

# RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



## Informe de resultados de la gestión

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



**¿Tienes comentarios a este informe?**

Te invitamos a enviarlos al correo:  
[oapsecgeneral@alcaldiabogota.gov.co](mailto:oapsecgeneral@alcaldiabogota.gov.co)  
Fecha máxima 15 de febrero de 2022

**Enero de 2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ¿QUIÉNES SOMOS?</b> .....	<b>5</b>
<b>2. ¿CÓMO AVANZAMOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL?</b> .....	<b>8</b>
<b>3. ASÍ EJECUTAMOS EL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL 2021</b> .....	<b>10</b>
3.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS RECURSOS DE INVERSIÓN.....	10
3.2 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO .....	11
3.3 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LAS RESERVAS .....	12
3.4 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL PASIVOS .....	12
<b>4. ¿CUÁLES HAN SIDO LOS LOGROS DE NUESTROS PROYECTOS?</b> .....	<b>13</b>
4.1 ASÍ AVANZAMOS EN VÍCTIMAS, MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN .....	13
4.1.1 <i>Memoria, paz y reconciliación</i> .....	17
4.1.2 <i>Participación efectiva de las víctimas del conflicto armado</i> .....	17
4.1.3 <i>Diseño y formulación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)</i> 17	
4.1.4 <i>Implementación de la estrategia de reconciliación</i> .....	19
4.1.5 <i>Asistencia, atención y reparación a víctimas en Bogotá-Región</i> .....	20
4.1.6 <i>Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata</i> .....	21
4.1.7 <i>Observatorio Distrital de Víctimas</i> .....	21
4.2 ASÍ AVANZAMOS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN TIC .....	22
4.3 ASÍ AVANZAMOS EN MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y APUESTA POR LA TRANSPARENCIA	26
4.3.1 <i>Sistema de coordinación distrital</i> .....	29
4.3.2 <i>Gestión del conocimiento y la innovación</i> .....	29
4.3.3 <i>Proyección internacional</i> .....	29
4.3.4 <i>Valor público en grupos de interés</i> .....	30
4.3.5 <i>Modelo+ de Teletrabajo Distrital con enfoque diferencial</i> .....	31
4.3.6 <i>Transparencia en la gestión pública</i> .....	31
4.3.7 <i>Patrimonio documental de la ciudad</i> .....	32
4.4 ASÍ AVANZAMOS EN GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ.....	34
4.4.1 <i>Articulación interinstitucional</i> .....	35
4.4.2 <i>Plataforma GAB</i> .....	36
4.4.3 <i>Posicionamiento social, generación de capacidades y activación ciudadana</i> .....	37
4.5 ASÍ AVANZAMOS EN ATENCIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA .....	39
4.6 ASÍ AVANZAMOS EN COMUNICACIONES EFICIENTES.....	44

4.6.1	Lineamientos distritales la comunicación.....	45
4.6.2	Ciudadanía informada .....	46
4.6.3	Análisis de la percepción ciudadana .....	47
4.7	ASÍ AVANZAMOS EN LA ADECUACIÓN, MANTENIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS .....	49
<b>5.</b>	<b>¿CÓMO ADELANTAMOS LA GESTIÓN INSTITUCIONAL? .....</b>	<b>53</b>
5.1	ASÍ ADELANTAMOS LA GESTIÓN CONTRACTUAL .....	53
5.2	ESTOS FUERON LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.....	53
5.3	¿QUÉ ACCIONES DE MEJORAMIENTO IDENTIFICAMOS?.....	57
5.4	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	60
5.5	ASÍ FUE LA GESTIÓN EN EL MARCO DEL COVID-19. ....	62
5.5.1	Atención a las víctimas del conflicto armado interno - Ruta de Atención Humanitaria Inmediata .....	62
5.5.2	Atención a la ciudadanía - Línea 195.....	63
5.5.3	Estrategias digitales .....	63
5.5.4	Protocolo general de bioseguridad.....	63
5.5.5	Adquisición de elementos de protección individual o protección personal para servidores y contratistas, así como elementos de aseo y demás insumos para asepsia.....	63
5.5.6	Estrategias de comunicación.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cumplimiento de los objetivos estratégicos Plan Estratégico Institucional 2021 .....	9
Tabla 2.	Ejecución presupuestal vigencia 2021 .....	10
Tabla 3.	Ejecución presupuestal 2021 por proyecto de inversión.....	11
Tabla 4.	Ejecución presupuestal vigencia 2021 – Funcionamiento .....	11
Tabla 5.	Ejecución de reservas presupuestales constituidas para la vigencia 2021 .....	12
Tabla 6.	Ejecución Pasivos Exigibles - Vigencia 2021.....	12
Tabla 7.	Cumplimiento metas sectoriales víctimas, memoria, paz y reconciliación.....	14
Tabla 8.	Metas proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación .....	15
Tabla 9.	Proyectos de inversión con recursos de regalías .....	18
Tabla 10.	Estímulos Convenio con la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte.....	19
Tabla 11.	Cumplimiento metas sectoriales transformación digital y gestión TIC .....	22
Tabla 12.	Metas proyecto de inversión 7872 Transformación Digital y Gestión TIC.....	23
Tabla 13.	Cumplimiento metas sectoriales sobre modernización de la gestión pública y apuesta por la transparencia.....	26
Tabla 14.	Metas proyecto de inversión 7868 Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente	27
Tabla 15.	Cumplimiento metas sectoriales Gobierno Abierto.....	34
Tabla 16.	Metas proyecto de inversión Gobierno Abierto .....	35
Tabla 17.	Cumplimiento metas sectoriales atención u servicios a la ciudadanía.....	40
Tabla 18.	Metas proyecto de inversión Servicio a la Ciudadanía .....	41
Tabla 19.	Sedes de la Red CADE.....	43
Tabla 20.	Cumplimiento metas sectoriales de comunicaciones eficientes.....	44
Tabla 21.	Metas proyecto de inversión Comunicaciones Eficientes.....	45
Tabla 22.	Cumplimiento metas sectoriales optimización de infraestructura y servicios .....	49
Tabla 23.	Metas proyecto de inversión 7871 Fortalecimiento de la Capacidad Institucional.....	50

# Introducción



En el marco de la transparencia, la política de participación ciudadana y el modelo de gobierno abierto, y de manera conjunta con la ciudadanía, diseñamos e implementamos la estrategia de participación ciudadana, la estrategia de rendición de cuentas, así como el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Estos tres instrumentos, además de ser parte de nuestra responsabilidad pública, nos han facilitado el diálogo participativo, propositivo e incidente con la ciudadanía, los grupos de interés, las veedurías ciudadanas, los entes de control, la academia y otras entidades del distrito.

Fieles a nuestro compromiso con la ciudadanía continuamos desarrollando un ejercicio de rendición de cuentas permanente y durante el año 2021 hicimos 6 diálogos ciudadanos donde conversamos sobre transparencia, talento humano, Bogotá distrito Anticorrupción, Inspección Vigilancia y Control y Bogotá: territorio inteligente.

Al finalizar el año, compartimos a través de nuestros medios electrónicos los principales logros del 2021; allí, le contamos a la ciudadanía cómo debimos asumir en el distrito las consecuencias de un año de pandemia e idear estrategias para impulsar la reactivación económica, a la par que

avanzábamos en la vacunación de todos y todas y actualizábamos el instrumento de planeación territorial más importante para Bogotá.

En la Secretaría General asumimos este reto desde nuestra misión como líderes del sector Gestión Pública y aportamos al posicionamiento de los temas estratégicos para la ciudad a través de estrategias digitales como Vacunación COVID-19, D.A.R. (Detecto, Aíslo y Reporto) y Bogotá no se Rinde.

Pusimos en marcha Ferias de Reactivación Local en alianza con las Secretarías de Hacienda, Desarrollo Económico, Movilidad, Mujer, Hábitat y Cultura, convocamos al IPES<sup>1</sup>, al IDT<sup>2</sup>, a las Alcaldías Locales, a Compensar y a CAFAM y llevamos servicios, ayudas y apoyos relacionados con financiamiento, emprendimiento, fortalecimiento empresarial, formalización, ofertas de empleo y subsidios a la comunidad local, a comerciantes y pequeños y medianos empresarios. También hicimos una apuesta firme para racionalizar aquellos trámites que requieren las empresas de la ciudad para adelantar sus labores económicas, priorizando seis de alta importancia.

Nuestro aporte al ordenamiento territorial de la ciudad en materia de infraestructura TIC, víctimas del conflicto armado y gobernanza quedó incorporado en el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.

En este informe documentamos la rendición de cuentas de la gestión que desarrollamos en la Secretaría General durante el 2021, describiendo cómo continuamos trabajando por ustedes, para generar valor público con

<sup>1</sup> Instituto Para la Economía Social

<sup>2</sup> Instituto Distrital de Turismo

un modelo de Gobierno Abierto que nos permitió avanzar hacia una ciudad moderna, eficiente y transparente, hacia una ciudad modelo en el uso de las nuevas tecnologías y por supuesto, hacia una ciudad que se consolida, cada vez más, en epicentro de paz y reconciliación.

Este documento está estructurado en cinco capítulos: en el primero les recordamos a nuestros lectores la misión y objetivos estratégicos de la Secretaría General, así como la estructura de sus dependencias.

En el segundo capítulo exponemos el seguimiento al Plan Estratégico y en el tercero la ejecución presupuestal. La descripción de los logros alcanzados en la ejecución de los proyectos de inversión la realizamos en el cuarto capítulo, acá podrán revisar cómo avanzamos en materia de paz, víctimas y reconciliación, transformación

## 1. ¿Quiénes somos?

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. es una entidad del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que actúa como cabeza del Sector Gestión Pública. Tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

<sup>4</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá. **Decreto 140 de 2021 (14 de abril de 2021). "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la**

digital y gestión TIC<sup>3</sup>, Gobierno Abierto, atención y servicios a la ciudadanía, modernización de la gestión pública, comunicaciones y adecuación de las infraestructuras.

En el último capítulo ustedes podrán encontrar la información relacionada con la gestión institucional de la Entidad como la gestión contractual, la gestión de requerimientos a la ciudadanía, las recomendaciones de mejora, las estrategias de acceso a la información y la gestión que adelantamos para hacer frente a la pandemia por COVID 19.

Finalmente, recordamos a toda la ciudadanía que, con el fin de mejorar los contenidos y comprensión de este informe, pueden realizar comentarios y enviarlos a la Secretaría General al correo electrónico

En mérito de lo anterior, la Secretaría General desempeña las siguientes funciones<sup>5</sup>:

1. Prestar los servicios administrativos que el/la 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.

**Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C." Artículo 1. Naturaleza y Objeto.**

<sup>5</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá. Decreto 140 de 2021 et al. Artículo 2. Funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

de interés prioritario para la ciudad, en aras de fortalecer la Gestión Pública Distrital, la eficiencia administrativa y la transparencia organizacional.

8. Prestar apoyo al/a Alcalde/sa Mayor para la revisión y consolidación del Sistema de Control Interno de las diferentes entidades distritales, así como de los reportes del Programa Anual de Auditoría.
9. Implementar sus políticas públicas, planes y programas en materia de compras y contratación pública, de conformidad con las políticas dadas por la Secretaría Jurídica Distrital en esta materia, buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa.
10. Coordinar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, en las diferentes entidades del Distrito Capital, en consonancia con lo determinado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015 y el Decreto Distrital 807 de 2019.

Para atender los restos del Plan de Desarrollo Distrital *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI* en el año 2020 el equipo de la Secretaría General formuló así su misión, visión y objetivos estratégicos.



