados de los distintos entes de seguimiento y control de la Secretaría General, apoyándose especialmente la atención de las visitas de la Contraloría de Bogotá, de los seguimientos y verificaciones exigidas por la Veeduría Distrital y la realización de los reportes y revisiones requeridos por otras tantas Entidades (DAFP, Secretaría Jurídica, Dirección Nacional de Derechos de autor, Dirección Distrital de Contabilidad de la SDH, entre otras).

Durante la presente administración, esta dependencia puede resaltar como principales logros:

- En 2018 se sustentó ante la Contraloría de Bogotá el cumplimiento de las 112 acciones de mejora que a la fecha se registraban finalizadas. Resultado de esta sustentación se logró el cierre definitivo de todas las acciones de mejora finalizadas a la fecha de la visita del ente de control, logrando con ello una reducción material (en aprox. 70%) del plan de mejoramiento vigente en la Entidad.
- Se reglamentaron los principales instrumentos de gobierno de la función o rol de auditoría interna de la Secretaría General, estos son el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor Interno. Así mismo, se actualizó el reglamento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, instancia asesora de seguimiento y direccionamiento llamada a la revisión y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno de la Entidad.

- Para mejorar el direccionamiento estratégico del proceso de Evaluación y monitoreo del Sistema de Control interno, se realizó la modificación del procedimiento de auditoría existente. Como producto de esta revisión y ajuste:

- Se diferenciaron los estándares de calidad aplicables en la planificación y ejecución de auditorías internas de calidad y de gestión (creación de dos procedimientos), dado el fundamento normativo y técnico propio de cada una de estas actividades.
- Se implementó la metodología de auditoría basada en riesgos y con ello, técnicas de planificación, ejecución y supervisión del trabajo ajustadas a las normas internacionales de auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos – IIA Global.
- Se conformó y reglamentó el Comité Distrital de Auditoría y a partir de su funcionamiento se trabajó en el diseño, aprobación y proposición (dirigida a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional) de cuatro lineamientos técnicos con los que se prevé orientar y facilitar la implementación de normas internacionales de auditoría en todas las Entidades del Distrito.

Estos lineamientos proporcionan los elementos conceptuales y metodológicos necesarios para la elaboración de Informes de auditoría, planes de auditoría, programas de auditoría y programas de aseguramiento de la calidad; ajustados a mejores prácticas y estándares internacionales de reconocido valor técnico cuya utilización, redundará en una mayor capacidad para identificar riesgos y de forma consecuente, promover su prevención y/o mitigación.

Entre los principales retos y desafíos a los que se enfrenta esta dependencia, se encuentran:

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

Se Adjunta el Anexo N° 15. “Control Interno”

3. RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

- Implementación de estrategias que permitan dar continuidad al relacionamiento de la ciudadanía con la administración, en este sentido, es relevante hacer seguimiento y

evaluación a la claridad, coherencia, calidez y oportunidad de las respuestas de entidades a peticiones ciudadanas, con el fin de mejorar la comunicación con la ciudadanía. Así mismo, ampliar el alcance de la estrategia de cualificación de servidores de la Administración Distrital, a través de la difusión y posicionamiento de la herramienta tecnológica WEB y móvil de gamificación.

- Lograr la transición de un modelo multicanal a uno onmicanal, para atender la tendencia creciente a la realización de trámites a través del canal virtual, se constituye en un gran reto, que requiere del fortalecimiento del canal virtual. De tal manera, se recomienda consolidar la oferta de servicios del SuperCADE Virtual, incorporando más funcionalidades, y posicionar este canal como el medio a través del cual los ciudadanos pueden efectuar trámites y realizar transacciones, reduciendo el tiempo que destinan a estas tareas.
- Afianzar y dar continuidad al mejoramiento del instrumento de planeación y seguimiento al Plan de Acción Institucional con miras a reducir posibles inestabilidades del sistema de operación, los tiempos de captura y reporte de datos, y la generación automatizada de reportes estadísticos para el análisis de la gestión institucional.
- Renovar la Certificación de Calidad de la Entidad con el fin de garantizar que el sistema de gestión ha establecido las herramientas y los procedimientos necesarios para garantizar la calidad del servicio en aras de la atención a las necesidades ciudadanas en marco de la misión de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Prever la interacción del SECOP II con los demás sistemas internos de la Entidad, en aras de evitar la duplicidad de documentos en distintas bases pues el expediente electrónico debe ser uniforme para el archivo de la Entidad y para la disposición del público en general y entes de Control.
- Es necesario adelantar la implementación del ERP a todas las entidades del Distrito, con el fin de contar con la estandarización de un sistema único de información poblacional, que permita al Distrito Capital contar con una plataformas única de interoperabilidad para sus sistemas de información que comparta datos entre entidades y estandarice sus flujos, generando capacidad para transformar los datos desde la fuente primaria hasta los usuarios y partes interesadas, y una mejor gestión de los procesos inherentes para garantizar la calidad, la trazabilidad y el uso.
- En materia de planeación urbana se debe continuar con el esfuerzo de reglamentar la instalación de la infraestructura de telecomunicaciones móvil en la ciudad para poder enfrentar la entrada de las tecnologías emergentes, entre ellas la red 5G e internet de las cosas.
- Con el propósito de continuar con el incremento unidades documentales al servicio de la administración y la ciudadanía, se requiere diseñar e implementar el programa de descripción documental del Archivo de Bogotá a corto, mediano y largo plazo, a fin de lograr describir el 100% de la documentación que hace parte de los fondos que conserva el Archivo

de Bogotá, así como normalizar los procesos de descripción documental para la ejecución de las transferencias secundarias provenientes de las Entidades Distritales.

- Analizar y viabilizar una solución para el almacenamiento de la documentación de la administración distrital que hoy corresponde a más de 414.463 metros lineales, contentivos en documentos en fase de archivo central y en aquellos fondos acumulados por las diferentes entidades del distrito; optimizando la inversión de recursos, de infraestructura y favoreciendo la protección del patrimonio documental de la ciudad.
- Adelantar las siguientes fases para consolidar aún más el Portal Bogotá y su relación con la ciudadanía: Unificación de la base de datos de registros ciudadanos y la conceptualización, diseño e implementación del registro único ciudadano para personalización de contenidos y servicios a la medida, tales como envío de alertas de comparendos, pagos de impuestos, traslado de estudiantes de un colegio a otra institución, entre otros.
- Es fundamental continuar con la modernización de la infraestructura de la Imprenta Distrital, para cumplir con los bienes y servicios que se ofrecen, así como asegurar el bienestar de los funcionarios que trabajan en la dependencia. Una vez se termine la obra se requerirán: baterías sanitarias, acabados de enchape pisos y pared, aparatos sanitarios, griferías ahorradoras, divisiones de baño, cambio de piso, puertas, pintura y elaboración de un vestidor para los trabajadores de la planta.
- Es importante continuar con el uso exclusivo de planchas ecológicas para disminuir los residuos líquidos peligrosos de la Imprenta Distrital. Para el futuro se podría usar solo papel reciclado o de piedra y, dados los espacios libres que se tienen en la sede, no estaría de más buscar métodos de energía renovable para suplir parte de la energía que se consume en las operaciones diarias.