**TÚ ERES PARTE**

Juntos decidimos el camino a seguir

**Misión, Visión y Objetivos Estratégicos**

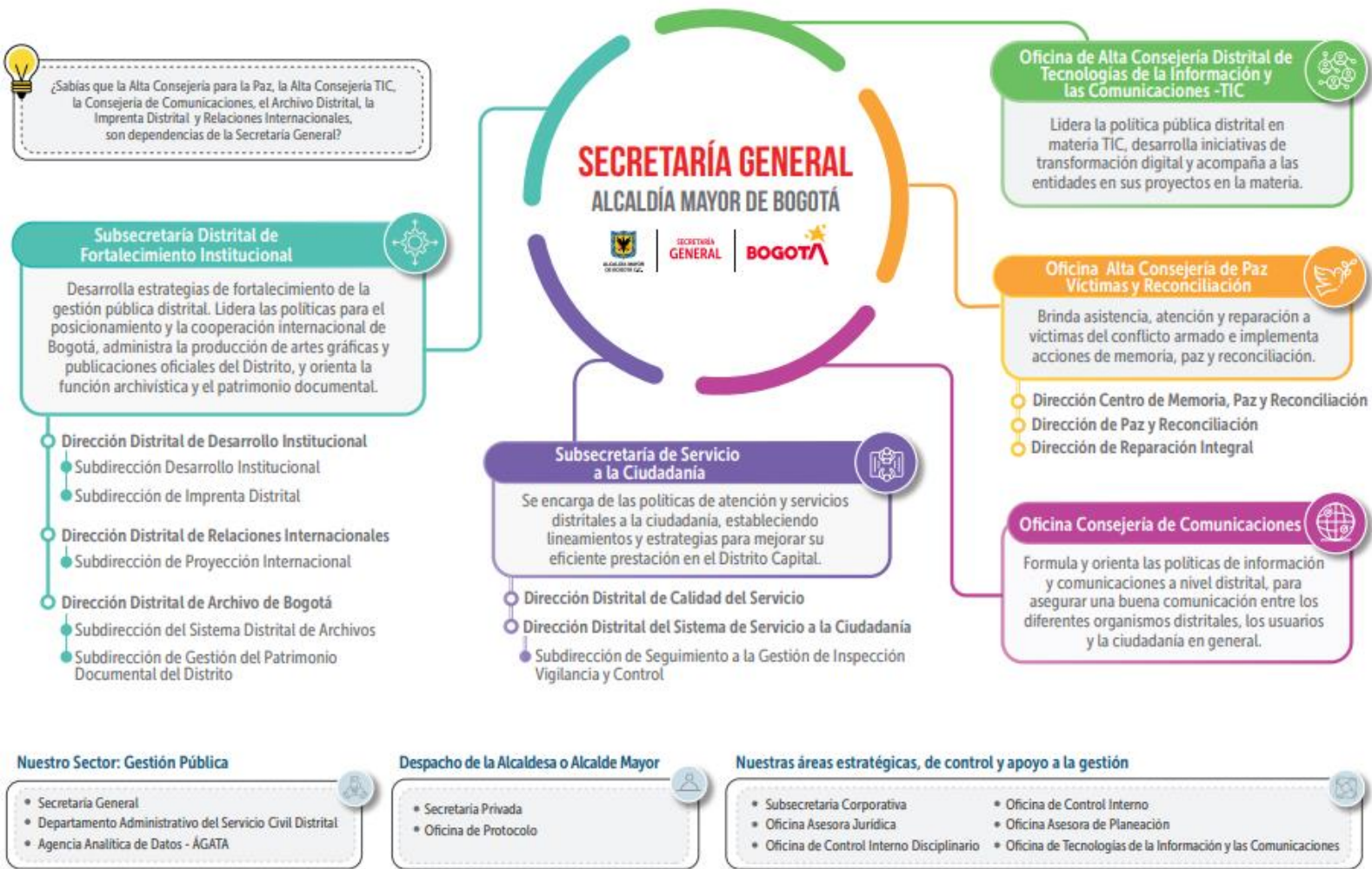
**Misión:** La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., es la entidad líder del sector Gestión Pública que desarrolla condiciones para generar valor público, con el fin de lograr una ciudad moderna con un modelo de Gobierno Abierto, contribuir a la construcción de la paz y la reconciliación,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

**Visión:** En 2030 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., será reconocida por posicionar una gestión pública distrital moderna, eficiente, transparente y abierta, y por generar las condiciones necesarias para la consolidación de la paz y la reconciliación en Bogotá Región, a través de los valores institucionales y en diálogo permanente con la ciudadanía.

**Objetivos estratégicos:** La entidad se propuso los siguientes objetos estratégicos:

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

Para el cumplimiento de su objeto y funciones generales, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. cuenta con las siguientes dependencias, de acuerdo con el **Decreto 140 de 2021**:



## 2. ¿Cómo avanzamos en el Plan Estratégico Institucional?



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

de la calidad y servicios a cargo de la Entidad.

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría mantuvo la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, a través de la Auditoría de Renovación realizada por la firma SGS Colombia SAS. Como resultado de este ejercicio, el equipo auditor determinó que el Sistema de Gestión de la Calidad responde a los requisitos de la norma, demostrando la capacidad para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los



productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la Entidad.

Esta certificación de calidad se ve reflejada, entre otros procedimientos, en los resultados del seguimiento al Plan Estratégico Institucional. Este Plan se soporta en la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994, la cual establece, en su artículo 29, que los organismos de la administración pública nacional debemos elaborar un plan indicativo cuatrienal que se exprese en planes de acción anuales que se constituyan en la base para la evaluación de resultados.

Tras la actualización de la Plataforma Estratégica de la Secretaría General, oficializada mediante la Resolución No. 277 de 2020, formulamos, de forma

participativa, el Plan Estratégico Institucional para el cuatrienio 2020 – 2024, en el marco de las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo *Un Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, que, cuenta con 8 objetivos estratégicos que abordan los aspectos relacionados en la misionalidad de la Entidad.

Cada objetivo está compuesto por indicadores sectoriales, metas trazadoras, metas de proyecto o indicadores de gestión, identificados durante la fase formulación. Cada objetivo estratégico busca llegar al 100 % de cumplimiento anual a partir de la ponderación de los indicadores que le aportan. A continuación, presentamos el seguimiento al Plan Estratégico Institucional a diciembre del 2021:

**Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos estratégicos Plan Estratégico Institucional 2021**

Objetivos estratégicos	% de cumplimiento 2021
1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.	100%
2. Posicionar un modelo de Gobierno Abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.	100%
3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.	100%
4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente.	100%
5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.	100%
6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza.	100%
7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva.	99%

Objetivos estratégicos	% de cumplimiento 2021
8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión.	100%

Fuente: Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación. Corte 31 de diciembre 2021.

La desagregación de la información se encuentra publicada en la página WEB de la Entidad, sección de transparencia y acceso público de la información en el numeral 4 Planeación, presupuesto e informes.

### 3. Así ejecutamos el presupuesto asignado para el 2021

Por medio de los Decretos 328 de 2020 y el Acuerdo 788 de 2020 se aprobó y liquidó, respectivamente, el presupuesto anual para la vigencia fiscal 2021 de la Secretaría General, el cual definió una apropiación presupuestal inicial por valor de **\$190.641.859.000**, recursos que fueron distribuidos para funcionamiento por un valor inicial de **\$96.538.449.000** y para inversión por valor de **\$94.103.410.000**.

Ahora bien, en virtud de las diferentes modificaciones presupuestales realizadas a lo largo de la vigencia 2021, registramos una

apropiación final por valor de **\$193.241.859.000**, los cuales, al final de la vigencia, estaban distribuidos en **\$101.588.878.151** para funcionamiento y **\$91.652.980.849** para inversión.

Así las cosas, del total de recursos apropiados para la Secretaría General (\$193.241.859.000) se comprometieron **\$189.454.105.890**, lo que equivale al **98,04%** y hicimos giros acumulados por valor de **\$176.629.654.149**, que representan el **91,40%** de los recursos comprometidos.

**Tabla 2. Ejecución presupuestal vigencia 2021**

Recursos	Apropiación Disponible	Total Comprometidos	% Compromisos	Giros	% Giros
Funcionamiento	101.588.878.151	98.072.249.445	96,54	94.678.511.227	93,20
Inversión	91.652.980.849	91.381.856.445	99,70	81.951.142.922	89,41
<b>Total</b>	<b>193.241.859.000</b>	<b>189.454.105.890</b>	<b>98,04</b>	<b>176.629.654.149</b>	<b>91,40</b>

Fuente: BogData. Corte 31 de diciembre 2021. Cifras en pesos corrientes.

#### 3.1 Ejecución presupuestal de los recursos de inversión

En la Secretaría General ejecutamos siete (7) proyectos de inversión en el marco del Plan de Desarrollo *Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, los cuales contaron con recursos programados por valor de noventa y un mil, seiscientos cincuenta y dos millones, novecientos

ochenta mil ochocientos cuarenta y nueve pesos m/cte (**\$91.652.980.849**).

De los recursos programados al cierre de la vigencia 2021, se ejecutó el 99.70%, es decir, que se ejecutaron recursos por valor del noventa y un mil, trescientos ochenta y un millones, ochocientos cincuenta y seis mil

cuatrocientos cuarenta y cinco (**\$ 91.381.856.445**) pesos m/cte. A continuación, presentamos la ejecución

presupuestal por cada uno de los proyectos de inversión:

**Tabla 3. Ejecución presupuestal 2021 por proyecto de inversión**

PROYECTOS DE INVERSIÓN	Valor Programado	Valor Comprometido	Valor Girado	% Compro-misos	% Giros
7867 - Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía	\$ 22.459.193.000	\$ 22.440.802.679	\$ 19.310.737.600	99,9	86,0
7868 - Desarrollo Institucional para una Gestión Pública Eficiente	\$ 9.259.000.000	\$ 9.139.531.490	\$ 7.964.386.679	98,7	86,0
7869 - Implementación del modelo de Gobierno Abierto, accesible e incluyente de Bogotá	\$ 2.264.671.000	\$ 2.264.414.065	\$ 2.006.882.471	100,0	88,6
7870 - Servicio a la ciudadanía moderno, eficiente y de calidad	\$ 4.535.782.000	\$ 4.535.037.938	\$ 4.229.884.838	100,0	93,3
7871 - Construcción de Bogotá-región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación	\$ 29.554.643.849	\$ 29.506.573.882	\$ 26.063.637.971	99,8	88,2
7872 - Transformación Digital y Gestión TIC	\$ 11.749.691.000	\$ 11.690.240.773	\$ 11.062.840.193	99,5	94,2
7873 - Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General	\$ 11.830.000.000	\$ 11.805.255.618	\$ 11.312.773.170	99,8	95,6
<b>Total general</b>	<b>\$91.652.980.849</b>	<b>\$91.381.856.445</b>	<b>\$81.951.142.922</b>	<b>99,70</b>	<b>89,41</b>

Fuente: BogData. Corte 31 de diciembre 2021. Cifras en pesos corrientes.

### 3.2 Ejecución presupuestal de los recursos de funcionamiento

Durante la vigencia 2021, programamos recursos de funcionamiento por valor de ciento un mil, quinientos ochenta y ocho millones, ochocientos setenta y ocho mil ciento cincuenta y un pesos m/cte (**\$101.588.878.151**), recursos que para el cierre de la vigencia presentaron una

ejecución del **96.54%**, es decir, se comprometieron recursos por valor de noventa y cuatro mil seiscientos setenta y ocho millones, quinientos once mil doscientos veintisiete pesos m/cte (**\$94.678.511.227**).

**Tabla 4. Ejecución presupuestal vigencia 2021 – Funcionamiento**

Gastos	Valor programado	Valor Comprometido	Valor Girado	% Compr o-misos	% Giros
Recursos Funcionamiento	\$101.588.878.151	\$98.072.249.445	\$94.678.511.227	96,5	93,2
<b>Total general</b>	<b>\$101.588.878.151</b>	<b>\$98.072.249.445</b>	<b>\$94.678.511.227</b>	<b>96,54</b>	<b>93,20</b>

Fuente: BogData. Corte 31 de diciembre 2021. Cifras en pesos corrientes

### 3.3 Ejecución presupuestal de las reservas

Respecto de la ejecución de reservas presupuestales durante la vigencia 2021 la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá se constituyeron reservas por valor **\$18.707.073.851**, distribuidos en **\$3.609.853.540** en lo correspondiente a gastos de funcionamiento y

**\$15.097.220.311** para gastos de inversión. Así las cosas, al cierre de la vigencia hicimos giros por valor de **\$17.102.417.385** y se liberaron recursos por valor de **\$1.310.575.637**, lo que equivale a un avance del **98.31%** respecto de los recursos programados como reservas.

**Tabla 5. Ejecución de reservas presupuestales constituidas para la vigencia 2021**

Recursos	Reservas	Anulaciones	Reservas Definitivas	Giros Acumulados	% Giros	Saldo por Girar
Funcionamiento	\$3.609.853.540	\$159.795.894	\$3.450.057.646	\$3.450.057.646	100,00	-
Inversión	\$15.097.220.311	\$1.150.779.743	\$13.946.440.568	\$13.652.359.739	97,89	294.080.829
<b>Total</b>	<b>\$18.707.073.851</b>	<b>\$1.310.575.637</b>	<b>\$17.396.498.214</b>	<b>\$17.102.417.385</b>	<b>98,31</b>	<b>294.080.829</b>

Fuente: BogData. Corte 31 de diciembre 2021. Cifras en pesos corrientes.

### 3.4 Ejecución presupuestal pasivos

Durante la vigencia 2021 se contaba con tres (3) contratos constituidos como pasivos exigibles por un valor de **\$429.911.212**, de los cuales al cierre de la vigencia hicimos

pagos y/o liberaciones por valor de **\$128.503.505**, lo que representa un avance del 30% en relación con el saneamiento fiscal de estos pasivos.

**Tabla 6. Ejecución Pasivos Exigibles - Vigencia 2021**

Recursos	Valor Constituido como Pasivo Exigible	Valor Girado 2021	% de Avance en la Gestión
Funcionamiento	\$30.013.224	\$30.013.224	100
Inversión	\$399.897.988	\$98.490.281	25
<b>Total</b>	<b>\$429.911.212</b>	<b>\$128.503.505</b>	<b>30</b>

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

## 4. ¿Cuáles han sido los logros de nuestros proyectos?

En la Secretaría General aportamos al cumplimiento de los siguientes componentes del Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*:

### Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI



A través de los 7 proyectos de inversión, en la Secretaría General avanzamos en el cumplimiento de los compromisos establecidos para lograr hacer de la gestión pública un ejercicio cada vez más transparente, efectivo y con mayor control ciudadano, tomar decisiones basadas en información de calidad, luchar contra la corrupción, hacer de Bogotá una ciudad que aprovecha la tecnología, le apuesta a la transformación digital y a ser epicentro de paz para el beneficio de todos y todas.

A continuación, presentamos los principales avances en la ejecución de los proyectos de inversión:

### 4.1 Así avanzamos en víctimas, memoria, paz y reconciliación



Una de las principales apuestas del Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, es lograr que Bogotá sea epicentro de paz y reconciliación, para esto, en el propósito 3 *“Inspirar confianza y legitimidad para vivir sin miedo y ser epicentro de cultura*

*ciudadana, paz y reconciliación”*, en el programa 39 *“Bogotá territorio de paz y atención integral a las víctimas del conflicto armado”* se inscribieron 3 metas sectoriales que buscan en primer lugar, desarrollar acciones y procesos de asistencia, atención, reparación integral y participación para las víctimas del conflicto armado; en segundo lugar, formular e implementar una estrategia para la apropiación social de la memoria, para la paz y la reconciliación en los territorios ciudad región, a través de la pedagogía social y la gestión del conocimiento; y en tercer lugar, formular e implementar una estrategia para la consolidación de Bogotá - Región, como epicentro de paz y reconciliación, a través de la implementación de los Acuerdos de Paz en el Distrito. A continuación, presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 7. Cumplimiento metas sectoriales víctimas, memoria, paz y reconciliación**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Progra- mación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
<b>1.</b> Desarrollar acciones y procesos de asistencia, atención, reparación integral y participación para las víctimas del conflicto armado, otorgados por el Distrito Capital, desarrollados	Porcentaje de acciones y procesos de asistencia, atención, reparación integral y participación para las víctimas del conflicto armado, otorgados por el Distrito Capital, desarrollados	100%	87,43%	87,43%
	Porcentaje de medidas de ayuda humanitaria inmediata en el distrito capital, conforme a los requisitos establecidos por la legislación vigente, otorgadas.	100%	100%	100%
	Porcentaje de medidas de prevención, protección, asistencia y atención distintas a la ayuda humanitaria inmediata, acorde a las competencias institucionales de la Alta Consejería para las víctimas, la paz y la reconciliación de la Secretaría General, otorgadas.	100%	100%	100%
<b>2.</b> Formular e implementar una estrategia para la apropiación social de la memoria, para la paz y la reconciliación en los territorios ciudad región a través de la pedagogía social y la gestión del conocimiento.	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia para la apropiación social de la memoria, para la paz y la reconciliación en los territorios ciudad región a través de la pedagogía social y la gestión del conocimiento.	20	20	100%
<b>3.</b> Formular e implementar una estrategia para la consolidación de Bogotá - Región, como epicentro de paz y reconciliación, a través de la implementación de los Acuerdos de Paz en el Distrito.	Porcentaje de avance en la implementación de una estrategia para la consolidación de Bogotá - Región, como epicentro de paz y reconciliación, a través de la implementación de los Acuerdos de Paz en el Distrito.	20	20	100%

**Fuente:** SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

En la Secretaría General, a través de la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación y en articulación con la

Dirección Centro de Memoria, Paz y Reconciliación; la Dirección de Paz y Reconciliación; y la Dirección de Reparación

Integral, formulamos e implementamos el proyecto de inversión:

**7871** "Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación", que tiene como objetivo general "mejorar la integración de las acciones, servicios y escenarios que dan respuesta a las obligaciones derivadas de ley para las víctimas, el Acuerdo de Paz, y los demás compromisos distritales en materia de memoria, reparación, paz y reconciliación".

Por medio de este proyecto buscamos:

- Desarrollar acciones y procesos de asistencia y atención, con énfasis en la reparación integral y la participación para las víctimas del conflicto armado, en concordancia con las obligaciones y disposiciones legales establecidas para el Distrito Capital.
- Formular la estrategia para la consolidación de Bogotá como un escenario para la implementación de los Acuerdos de Paz, a través de dos Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial -PDET- con carácter reparador, uno en la zona rural de Sumapaz y el otro en el borde de Bogotá

con Soacha; la formulación de una política pública de reconciliación y paz; y el trabajo articulado con el Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición -SIVJRNR-.

- Formular e implementarla estrategia para la apropiación social de la memoria, la paz y la reconciliación, a través de la pedagogía social y la gestión del conocimiento en materia de memoria en coordinación con el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación -CMPR-.

Para hacer seguimiento a estos objetivos, formulamos 12 metas que tuvieron el siguiente nivel de cumplimiento:

**Tabla 8. Metas proyecto de inversión 7871 Construcción de Bogotá Región como territorio de paz para las víctimas y la reconciliación**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Ejecutar 100 por ciento de una estrategia de promoción de la memoria, para la construcción de paz, la reconciliación y la democracia, en la Ciudad Región.	20	20	100%
2. Realizar 1030 procesos pedagógicos para el fortalecimiento de iniciativas ciudadanas, que conduzcan al debate y la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construye en los territorios ciudad región.	310	310	100%
3. Implementar 300 productos de pedagogía social y gestión del conocimiento, para el debate y la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, que se construye en los territorios ciudad región.	73	73	100%
4. Implementar 100 por ciento de la formulación y puesta en marcha de la política pública distrital de víctimas, memoria, paz y reconciliación.	20	20	100%

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
<b>5.</b> Implementar 100 por ciento de una ruta de reparación integral para las víctimas del conflicto armado, acorde con las competencias del Distrito Capital.	100%	97,92%	97,92%
<b>6.</b> Otorgar 100 por ciento de medidas de ayuda humanitaria inmediata en el Distrito Capital, conforme a los requisitos establecidos por la legislación vigente.	100%	100%	100%
<b>7.</b> Gestionar 100 por ciento de medidas de prevención y protección a víctimas del conflicto armado, reconociendo afectaciones, riesgos y conductas vulneratorias, desde los enfoques poblacionales y diferenciales, acorde con las competencias institucionales de la Alta consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	100%	100%	100%
<b>8.</b> Realizar 100 por ciento de los espacios de coordinación y articulación programados con entidades e instancias de orden territorial y nacional, en materia de asistencia, atención y reparación a las víctimas del conflicto armado.	100%	98,50%	98,50%
<b>9.</b> Implementar 100 por ciento de las acciones que son competencia de la Alta consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, según el protocolo de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado, fortaleciendo los espacios de participación de las víctimas y sus organizaciones, y propendiendo por incluir a las víctimas no organizadas, mediante acciones orientadas a la paz y la reconciliación en el Distrito Capital.	100%	100%	100%
<b>10.</b> Ejecutar 100 por ciento de una estrategia de reconciliación para la construcción de paz, que contribuya al fortalecimiento del tejido social en los territorios ciudad región.	100%	100%	100%
<b>11.</b> Realizar 100 por ciento de los espacios de coordinación y articulación, acordados con entidades e instancias de orden territorial y nacional, para la implementación de acciones de integración social y territorial.	100%	100%	100%
<b>12.</b> Formular 100 por ciento de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), para la promoción de una adecuada integración social y territorial.	40	40	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Inversión– Corte 31 de diciembre de 2021.



Las acciones adelantadas por la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación en la vigencia han permitido alcanzar los siguientes logros:

#### 4.1.1 Memoria, paz y reconciliación

Desde la Dirección Centro de Memoria, Paz y Reconciliación realizamos 310 procesos pedagógicos desagregados entre 255 visitas guiadas y 55 acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas en memoria, paz y reconciliación. Para el desarrollo de las visitas guiadas implementamos dos estrategias:

- “Estrategia camino a casa” orientada a la niñez, y
- “Estrategia general de visitas guiadas” orientada a todo tipo de público,

logrando así la participación de más de 6.081 personas, de las cuales el 78% fueron niños, niñas y adolescentes.



En la implementación de productos de pedagogía social y gestión del conocimiento para el debate y apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación, hicimos 9 publicaciones sobre temas asociados a la significación de la memoria que incluyeron una serie audiovisual, una animación, un ejercicio de creación literaria y una alianza con el Espectador, entre otras.

#### 4.1.2 Participación efectiva de las víctimas del conflicto armado

Logramos implementar el 100% de las acciones que son competencia de la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, brindando apoyo técnico y operativo a las 24 Mesas de Participación Efectiva de Víctimas. Así, se garantizaron las condiciones mínimas, técnicas y logísticas que facilitaron el desarrollo de 231 sesiones ordinarias y extraordinarias de las mesas de participación con enfoque diferencial reconocidas por el Decreto 512 de 2019.

Realizamos un proceso de formación en la modalidad de diplomado dirigido a líderes y lideresas de las mesas de participación y otros

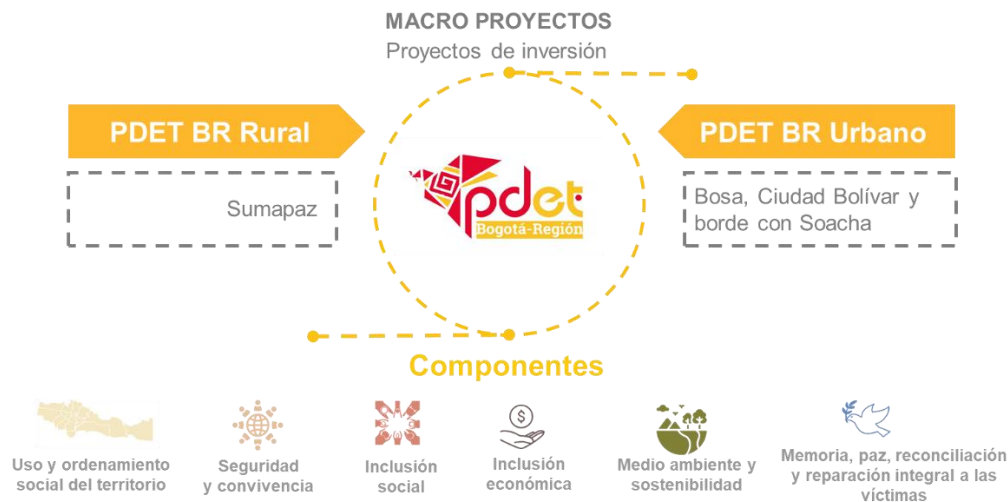
procesos organizativos con incidencia en las localidades de la ciudad, orientado al fortalecimiento de capacidades organizacionales y estrategias de gestión y planificación de las víctimas en el diseño, acompañamiento, ejecución, seguimiento y veeduría a la política pública de atención y reparación a las víctimas en Bogotá. Es así, como de las 248 personas focalizadas y convocadas se logramos que se matricularan 239, quienes accedieron por medio de sesiones sincrónicas y asincrónicas. En esta misma línea, resaltamos que, de las 239 personas matriculadas, 159 finalizaron el diplomado, de las cuales 110 se certificaron al cumplir con el 70% de la asistencia al total de las sesiones.

#### 4.1.3 Diseño y formulación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)

Diseñamos dos Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial Bogotá – Región -PDET-BR, uno de carácter urbano y el otro de carácter rural. El PDET urbano comprende las localidades de Ciudad Bolívar y Bosa en el borde con Soacha, y el PDET rural comprende toda la localidad de Sumapaz. En la vigencia,

logramos realizar la convocatoria y selección de las organizaciones locales que llevaron a cabo el proceso de construcción del diagnóstico territorial, el cual se fortaleció con los aportes de la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica de la Secretaría Distrital de

Planeación. El documento de diagnóstico junto con las lecturas territoriales, son parte de los insumos de la ruta de planeación participativa y constituyen el primer aparte de los Planes Estratégicos para la Construcción de paz territorial PEC –PAZ de los PDET BR.



Adelantamos el relacionamiento territorial en la localidad de Sumapaz, que implicó durante la fase de alistamiento para la formulación del PDET-BR de carácter rural, la articulación con actores territoriales y la construcción del mapa de actores (que apoyarán el desarrollo de la fase participativa) entre los que se encuentran organizaciones culturales, ambientales, productivas, gremiales, sindicales, comunales, de víctimas, de excombatientes, jóvenes y mujeres, así como de la academia, el sector educativo, ONGs e instituciones de orden distrital y nacional, también de las diferentes instancias de participación de Ciudad Bolívar, Bosa, Sumapaz y el municipio de Soacha.

En el mes de noviembre de 2021 iniciamos la fase de planeación participativa, a partir del diseño y desarrollo de las estrategias metodológicas que hemos construido para este fin. Logramos así que al 31 de diciembre se culminara la fase 0 (de 6 fases) y se iniciara la fase 1, recogiendo las problemáticas asociadas a los componentes habilitantes del ordenamiento social del territorio y seguridad, convivencia y justicia para los dos territorios focalizados.

En el marco del PDET-BR logramos gestionar recursos provenientes del Sistema General de Regalías –SGR- y recursos propios encaminados al desarrollo de los proyectos de las organizaciones locales:

**Tabla 9. Proyectos de inversión con recursos de regalías**

Proyecto	Inversión	Etapas	Población Beneficiada
Fortalecimiento de acueductos comunitarios	2.645 millones	Ejecución	1.165 personas
Ampliación de cobertura de conectividad	44.897 millones	Proceso de Viabilidad	23.184 personas
Fase 2 Mejoramiento de vías terciarias	84.570 millones	Formulación	Impacto Regional
Fortalecimiento de unidades productivas Sumapaz	7.360 millones	Formulación	144 predios

Fuente: Elaboración propia. Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación.

Se destinaron \$101.000.000 para promover iniciativas de fortalecimiento de capacidades en los territorios PDET-BR con énfasis en cultura y reconciliación, a través de becas del Programa Distrital de Estímulos, en el marco del convenio suscrito con la Secretaría

Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, y que están orientadas a fortalecer la construcción de redes de comunicadores comunitarios que en 2022 acompañarán todo el proceso de construcción de paz y reconciliación en los territorios PDET-BR.

**Tabla 10. Estímulos Convenio con la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte**

Incentivo	Numero de Estímulos a Entregar	Recursos	Propuestas Inscritas Parcialmente
Becas	2	41 millones	5
Premios	4	60 millones	6

Fuente: Elaboración propia. Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación

#### 4.1.4 Implementación de la estrategia de reconciliación



En materia de implementación de la estrategia de reconciliación diseñamos el instrumento y ruta para la caracterización de la población en proceso de

reincorporación residentes en Bogotá, el cual permitió, consultar y registrar a 563 personas. El objetivo de esta medición fue conocer su situación y principales necesidades incluyendo las de sus entornos familiares.

Desarrollamos espacios de socialización de los resultados con diferentes entidades del orden distrital y nacional y publicamos el boletín "Epicentro de Paz: Reflexiones de paz territorial en Bogotá" con los resultados de la caracterización; al finalizar el año presentamos el boletín en el foro "Labrando Paz, experiencias territoriales, a cinco años de la firma del Acuerdo Final de Paz".

Se diseñó una ruta que permita la atención integral de las necesidades de las Personas en Proceso de Reincorporación –PPR–, para lo cual se realizaron espacios de trabajo directo con población en proceso de reincorporación e instituciones del orden nacional<sup>6</sup>, con el fin de retroalimentar problemáticas e identificar alternativas de solución.

En el marco de los convenios suscritos con la Jurisdicción Especial para la Paz-JEP, la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas –UBPD– y el Acuerdo con la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad –CEV– diseñamos una ruta metodológica que contempla acciones de carácter operativo, técnico, y financiero a fin de facilitar el desarrollo de Trabajos, Obras o Actividades con Contenido Restaurador –TOAR– y/o proyectos restaurativos que surjan como consecuencia de las sanciones propias en articulación con el SVJNR<sup>7</sup> y en el marco de las competencias de las entidades territoriales, para que mediante este ejercicio, se reconozca el papel de las víctimas como sujetos de reparación. En la vigencia 2021 se logró dar inicio a esta ruta que, además de ser un hecho sin precedentes, está acompañando a cerca de 30 comparecientes, y, del macro caso 01 (secuestro) que dará como resultado la formulación de proyectos acordes y

<sup>6</sup> Agencia para la Reincorporación y la Normalización y la Reincorporación, el Observatorio de Paz y Conflicto de la Universidad Nacional de Colombia y el Instituto de Paz de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

<sup>7</sup> Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición.

validados por las víctimas para ser desarrollados como TOAR en Bogotá.

Se llevó a cabo, también, el Pacto por la Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas como compromiso con la búsqueda, ayuda y apoyo por las familias y organizaciones de buscadores. La desaparición y la búsqueda requiere de procesos muy responsables que a veces se desconocen pero que en Bogotá se están aprendiendo desde la administración y acompañando los procesos de pedagogía para la ciudadanía. Así mismo, de manera conjunta con la Comisión de Esclarecimiento de la Verdad –CEV- se acompañó el desarrollo del Acuerdo de Convivencia de la Cuenca del Río Tunjuelo, que comprende 6 localidades de Bogotá; ofreciendo la financiación de iniciativas del pacto a través de la estrategia de reconciliación e invitando a las organizaciones a postular proyectos, derivados del Acuerdo, por valor de 30 millones de pesos.

Formulamos el documento de justificación de la Política Pública de Paz, Reconciliación no Estigmatización y Transformación de Conflictos construyéndose el primer borrador de diagnóstico.

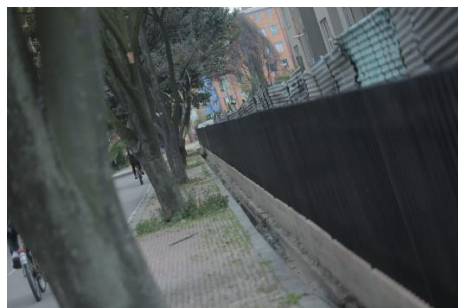
#### **4.1.5 Asistencia, atención y reparación a víctimas en Bogotá-Región**

En esta materia, continuamos con la implementación de la línea 195 para disponer la oferta de la ruta de estabilización

socioeconómica que comprende las tres (3) líneas de acción: formación, empleabilidad y emprendimiento a la población víctima residente en Bogotá. Por medio de este canal se logramos la caracterización socioeconómica de la población, identificando las habilidades y destrezas ocupacionales de la persona a partir de la revisión de sus antecedentes de formación y experiencia laboral. Para esto diseñamos un formulario de recolección de información que se diligencia en los Centros de Encuentro, Punto de Atención a Víctimas o por la Unidad Móvil, lugares donde los profesionales psicosociales, jurídicos, referentes étnicos, orientadores, gestores o coordinaciones los tramitan en compañía de las personas interesadas.

La información obtenida ha permitido identificar las habilidades e intereses de la población víctima, con el ánimo de remitir sus datos a los aliados (públicos y privados) para el acceso efectivo a la oferta de la ruta de estabilización socioeconómica.

En relación con retornos y reubicaciones en la vigencia 2021, se priorizó como sujetos de atención, a los residentes de cinco proyectos de vivienda ubicados en la localidad de Bosa sector el Porvenir, en donde se desarrolla una estrategia para la integración local. Así, logramos el ingreso formal a la ruta de 806 hogares, a través de la verificación de la viabilidad del principio de voluntariedad y la firma colectiva de cinco acuerdos de corresponsabilidad con cada uno de los proyectos de vivienda ubicados en este sector.



El Plan de Reubicación para estas manzanas contó con la transversalización del

acompañamiento psicosocial para la integración comunitaria, diseñado para el

fortalecimiento del tejido social y para generar condiciones de arraigo territorial. Lo hicimos a través de 72 encuentros colaborativos con población adulta en donde participaron 454 víctimas, y cinco encuentros colaborativos exclusivos para la participación de 507 niños, niñas y adolescentes residentes en los proyectos de vivienda priorizados.

Por otra parte, brindamos acompañamiento y atención integral a la población Emberá presente en la ciudad de Bogotá, a través de la implementación de acciones de manera permanente en la Unidad de Protección Integral – UPI La Florida; en este ejercicio se lideró el retorno de 1.185 personas a sus territorios ancestrales.

#### **4.1.6 Otorgamiento de Ayuda Humanitaria Inmediata**

Brindamos Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata –AAHI- al 100% de la población que lo requirió, conforme a los requisitos establecidos por la legislación vigente, correspondientes a 19.217 medidas, las cuales se distribuyeron en 5 tipos de servicios y 4 categorías (kits), conforme se muestra a continuación: 1.845 medidas de albergue, 2.144 medidas de arriendo, 2.597 medidas unidades de redención de alimentos, 3 medidas de auxilio funerario y 74 medidas transporte de emergencia. Por su parte, los kits se distribuyeron así: 1.366 Kits cocina, 3.634 Kits dormitorio, 3.624 Kits vajilla y 3.930 Kits aseo albergue.

Brindamos 9.658 servicios de acompañamiento psicosocial a través de las modalidades de orientación y acompañamiento psicosocial mediante la línea individual- familiar, y acciones comunitarias. Los servicios de orientación son acciones puntuales de información sobre la oferta Nacional, Distrital y Local para el

acceso a las rutas de atención, que promueven la garantía del goce efectivo de derechos frente a las necesidades individuales, familiares y colectivas. En la línea de acompañamiento psicosocial individual y familiar desarrollamos acciones encaminadas a mitigar y aliviar el sufrimiento ante una vulnerabilidad acentuada con ocasión del desplazamiento forzado.

#### **4.1.7 Observatorio Distrital de Víctimas**

En materia de gestión del conocimiento y el tratamiento de datos, avanzamos en la articulación con la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital -IDECA, para la implementación de una herramienta que permita georreferenciar la información correspondiente a la población víctima del conflicto que habita en la ciudad. De esta manera, la caracterización de esta población, que publicamos por medio del Observatorio, da cuenta del avance en términos del mapeo por Unidad de Planeación Zonal –UPZ- en la ciudad.


De la misma manera, concentramos esfuerzos en la producción de información, caracterizaciones poblacionales y análisis sobre la población víctima residente en Bogotá, tomando como insumo y fuente de información el Registro Único de Víctimas – RUV- de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas-UARIV, información que logramos actualizar de manera trimestral, en convenio con esta entidad del orden nacional,

A continuación, sintetizamos los logros más relevantes que desalentamos desde la Secretaría General en materia de paz para las víctimas y la reconciliación:



**19.217**

**Medidas de Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata entregadas.**



**310**  
**Procesos pedagógicos**

- ✓ 255 visitas guiadas y
- ✓ 55 acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas en memoria, paz y reconciliación.



**1**  
**Diplomado**

Proceso de formación a líderes y lideresas de las mesas de participación y otros procesos organizativos con incidencia en las localidades.




**Población Emberá**

Acompañamiento y atención integral para el retorno de 1.185 personas a sus territorios ancestrales.



**563**  
**Personas censadas**

Se diseñó e implementó el censo poblacional a personas residentes en Bogotá en **proceso de reincorporación.**



**4**  
**Proyectos**

De organizaciones locales en los territorios PDET-BR con recursos del Sistema General de Regalías -SGR y recursos propios.

## 4.2 Así avanzamos en transformación digital y gestión TIC



La revolución digital ha aprovechado la tecnología, los datos y la innovación para que la información, las ideas y el conocimiento fluyan libremente por las ciudades, cambiando la forma tradicional en la que estas funcionaban. Esta nueva forma de ver el mundo ha hecho que los gobiernos, la academia, las empresas y la ciudadanía nos preocupemos por permear los diferentes aspectos de la sociedad con tecnología, con el fin de hacer el mejor uso de los recursos disponibles para el bienestar y el progreso de todos y todas.

En este sentido, nos hemos esforzado por avanzar en su transformación digital en cumplimiento del propósito 5. Construir Bogotá

Región con Gobierno Abierto, transparente y ciudadanía consciente, programa 54 del Plan de Desarrollo Distrital *Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente*. Para el seguimiento a este tema se diseñaron 2 metas sectoriales, a continuación presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 11. Cumplimiento metas sectoriales transformación digital y gestión TIC**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
468. Formular e implementar las agendas de transformación digital para el Distrito	513. Porcentaje de avance de las agendas de transformación digital implementadas	15%	45%	100%
469. Formular la política pública de Bogotá territorio inteligente	514. Política Pública TIC formulada	0,60	0,60	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

En este marco, la Secretaría General, a través de la Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC - y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, formularon e implementaron el proyecto de inversión:

**7872** “Transformación Digital y Gestión TIC”, que tiene como objetivo: “Generar valor público para la ciudadanía, la Secretaría General y sus grupos de interés, mediante el uso y aprovechamiento estratégico de TIC, a través de la coordinación y cooperación entre las instancias públicas, privadas, de regulación, producción, y de base participativa; para la definición e implementación de iniciativas que impacten el bienestar de los(a) ciudadano(as) de Bogotá”.

Para este proyecto se estructuraron 7 metas, las cuales registraron el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021:

**Tabla 12. Metas proyecto de inversión 7872 Transformación Digital y Gestión TIC**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Implementar 100 por ciento de los lineamientos de la política pública nacional de Gobierno Digital priorizados por la Secretaría General.	30%	30%	100%
2. Liderar 100 por ciento la formulación, sensibilización y apropiación de la política pública de Bogotá Territorio Inteligente	15%	15%	100%
3. Asesorar 100 por ciento el diseño e implementación de las 16 agendas de Transformación Digital y sus aceleradores transversales	15%	15%	100%
4. Implementar 1 Centro de recursos de TI compartido	0,30	0,30	100%
5. Desarrollar una estrategia de apropiación para potenciar el conocimiento y uso de tecnologías.	0,30	0,30	100%
6. Implementar 100 por ciento el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	37%	37%	100%

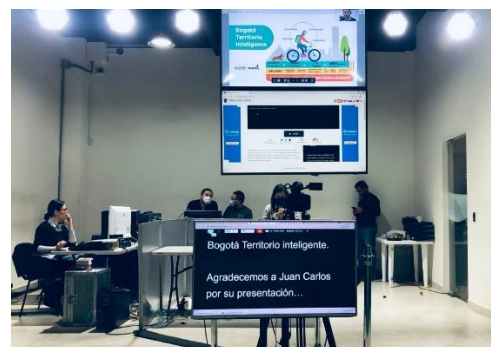
Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
7. Mantener una plataforma tecnológica y de redes de la SG actualizada.	1,00	1	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Inversión – Corte 31 de diciembre de 2021.

Las acciones adelantadas en la vigencia permitieron los siguientes logros:

- Mediante el acuerdo 003 del 2021 creamos el Grupo de Sinergia y Aceleración de Proyectos de Transformación Digital – GSAPTD-, lo cual ha permitido agilizar la ejecución de 14 proyectos de las 100 iniciativas de los sectores distritales que conforman las agendas de transformación digital. Estos proyectos han implementado datos, tecnología e innovación para mejorar la prestación de servicios por parte de la Administración Distrital en procura de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.
- Estructuramos y validamos el modelo de acompañamiento del acelerador de Analítica para entidades del Distrito.

- Construimos la primera versión de lineamientos (guía) de gestión y gobernanza de datos para las entidades del distrito, y la Guía de la Metodología Crisp-DM para el desarrollo de proyectos de Analítica de datos en las entidades del distrito.
- Trabajamos de manera conjunta con la Agencia Analítica de Datos – ÁGATA - para el desarrollo de proyectos de analítica en Entidades Públicas.
- En el 2021 acercamos la oferta de uso y apropiación digital de la ciudad focalizada en temáticas de reactivación económica y otros ámbitos de acción, dinamizamos un modelo de operación enfocado en 2 objetivos: 1) Todas las personas en Bogotá encuentran espacios para realizar procesos de apropiación y 2) las personas que habitan en las diferentes localidades de la ciudad aprenden cómo aprovechar la tecnología.



- Gracias a la articulación con la empresa privada y entidades públicas, 31 mil ciudadanos participaron en cursos y capacitaciones en habilidades TIC, que les permitirán aprovechar al máximo la tecnología y los espacios que tiene dispuestos el Distrito para el acceso, uso y apropiación digital.

- Avanzamos en la fase de formulación del documento de la Política Pública Bogotá Territorio Inteligente e iniciamos a la fase de Agenda Pública. Durante los meses de noviembre y diciembre hicimos los primeros talleres de introducción a la fase de agenda pública con los siguientes grupos poblacionales: 1. Infancia y adolescencia en el Colegio de la Bici. 2.



Adulto mayor en el Nodo de Puente Aranda 3. Población víctima del conflicto en el Centro de Memoria Paz y Reconciliación 4. Ruralidad con población de Altos de Serrezuela de la localidad de Usaquén. 5. Adolescencia en la Unidad de protección Integral -

UPI- de Servitá y 6. Mujeres, con el programa Mujeres que Rever.

- Formulamos el documento de estructuración de política en donde se establece la situación problemática a ser abordada, así como la estrategia de participación con diferentes actores.

A continuación resumimos los principales logros de 2021:

### **Creación del Grupo Sinergia**

Para la coordinación, gestión y acompañamiento a las agendas de construcción de Bogotá territorio inteligente.

### **Acercamiento de herramientas TIC a las poblaciones**

Por medio de: Zonas Wifi, Nodos Digitales Locales, oferta de talleres y cursos de apropiación digital, y construcción de soluciones innovadoras.

### **Política Pública Bogotá Territorio Inteligentes**

Desarrollo de las fases preparatoria y de agenda pública para su formulación.



### **Conectividad Sumapaz**

Formulación y presentación del proyecto de conectividad para Sumapaz, ante el OCAD\* regional.



### **Wifi en CADEs**

Creación de zonas Wifi de acceso gratuito en las sedes que conforman la Red CADE de la Secretaría General.



### **35 Zonas Wifi**

Zonas WIFI administradas por la Secretaría General.

## 4.3 Así avanzamos en modernización de la gestión pública y apuesta por la transparencia



En el marco de las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*, buscamos una gestión pública transparente, moderna, innovadora y efectiva y desarrollar estrategias de fortalecimiento de la gestión. Para esto, en el propósito 5 *Construir Bogotá - Región con Gobierno Abierto, transparente y ciudadanía consciente*, en el programa 56. *Gestión pública efectiva*, se inscribieron 3 metas sectoriales que buscan diseñar lineamientos y propiciar las condiciones para generar valor público y mejorar la operación de las entidades del Distrito en procesos de gestión documental, relaciones internacionales, fortalecimiento y

modernización institucional. Así mismo, apuesta por la transparencia de las acciones distritales y por la integridad de los servidores públicos. A continuación, presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 13. Cumplimiento metas sectoriales sobre modernización de la gestión pública y apuesta por la transparencia**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
503. Formular e implementar una estrategia distrital de promoción, proyección, posicionamiento y cooperación internacional de Bogotá y la Región.	551. Número de acciones para la proyección y cooperación internacional de Bogotá y la región ejecutadas.	12	12	100%
504. Formular e implementar una estrategia para la gestión documental distrital y el uso y apropiación de la memoria histórica	552. Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de apropiación del patrimonio documental y fortalecimiento de la gestión documental distrital.	32%	31,95%	99,84%

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
497. Diseñar e implementar una estrategia para fortalecer la gestión, la innovación y la creatividad en la administración distrital, generando valor público al servicio de la ciudadanía	543. Porcentaje de avance en la implementación de estrategias para fortalecer la gestión y la innovación pública distrital.	22%	22%	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

En este marco, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales y la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, ha formulado e implementado el proyecto de inversión

**7868** *“Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente”, que tiene como objetivo “fortalecer las capacidades institucionales para una Gestión pública efectiva y articulada, orientada a la generación de valor público para los grupos de interés”.*

Este proyecto hace énfasis en temas de transparencia, integridad, lucha contra la corrupción y gestión del conocimiento e innovación, así como en acciones para potencializar la gestión pública distrital, acercando la información del patrimonio histórico y documental a la ciudadanía. Para lograrlo se han diseñado metas encaminadas a fortalecer el Sistema de Coordinación Distrital, la gestión de documentos electrónicos de archivo, la Red Distrital de Archivos de Bogotá, y la Gestión y Desempeño Institucional.

Así mismo, contempla la ejecución de los productos definidos en el Plan de Acción de la Política Pública de Transparencia y el desarrollo de estrategias para la tecnificación y modernización de la Imprenta Distrital y la recuperación, preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria histórica de Bogotá. Para su seguimiento se estructuraron 12 metas, de las cuales 11 fueron programadas para la vigencia 2021. A continuación presentamos el nivel de cumplimiento de las metas de este proyecto.

**Tabla 14. Metas proyecto de inversión 7868 Desarrollo institucional para una gestión pública eficiente**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Implementar 100% de la estrategia para el fortalecimiento del Sistema de Coordinación Distrital.	21%	21%	100%

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
<b>2.</b> Implementar 100% de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión de documentos electrónicos de archivo y la Red Distrital de Archivos de Bogotá.	33%	33%	100%
<b>3.</b> Implementar 100% del plan de articulación de la gestión internacional del Distrito.	35%	35%	100%
<b>4.</b> Promover 100% de la Gestión del Conocimiento y la Innovación a través del cumplimiento de la estrategia	21%	21%	100%
<b>5.</b> Fortalecer 100% de la estrategia de los Archivos Públicos del Distrito Capital.	32%	32%	100%
<b>6.</b> Desarrollar 100% del plan para el posicionamiento internacional de Bogotá, a través del mercadeo de ciudad y la visibilización de buenas prácticas para la toma de decisiones.	35%	35%	100%
<b>7.</b> Implementar 100% de la estrategia que permita fortalecer la Gestión y Desempeño Institucional.	21%	21%	100%
<b>8.</b> Cumplir 100% del seguimiento a los temas estratégicos de la administración distrital.	28%	28%	100%
<b>10.</b> Ejecutar 100% de los productos definidos en el Plan de Acción de la Política Pública de transparencia.	23%	23%	100%
<b>11.</b> Ejecutar 100% de la estrategia de tecnificación y modernización de la Imprenta Distrital.	22.72%	22,72%	100%
<b>12.</b> Desarrollar 100% de la estrategia para la recuperación, preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria histórica de Bogotá.	31%	31%	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Inversión – Corte 31 de diciembre de 2021.

Las acciones adelantadas en la vigencia han permitido alcanzar los siguientes logros:

### **4.3.1 Sistema de coordinación distrital**

Fortalecimos el Sistema de coordinación y articulación institucional interna y externa mediante la expedición de la circular distrital 082 de 2021, cuyo objeto fue iniciar la primera fase de la estrategia para el fortalecimiento del Sistema de Coordinación Distrital. En ese marco, hicimos 133 acompañamientos técnicos frente a la implementación de las resoluciones 233 de 2018 y 753 de 2020 para el funcionamiento de las Instancias de Coordinación y la implementación de los lineamientos de la circular 082 de 2021.

Así mismo, avanzamos en definir la primera versión detallada del Plan de Transformación Digital 2022 - 2024, que permitirá robustecer la gestión de documentos electrónicos en las entidades distritales.

Adelantamos la gestión de 23 alianzas con actores internacionales y del distrito, de los cuales se cuenta con la firma de once (11) para movilizar recursos técnicos y financieros. Gestionamos alianzas de cooperación internacional por un valor de \$50.089 millones. Para ello acompañamos a 27 entidades de los 15 sectores del Distrito por medio de 364 relacionamientos. Estas asistencias consistieron principalmente en asesoría y acompañamiento para la participación en eventos y encuentros (26%), asistencias técnicas (22%, formalización de alianzas con actores internacionales (20%) y aplicación a convocatorias (12%).

### **4.3.2 Gestión del conocimiento y la innovación**

Alcanzamos avances significativos en el posicionamiento de la gestión pública distrital a través de la gestión del conocimiento y la innovación por medio de las siguientes acciones:

- Expedición de la circular 033 del 05 de mayo de 2021 que oficializó la metodología de construcción de mapas de conocimiento para las entidades

distritales, hicimos 17 sesiones para la apropiación de una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación que contaron con la participación de 1.008 asistentes.

- Procesos de formación dirigidos a servidores del Distrito en las siguientes temáticas: MOOC - Innovación Pública: 250 participantes y curso de innovación pública: 226 participantes.
- Asistencia técnica a las entidades distritales para una adecuada implementación de la política archivística en el Distrito, mediante 53 mesas técnicas de trabajo por oferta, 134 mesas técnicas de trabajo por demanda, 124 conceptos técnicos a estudios previos, 152 conceptos técnicos en gestión documental y 3 jornadas de socialización.

El fortalecimiento de la gestión del conocimiento y la innovación también se hizo a partir del intercambio de conocimientos a nivel internacional; para ello hicimos 221 giras y encuentros internacionales que permitieron no solamente compartir la visión establecer los contactos de nuevos aliados estratégicos para la Bogotá D.C.

### **4.3.3 Proyección internacional**

En cuanto a la proyección internacional, en la vigencia 2021, ingresamos a las iniciativas de datos abiertos y transparencia como: Open Data Charter, Global para la Transparencia Fiscal (GIFT, por sus siglas en inglés), CoST de transparencia en infraestructura con 8 proyectos inicialmente: Primera Línea del Metro, Corredor Ambiental de la Carrera 7ma, Troncal de Transmilenio por la Av. 68, Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas, vías por valorización y la construcción de los hospitales de Usme, Bosa y Nuevo San Juan de Dios.

De igual manera, Bogotá fue merecedora de importantes premios y reconocimientos internacionales como:

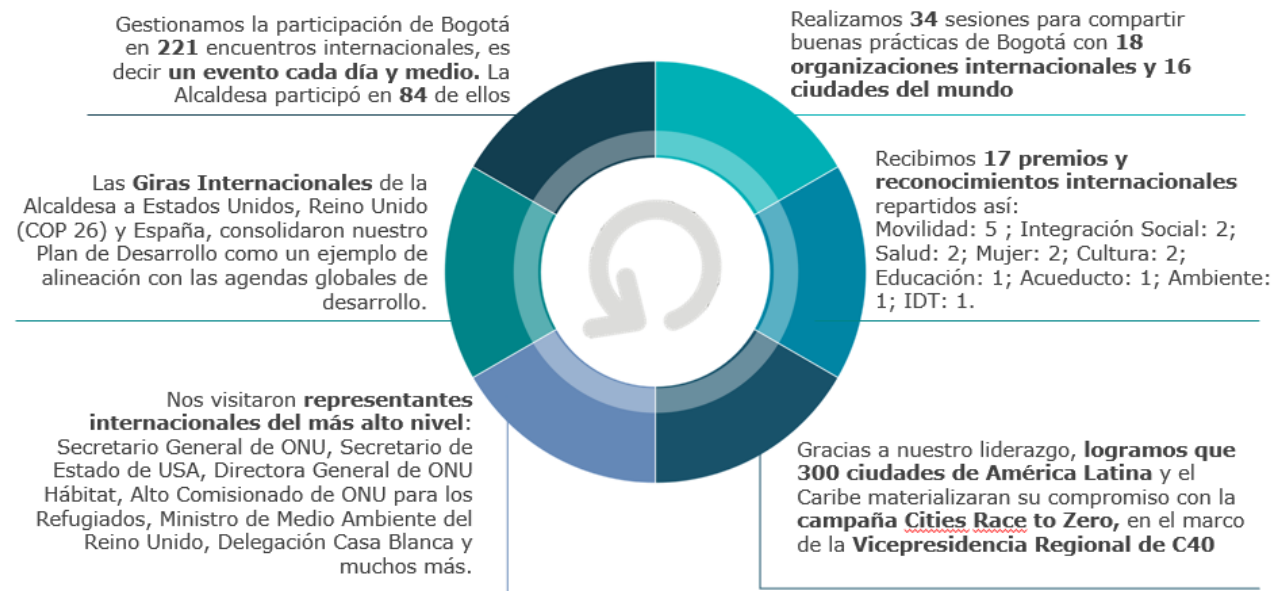
- Reconocimiento internacional de seguridad vial entregado por el Príncipe

Michael de Kent (Reino Unido), por el desarrollo e implementación del Programa de Gestión de la Velocidad (PGV).

- El Banco Interamericano de Desarrollo, BID, otorgó el premio Liderazgo Internacional por el programa 'Niñas y Niños Primero', que busca proteger la vida de los peatones y ciclistas de la población infantil.

- Bogotá recibió el premio Wellbing Cities Award, promovida por la organización canadiense NewCities.
- Bogotá fue galardonada con el primer puesto en el premio de la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) a la Innovación por la iniciativa SaluData.
- Bogotá recibió el Premio de Liderazgo Internacional 2021 en Visión Cero para la Juventud (Vision Zero for Youth Leadership Award 2021).

## En el 2021 fuimos la voz de las ciudades del sur global



### 4.3.4 Valor público en grupos de interés

En cuanto al fortalecimiento de la gestión y desempeño para generar valor público en nuestros grupos de interés se destaca la medición del Índice de Desempeño Institucional IDI para la vigencia 2020 que obtuvo 88,7 puntos de promedio distrital, evidenciando un incremento de 3 puntos frente a la vigencia 2019, en la cual obtuvimos una puntuación de 85,7<sup>8</sup>. Este resultado se dio principalmente por la implementación de estrategias que permitieron abordar las brechas identificadas y enfocar el acompañamiento técnico a las

entidades que tenían mayores áreas de oportunidad; para documentar esta actividad promover acciones de mejora de los resultados de gestión de las entidades distritales, elaboramos 15 informes sectoriales con los resultados de la implementación de MIPG.

Hicimos 172 asesorías con la participación de 1.299 asistentes pertenecientes a 40 entidades distritales en temáticas asociadas al fortalecimiento de las entidades públicas distritales en el MIPG y realizamos 155 actividades de socialización (talleres, mesas de trabajo, entre otros) con la participación de 2.145 asistentes pertenecientes a 59

<sup>8</sup> Resultados 2020: Departamento Administrativo de Función Pública entregados en la vigencia 2021.

entidades (incluidos los órganos de control distrital)

#### 4.3.5 Modelo+ de Teletrabajo Distrital con enfoque diferencial



Gracias a las acciones de fortalecimiento del Modelo+ de Teletrabajo Distrital con enfoque diferencial tuvimos en el distrito un total de 2.395 teletrabajadores. Esta estrategia incluyó:

- La El desarrollo de asistencias técnicas para la implementación del modelo laboral con los equipos de apoyo en teletrabajo.
- La firma del Pacto por el Teletrabajo con enfoque diferencial con 16 sectores y sus entidades adscritas y los organismos de control.

#### 4.3.6 Transparencia en la gestión pública



Para afianzar la transparencia y conseguir mayor efectividad en la gestión pública distrital realizamos el análisis y revisión de la operación del proyecto para el piloto CAF-SATI, comprobando el modelo analítico Sistema de Alertas Temperas -SATI- y las variables utilizadas. Adelantamos la revisión y

- La campaña de promoción y divulgación con el desarrollo de la actividad virtual El Modelo+ en el Día Internacional del Teletrabajo realizada el 16 y 17 de septiembre que alcanzó a más de 3.700 personas.
- 21 cursos de formación académica virtual dirigida a servidores públicos, de los cuales 5.724 servidores públicos aprobaron.

Adicionalmente, expedimos la Circular Conjunta 03 de 2021 con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, con los lineamientos para las entidades y organismos Distritales para el proceso de negociación colectiva con las organizaciones sindicales en la vigencia 2021 y realizamos una capacitación de competencias en negociación colectiva con la participación de 257 servidores de las entidades.

También llevamos a cabo el proceso de conformación del Banco de Hojas de Vida (114) para los jefes de Control Interno del Distrito.

priorización de 24 señales de alerta (de alrededor 254 señales identificadas).

Priorizamos 8 entidades para realizar acompañamiento y asesoría en el diseño e implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT-. Las entidades priorizadas fueron: Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Empresa Metro de Bogotá D.C., Instituto de Desarrollo Humano, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y el Cambio Climático.

Para acompañar a las entidades priorizadas hicimos 5 talleres teórico- prácticos con las principales temáticas para la implementación

del SARLAFT. Como complemento de los talleres realizados para fortalecer los mecanismos anticorrupción y la prevención del lavado de activos, hicimos 10 mentorías personalizadas para resolver las inquietudes individuales que surgieron. Estos ejercicios los hicimos en el marco del convenio suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito.

Las siguientes actividades también aportaron al afianzamiento de la transparencia en la gestión pública:

- En el marco de Senda de Integridad 2.432 servidores aprobaron cursos en temáticas relacionadas con

#### 4.3.7 Patrimonio documental de la ciudad



La ciudad de Bogotá cuenta con acceso fácil, masivo y en línea al patrimonio documental de Bogotá que custodia el Archivo Distrital, a través del nuevo buscador El Cofre Virtual, que desde agosto generó 18.454 consultas en línea, con un promedio mensual de 6.151 consultas, frente a las cerca de 200 consultas mensuales que atienden de manera presencial en la sala de consulta del Archivo de Bogotá. Con la implementación de la agenda cultural del Archivo de Bogotá más de 80 mil ciudadanos, se beneficiaron de la oferta de divulgación patrimonio documental de la ciudad.

transparencia, como: supervisión de contratos (587 aprobados), Gobierno Abierto de Bogotá (1.019 aprobados) y Gestores de Integridad (826 aprobados).

- El despliegue de la estrategia para el fortalecimiento de la cultura de integridad en todas las entidades del distrito contó con la participación de más de 12.000 servidores públicos de las diferentes entidades distritales. Adicionalmente, vinculamos para la participación a diferentes grupos de interés como lo son la ciudadanía, la academia, líderes distritales y nacionales en temáticas como integridad y conflicto de interés.

Es importante mencionar las 179 solicitudes de los servicios de impresión y elaboración de trabajos de artes gráficas que se convirtieron en ordenes de producción asociados a línea editorial como revistas, guías, señaléticas, manuales, libros, cartillas que en su mayoría correspondieron a necesidades de las instituciones educativas. Entre las temáticas de los impresos se tienen manuales de convivencia para colegios, campañas de prevención de COVID, guías de estudio, información de comisarías de familia, campañas de prevención y medio ambientales, entre otras.

Instalamos e iniciamos el proceso de pruebas de la máquina CTP (Computador a la Plancha), con la cual proyectamos en el cuatrienio empezar la modernización tecnológica en la planta de producción de artes gráficas de la Imprenta Distrital.

A continuación resumimos los principales logros de 2021:





### Índice de Desarrollo Institucional

Incremento de 3 puntos del IDI frente a la vigencia 2019, pasó de 85.7 a 88.7.



**\$50.089**  
Millones

Gestionaron en alianzas de cooperación internacional.



**2.395**  
teletrabajadores

Fortalecimiento del modelo+ de teletrabajo distrital con enfoque diferencial.



### Ingreso a iniciativas internacionales

Bogotá ingresó a iniciativas de datos abiertos y transparencia: OGP - GIFT y CoST\*



**2.564**  
Actos o  
documentos

Administrativos publicados mediante **319** ejemplares del Registro Distrital.



**18.454**  
Consultas

Consultas en línea a través del buscador "El Cofre Virtual" para un acceso fácil, masivo y en línea al patrimonio documental de Bogotá.



### Más usuarios Micrositio Archivo de Bogotá

Incremento del 6,7% en el número de usuarios/vistas que consultaron el micrositio del Archivo de Bogotá frente a la vigencia 2020, pasando de 382.415 a 408.107.

## 4.4 Así avanzamos en Gobierno Abierto de Bogotá



**GOBIERNO ABIERTO**  
DE BOGOTÁ

Una de las principales apuestas del Plan Distrital de Desarrollo es lograr que Bogotá cuente con un Modelo de Gobierno Abierto, entendido como un conjunto de estrategias, principios y compromisos de gestión que contribuyan al reto de implementar un modelo de gestión donde la ciudadanía tenga un rol activo en la toma de decisiones. Para esto, en el propósito 5. “*Construir Bogotá región con Gobierno Abierto, transparente y ciudadanía consciente*”, en el programa 51. “*Gobierno Abierto*”, se inscribieron 2 metas sectoriales que buscan facilitar la relación democrática y transparente entre la Administración Distrital y la ciudadanía, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. A continuación presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 15. Cumplimiento metas sectoriales Gobierno Abierto**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
406. Construir una plataforma de Gobierno Abierto que permita a los ciudadanos participar en procesos de toma de decisiones de la administración, vincularse a procesos de colaboración para solución de problemáticas públicas, acceder a trámites y servicios del Distrito, acceder a información y datos de la administración	433. Plataforma de Gobierno Abierto construida	40	40	100
431. Posicionar el Gobierno Abierto de Bogotá-GABO, como una nueva forma de gobernanza y control que reduce el riesgo de corrupción y garantiza una participación de todos los sectores y segmentos poblacionales, generando accesibilidad para las personas con discapacidad	464. Estrategias para el posicionamiento, cualificación y empoderamiento ciudadano implementadas	1	1	100
	465. Estudios para el análisis de ecosistemas de Gobierno Abierto, innovación social y oferta y demanda de información pública, realizados	1	1	100
	466. Agendas para el desarrollo de actividades de vinculación ciudadana a procesos de transparencia, participación y	1	1	100

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
	colaboración, implementadas			
	644. Número de personas con discapacidad que participan.	120	120	100

Fuente: SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

La Secretaría General, a través de la Oficina Asesora de Planeación, ha formulado e implementado el proyecto de inversión

**7869** "Implementación del modelo de Gobierno Abierto, Accesible e Incluyente de Bogotá", que tiene como objetivo "Implementar un modelo de Gobierno Abierto de Bogotá que promueva una relación democrática, incluyente, accesible y transparente con la ciudadanía".

Para este proyecto se estructuraron 3 metas, las cuales tuvieron el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021:

**Tabla 16. Metas proyecto de inversión Gobierno Abierto**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
<b>1.</b> Implementar 100 por ciento del modelo de Gobierno Abierto accesible e incluyente a todos los sectores territoriales, poblacionales y diferenciales.	20	20	100
<b>2.</b> Implementar 100 por ciento de la plataforma virtual de Gobierno Abierto con parámetros de accesibilidad e inclusión poblacional y diferencial	40	40	100
<b>3.</b> Implementar 100 por ciento de las estrategias para la inclusión, cualificación y el fortalecimiento de la ciudadanía en Gobierno Abierto, atendiendo a sus diferentes expresiones territoriales, poblacionales, diferenciales y de género.	20	20	100

Fuente: SEGPLAN Componente de Inversión – Corte 31 de diciembre de 2021.

Las acciones adelantadas en la vigencia 2021 han permitido los siguientes logros:

#### **4.4.1 Articulación interinstitucional**

En materia de articulación interinstitucional consolidamos el Plan de Acción Distrital de Gobierno Abierto para el 2021 a través de mesas sectoriales. Dicho Plan fue producto de un proceso de construcción conjunto con las

entidades del Distrito, está compuesto por 74 compromisos adscritos por 42 entidades.

Diseñamos el Monitor GAB como el esquema que estructura el seguimiento, medición y evaluación del Gobierno Abierto en Bogotá. A la fecha, el monitor se basa en el Plan de Acción General que articula los avances del distrito en el Plan Distrital de Desarrollo, el

Decreto 189 de 2020 y la Directiva de 2020. Durante la vigencia, hicimos mesas sectoriales para acompañar la formulación y programación del Plan de Acción General, y consolidamos la versión definitiva con la participación del 90% de las entidades distritales. El primer seguimiento a las vigencias 2020 y 2021 se desplegó en el mes de diciembre.

Consolidamos la primera versión del Ecosistema de Innovación Pública Distrital, que cuenta con 84 organizaciones de diferentes sectores de la ciudad, tales como academia, centros de innovación, entidades públicas y privadas, y ONGs.

Realizamos un plan de articulación con las Comisiones Locales Intersectoriales y Participación (CLIP) para el posicionamiento del Gobierno Abierto en las localidades.

Finalizamos el proceso de co-creación de las guías orientadoras de la Directiva 005 de 2020, que están en fase de aprobación para su publicación. La primera en ser socializada fue la de datos abiertos, mediante la Circular 064 de 2021.

Conseguimos el ingreso de Bogotá al Open Data Charter, una iniciativa multilateral para la promoción de datos abiertos.

Elaboramos el primer Plan de Acción de Bogotá en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP, por sus siglas en inglés). El proceso se dio en el marco del proyecto de Gobierno Abierto, un foro donde más de 20 actores distritales, nacionales y privados co-crearon los 6 compromisos de la ciudad.

La participación ciudadana fue clave en la construcción del Plan de Acción de Gobierno Abierto. Cotamos con más de 900 ideas ciudadanas recibidas en Bogotá Abierta; 600 votos en la consulta ciudadana para elegir las mejores ideas; 18 espacios de co-creación con grupos de valor y con los integrantes del Círculo; el DataGAB, el primer evento de aprovechamiento de datos abiertos del modelo; y más de 50 comentarios ciudadanos a los compromisos finales.

Participamos en la OGP Global Summit 2021 celebrada en Corea del Sur. Además, los dos compromisos postulados a los OGP Local Innovation Awards (TIPS y Bogotá 50/50 paridad de género) fueron los ganadores del continente del primer y segundo lugar, respectivamente.

Incluimos una categoría de Gobierno Abierto dentro del Premio Distrital a la Gestión 2021 que reconoció 11 iniciativas relacionadas a los pilares de transparencia, participación, colaboración, y trámites y servicios.

#### 4.4.2 Plataforma GAB





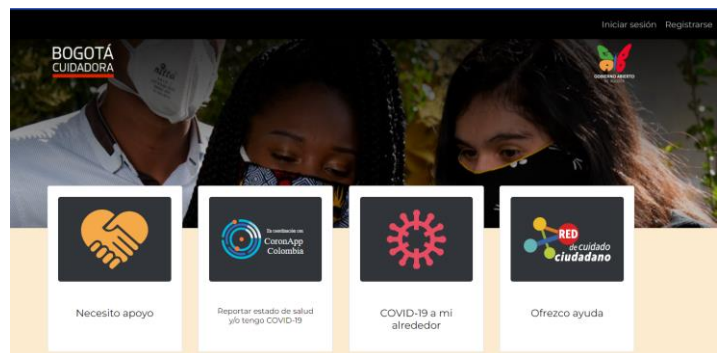
En materia de la Plataforma GAB diseñamos nuevas secciones y funcionalidades, entre ellas las secciones 'Qué es GAB', 'Bogotá en la Alianza para el Gobierno Abierto' y la del pilar de 'Colaboración', así como el visor de los 74 compromisos del Plan de Acción GAB Distrital. Igualmente, hicimos importantes mejoras de accesibilidad y usabilidad en línea con la estrategia de gobierno digital.

Creamos la primera versión de Chatico, el chatbot de la plataforma que tiene como objetivo fortalecer la interacción ciudadana a

través de un robot con capacidad de resolver preguntas y solicitudes ciudadanas en tiempo real de forma automatizada, amigable y eficiente. Chatico se realizó gracias a una licitación pública, y actualmente cuenta con seis flujos temáticos que están en fase de pruebas.

llevamos a cabo tres talleres virtuales de usabilidad para mejorar la pertinencia de los contenidos, diseño y navegabilidad de la plataforma, así como el funcionamiento de Chatico. Los talleres hicimos en conjunto con el equipo de la Alta Consejería TIC y sus resultados se usan como insumo para futuros desarrollos.

Pusimos en marcha la funcionalidad "Reporta un hueco" como parte de un plan de choque para pavimentar 225 calles y tapar 56.000 huecos en 29 días. La funcionalidad permite que los ciudadanos usuarios de la plataforma puedan reportar imperfectos en las vías. Entre el 25 de diciembre de 2021 y el 11 de enero de 2022 hemos realizado más de 57.000 intervenciones en 11km de las vías de la ciudad.



#### 4.4.3 Posicionamiento social, generación de capacidades y activación ciudadana

En materia de posicionamiento social, generación de capacidades y activación ciudadana realizamos 30 talleres de socialización del modelo con la ciudadanía, en los que participaron aproximadamente 1.100 ciudadanos y ciudadanas provenientes de

diversos sectores: servidores públicos, colectivos de mujeres, gestores de seguridad y convivencia, organizaciones animalistas y defensoras de la infancia, organizaciones sociales con enfoque de etnias, de personas mayores, personas víctimas del conflicto armado y migrantes.

En el marco de la Semana de la Participación, organizamos una carrera de observación

dirigida a bicisuarios que contó con cinco estaciones distribuidas en cinco localidades. Cada una de ellas se enfocó en uno de los compromisos de Bogotá en OGP.

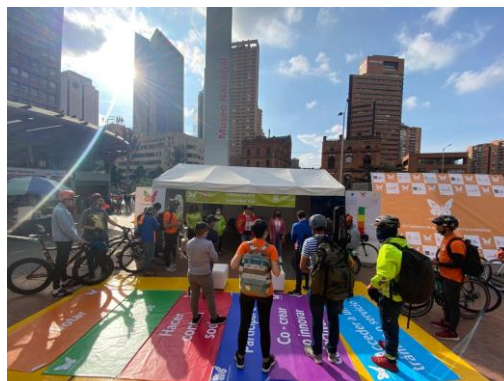
2.136 ciudadanos se inscribieron al Ciclo de Gobierno Abierto de la Escuela de Participación del IDPAC, que permitió formar virtualmente a ciudadanos en Gobierno Abierto, valor público y la importancia de la participación

Desarrollamos el Seminario "Gobierno Abierto, Valor Público y Colaboración", un seminario presencial de tres jornadas y 13 horas dirigido al público en general sobre las estrategias que se están llevando a cabo en Bogotá y en el mundo alrededor del Gobierno Abierto y su relación con los territorios inteligentes y la reactivación económica.

A través de UniversiGAB, propiciamos un diálogo abierto, crítico y representativo con diferentes puntos de vista de expertos y no expertos en espacios académicos organizados con la Universidad Santo Tomás, la

Universidad Antonio Nariño, el CTPD, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Universidad El Bosque, la Fundación Corona y la Secretaría de Gobierno.

Creamos la estrategia ¡Le tengo el dato! para promover el uso y aprovechamiento de datos e información pública a través de la promoción de la oferta de colecciones de datos, repositorios, observatorios y visores con los que cuentan las entidades del Distrito. En el 2021, se trabajaron: el Monitor Mipymes de Bogotá (Secretaría de Desarrollo Económico y la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas - ACOPI), el Sistema de Información para la Gestión del Arbolado Urbano -SIGAU (Jardín Botánico de Bogotá), el Observatorio de Mujeres y Equidad de Género -OMEG (Secretaría Distrital de la Mujer), el geovisor GeoClick (Instituto Distrital de Artes), el Visor Geográfico Ambiental y el Índice Bogotano de Calidad del Aire y Riesgo en Salud -IBOCA (Secretaría Distrital de Ambiente), así como Liquidación y Pago de impuestos en el Portal Web (Secretaría Distrital de Hacienda).



Hicimos Ferias de Reactivación Económica en las localidades de Antonio Nariño y Bosa. Se trató de espacios de articulación entre instituciones y la ciudadanía a través de ferias de actividades para identificar oportunidades alrededor de los corazones productivos de la ciudad.

120 ciudadanos y ciudadanas con discapacidad y 300 cuidadores y cuidadoras se unieron para hacer aportes a la construcción de un Modelo de Gobierno Abierto inclusivo y diferencial.

A continuación resumimos los principales logros de 2021:



**2.050.742**  
**Visitas**

De la plataforma GAB.



**2.136**  
**Ciudadanos**

se inscribieron al Ciclo de Gobierno Abierto de la Escuela de Participación.



**Compromisos**  
**GAB**

El 90% de las entidades distritales asumieron compromisos en el Plan de Acción General de Gobierno Abierto.



**120**  
**Personas con**  
**discapacidad**

participaron en las actividades de socialización y posicionamiento de GAB.



**920**  
**Personas**  
**ideando**

La ciudadanía dio sus ideas en las ferias ciudadanas el fortalecimiento de GAB.



**Reconocimientos**  
**internacionales**

Las iniciativas distritales: Territorios de Innovación y Participación (TIPS) y Bogotá 50/50, obtuvieron el 1er y 2do lugar en la OGP Global Summit gestionada por el gobierno de Corea del Sur.

## 4.5 Así avanzamos en atención de calidad en los servicios a la ciudadanía



En el marco del Plan Distrital de Desarrollo, buscamos generar las condiciones para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital sea favorable, fortaleciendo la articulación y el seguimiento a nivel distrital de la implementación de los lineamientos en materia de atención a la ciudadanía e Inspección, Vigilancia y Control -IVC-, realizando un mejoramiento continuo e

innovador en los diferentes canales de atención de la Red CADE, ofreciendo mejores condiciones de accesibilidad para la prestación de los diferentes servicios, e implementando una herramienta para el seguimiento y la medición de la satisfacción ciudadana.

En este sentido, en el propósito 5. "Construir Bogotá región con Gobierno Abierto", transparente y ciudadanía consciente del Plan de Desarrollo, en el programa 56 "Gestión Pública Efectiva", se inscribieron 2 metas sectoriales que buscan medir la efectividad de la atención a la ciudadanía en las entidades distritales e implementar una estrategia de integración, alineación y estandarización de la oferta de servicios en los canales de atención disponibles en el Distrito y que se miden a través de 4 indicadores sectoriales, a continuación, presentamos el seguimiento para la vigencia 2021

**Tabla 17. Cumplimiento metas sectoriales atención u servicios a la ciudadanía**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
495 Diseñar e implementar una estrategia de medición de la efectividad de la atención a la ciudadanía en las entidades distritales.	541 Calificación de la satisfacción ciudadana frente a la interacción con la Administración Distrital.	6,8	9,5	139,71
498 Diseñar una estrategia de integración, alineación y estandarización de la oferta de servicios en los canales de atención disponibles en el Distrito.	544 Número de puntos de información sobre protección y atención animal instalados y funcionando en la Red CADE del distrito.	2	2	100
	545 Número de orientaciones y solicitudes recibidas a través de la línea 195.	5.839.412	5.839.412	100
	546 Número de PQRS recibidas por otros canales.	275.620	275.620	100

SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

La Secretaría General, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía formuló e implementó el proyecto de inversión

**7870** "Servicio a la ciudadanía, moderno, eficiente y de calidad", que tiene como objetivo "Brindar servicios dignos, efectivos, de calidad, oportunos y confiables, con los cuales la ciudadanía obtiene respuesta a sus necesidades en lo referente a trámites y servicios ofrecidos por la administración distrital".

Para este proyecto se estructuraron 3 metas, las cuales tuvieron el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021:



**Tabla 18. Metas proyecto de inversión Servicio a la Ciudadanía**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Implementar 100 por ciento una estrategia de seguimiento de la efectividad y calidad en la atención a la ciudadanía en las Entidades Distritales, en el marco de los lineamientos y estándares del modelo de servicio omnicanal.	100	100	100
2. Implementar 100 por ciento las estrategias para la articulación interinstitucional y la apropiación de los lineamientos en materia de atención al ciudadano e IVC.	100	100	100
3. Implementar 100 por ciento las estrategias de mejoramiento continuo e innovación en los canales de atención disponibles en la Red Cade.	100	100	100

SEGPLAN Componente de Inversión – Corte 31 de diciembre de 2021.

Las acciones adelantadas en la vigencia permitieron alcanzar los siguientes logros:

- Actualización del **Manual de Servicio a la Ciudadanía**, incorporando el enfoque de derechos, diferencial y de género, así como recomendaciones para la atención, en términos de accesibilidad y protocolos de atención para el canal virtual, telefónico y presencial.
- Diseño del **Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía**, con el fin de estandarizar, articular, unificar y brindar a las entidades distritales, lineamientos, estrategias, normatividad y estándares que permitan mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con la administración distrital.
- **Aumento del número de interacciones ciudadanas a través de canales no presenciales** para la vigencia 2021 tuvieron 73.600.562 interacciones a través de canales no presenciales como son la línea 195, Portal Bogotá, Guía de Trámites y Servicios,

SuperCADE Virtual y Bogotá Te Escucha. lo que representa un aumento del 38,27%, frente a las atenciones del 2020. Fortalecimos los canales virtuales con estrategias de racionalización, virtualización y aumento de la oferta para la atención de trámites y servicios.

- Expedición de **Directiva 001 de 2021** a través de la cual se dan directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
- Expedición de la **Directiva 004 de 2021** la cual contiene los lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.
- **Mejora en los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas**, logrando una disminución en el número de peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Bogotá Te Escucha,

pasando de 33.832 peticiones con corte al mes de enero de 2021 a 9.467 peticiones con corte al 31 de diciembre de 2021, gracias a acciones de acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales.

- Hicimos quince (15) **ferias ciudadanas** con la participación de cuarenta y dos (42) entidades del orden nacional, distrital y privadas, alcanzando la atención de 19.763 trámites.
- **Mejora de modelo de atención a la ciudadanía** en el canal presencial de la RED CADE (SuperCADE y CADE), pasando de tener un tiempo promedio de espera en sala de 17 minutos, en 2020, a uno de 10 minutos, lo que representa un 41,17%. Igualmente, se destacan atributos como: la presentación personal de los informadores/servidores, el estado de las instalaciones, la señalización y la oferta de trámites y servicios.
- **95.08 % del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE** del acuerdo con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.

- Implementación de la primera fase de la **plataforma del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control**, que permitirá presentar Información clara sobre los trámites y normatividad de IVC que deben cumplir los establecimientos de comercio de acuerdo con su actividad económica; centralizar la información de las inspecciones de IVC realizadas a un establecimiento de comercio, generar indicadores y tableros de control para el seguimiento a las labores de las entidades del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control -SUDIVC- en el Distrito y generar información de IVC disponible para la ciudadanía.
- Pusimos en marcha el **Formulario para la recopilación de información de las visitas multidisciplinarias de inspección**, promoviendo la eficiencia y efectividad de las acciones de inspección, vigilancia y control que, en el marco de estas visitas, realizan las entidades del SUDIVC en el Distrito Capital.

A continuación resumimos los principales logros de 2021:



## 15 Ferias de servicios

Se realizaron ferias de servicios a la ciudadanía en diferentes puntos de la ciudad.



## 95% de satisfacción

Calificación de la satisfacción ciudadana frente a la interacción con la Administración Distrital del **95,08%**.



## Peticiones en redes sociales

Formulación de un (1) protocolo para la atención de peticiones, que la ciudadanía presenta en las redes sociales.

**IVC**

Implementación de la primera fase de la plataforma del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control (IVC).

**Relacionamiento con la ciudadanía**

Un (1) Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

**73.600.562 Interacciones**

A través de canales no presenciales.

Finalmente, es importante resaltar que para la atención a la ciudadanía se cuenta con 27 unidades operativas que hacen parte de la Red CADE, descritas así:

**Tabla 19. Sedes de la Red CADE**

Nombre de la unidad operativa / sedes	Localidad	Dirección
SuperCADE Suba	Suba	Avenida Calle 145 # 103B-90
SuperCADE Calle 13	Puente Aranda	Avenida Calle 13 # 37-35
SuperCADE Bosa	Bosa	Avenida Calle 57R Sur # 72D-12
SuperCADE CAD	Teusaquillo	Carrera 30 # 25-90
SuperCADE Manitas	Ciudad Bolívar	Cra. 18L #70B-50 Sur
SuperCADE 20 de julio	San Cristóbal	Carrera 5A # 30C-20 Sur
SuperCADE Américas	Kennedy	Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur
SuperCADE Engativá	Engativá	Transversal 113B # 66 - 54
SuperCADE Social	Fontibón	Diagonal 23 # 69A - 55, módulo 5, Local 124
CADE La Victoria	San Cristóbal	Calle 37Bis B Sur # 2-81 Este
CADE Fontibón	Fontibón	Diagonal 16 # 104-51 Centro Comercial Viva Fontibón Oficina 101
CADE Bosa	Bosa	Carrera 77J # 63-53 Sur
CADE Tunal	Tunjuelito	Carrera 24C # 48-94 Sur Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1 y 2 Locales: 58, 59 y 60
CADE Servitá	Usaquén	Calle 165 #7-52
CADE Plaza de las Américas	Kennedy	Carrera 71D # 6-94 Sur C.C. Plaza de las Américas Local 1132-1134
CADE Los Luceros	Ciudad Bolívar	Carrera 17F # 69A- 32 Sur
CADE Kennedy	Kennedy	Carrera 78K # 36 - 55 Sur
CADE Candelaria	Ciudad Bolívar	Transversal 28 No. 59C - 75 Sur
CADE Yomasa	Usme	Calle 78 Sur # 14 - 55
CADE Suba	Suba	Calle 147B # 91 - 70 Piso 2
CADE Santa Helenita	Engativá	Carrera 84 Bis # 71B - 53
CADE Muzú	Puente Aranda	Carrera 51F # 43 - 50 Sur
CADE Chicó	Chapinero	Carrera 16 # 90 - 06
CADE Toberín	Usaquén	Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart Local 118
CADE Santa Lucía	Rafael Uribe Uribe	Avenida Caracas # 41B - 30 Sur
CADE Patio Bonito	Kennedy	Carrera 87 # 5B - 21

Nombre de la unidad operativa / sedes	Localidad	Dirección
CADE La Gaitana	Suba	Transversal 126 # 134 - 88

Fuente: Secretaría General, Subsecretaría de atención a la ciudadanía, 2021.

## 4.6 Así avanzamos en comunicaciones eficientes



En el marco del Plan Distrital de Desarrollo *Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI*, buscamos orientar las acciones desarrolladas por la administración distrital, en materia de comunicaciones, para

la articulación interinstitucional que logre una comunicación pública conectada con los intereses de la ciudadanía.

En ese sentido, en el propósito 5 *Construir Bogotá - Región con Gobierno Abierto, transparente y ciudadanía consciente*, en el programa 56. *Gestión pública efectiva*, se inscribió 1 meta sectorial que busca brindar lineamientos en materia de comunicación a nivel distrital y que permita la implementación de los planes de comunicación a nivel interno y externo en las entidades, logrando que la comunicación pública distrital esté alineada hacia el mismo objetivo. Así mismo, se orienta a divulgar información de interés de la ciudadanía de las diferentes localidades, con respecto a temas prioritarios de comunicación. A continuación, presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 20. Cumplimiento metas sectoriales de comunicaciones eficientes**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
506. Formular, implementar y monitorear los lineamientos distritales en materia de Comunicación Pública	554. Porcentaje de lineamientos distritales en materia de comunicación pública, formulados, implementados y monitoreados	30%	30%	100%
	555. Porcentaje de Identificación de canales de comunicación discriminado por grupos de interés ubicados en Bogotá - Región	50%	50%	100%

Fuente: SEGPLAN Componente de Gestión – Corte 31 de diciembre de 2021.

La Secretaría General a través de la Oficina Consejería de Comunicaciones, formuló e implementa el proyecto de inversión

**7867** "Generación de los lineamientos de comunicación del Distrito para construir ciudad y ciudadanía", que tiene como objetivo "lograr que la comunicación pública distrital se dirija hacia el mismo objetivo y visión de ciudad, reconociendo y abordando las necesidades de la ciudadanía y generando confianza para incentivar su participación en la construcción de Ciudad"

Para este proyecto se estructuraron 4 metas, que presentaron el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021:

**Tabla 21. Metas proyecto de inversión Comunicaciones Eficientes**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Generar 100 por ciento de los lineamientos distritales en materia de comunicación pública	30%	30%	100%
2. Comunicar 100 por ciento de los temas estratégicos y coyunturales de la ciudad y su gobierno acorde con los criterios establecidos en los lineamientos	100%	100%	100%
3. Realizar 48 mediciones de análisis y seguimiento de opinión pública, así como de la información que emitan los medios de comunicación y redes entorno a la gestión distrital.	12	12	100%
4. Realizar 100 por ciento de identificación de los canales de comunicación discriminados por grupos de interés ubicados en Bogotá Región	50%	50%	100%

SEGPLAN Componente de Inversión – Corte 31 de diciembre de 2021.

Las acciones adelantadas en la vigencia han permitido alcanzar los siguientes logros:

#### 4.6.1 Lineamientos distritales la comunicación

En materia del desarrollo de lineamientos distritales para lograr una comunicación eficaz, definimos, estructuramos y socializamos el "Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital" para la articulación de las acciones comunicativas entre las distintas entidades del distrito, lo que ha permitido tener una visión de ciudad

compartida para llegar de manera efectiva y generar mayor confianza en la ciudadanía (Circular 002/2021).

De la misma manera, elaboramos el lineamiento para la democratización y participación de los medios comunitarios y alternativos de Bogotá que buscan generar una mayor participación de los medios alternativos en la divulgación y promoción de los programas, proyectos y publicaciones

de la gestión de la Administración Distrital (Circular 001/2021).

También se expidió el lineamiento sobre la revisión de las acciones y campañas de comunicación pública para que se realice un

acompañamiento y seguimiento más efectivo a las diferentes acciones de comunicación pública que realizan las entidades y organismos de la Administración Distrital.

#### 4.6.2 Ciudadanía informada



**Para mantener a la ciudadanía informada con oportunidad y calidad,** realizamos y divulgamos, en diversos canales de comunicación, mensajes institucionales tales como:

- 16.511 mensajes en redes sociales sobre temas coyunturales para la ciudadanía. Diseñamos y divulgamos un promedio de 1.007 notas y contenidos informativos y o periodísticos publicados en el Portal Bogotá de manera mensual. Alrededor

de 246 transmisiones en vivo, 247 clips y 472 boletines de prensa fueron difundidos en las distintas plataformas y medios de comunicación masiva con temáticas asociadas a la reactivación económica, la implementación del Plan Distrital de Vacunación, reapertura de clases, medidas de bioseguridad, Consejos de Seguridad y Plan de Ordenamiento Territorial -POT- entre otros.

- Durante el año 2021, 27.957.924 usuarios realizaron 160.437.029 visitas totales a páginas del portal Bogotá en 60.256.323 sesiones, lo que significa un aumento de 54% sobre el total de visitas realizadas en el año 2020.
- Diseño y desarrollo de seis (6) campañas y/o acciones de comunicación pública dirigidas a la ciudadanía asociados a los programas y proyectos de la administración distrital, a saber: Rendición de cuentas del primer año de gobierno de la alcaldesa Claudia López, Aplaza la celebración #BogotáSeCuida, Detalles que Salvan Fase 2, Cumpleaños de Bogotá, Simulacro Distrital y Campaña Navidad 2021.

#### CULTURA



**Agéndate con la programación de Navidad para la noche de este 17 de diciembre**

#### AMBIENTE



**En esta Navidad, las localidades de Bogotá disfrutaron las novenas ambientales**

#### DESARROLLO ECONÓMICO



**Plazas distritales de mercado amplían su horario en temporada de fin de año**

### 4.6.3 Análisis de la percepción ciudadana

Diseñaron y realizaron trece (13) mediciones de opinión pública/percepción ciudadana sobre políticas, programas, proyectos, acciones o propuestas referidas a temas de ciudad, tales como:

- Profundización de Medios de Comunicación, confianza y nivel de participación de los ciudadanos en los temas de ciudad, percepción ciudadana en seguridad, percepción ciudadana sobre la gestión realizada por la Administración Distrital en la ciudad durante la pandemia por Covid-19, participación y control en las marchas y protesta social, así como por la búsqueda de las posibles soluciones para un camino sin violencia para la ciudad de Bogotá, la seguridad y convivencia en la ciudad, consulta a la población mayor de 40 años por la vacunación contra el virus

Covid-19, consultamos sobre la gestión realizada durante la pandemia por el Covid-19 y el avance en vacunación en la ciudad, consulta por la creación de Bogotá Región Metropolitana, conocimiento y percepción del POT, percepción de programas de la Administración Distrital, así mismo, validamos las imágenes y slogan que utilizamos en el distrito en la presentación del POT, preguntamos ¿Cómo va Bogotá? y realizamos una consulta acerca de la percepción de si Bogotá está Mejorando.

En relación con la identificación de los canales de comunicación discriminados por grupos de interés ubicados en Bogotá – Región, se estableció que la televisión es el medio más usado por los habitantes Bogotá y los municipios de Cundinamarca, para conocer sobre temas prioritarios de comunicación, consulta de noticias sobre Bogotá y medios de comunicación de su preferencia.

A continuación resumimos los principales logros de 2021:



### 3 Lineamientos distritales

asociados al Manual Estratégico de Comunicaciones del Distrito, para la democratización y participación de los medios comunitarios y alternativos de Bogotá, en relación con la revisión de las acciones y campañas de comunicación pública.



### 13 Mediciones

de opinión pública/percepción ciudadana sobre políticas, programas, proyectos, acciones o propuestas referidas a temas de ciudad.



### 6 Campañas y/o acciones

de comunicación pública dirigidas a la ciudadanía sobre Rendición de cuentas, Aplaza la celebración #BogotáSeCuida, Detalles que Salvan Fase 2, Cumpleaños de Bogotá, Simulacro Distrital y Campaña Navidad 2021.



### Más visitas al portal Bogotá

Aumento del 54% sobre el total de visitas en páginas del Portal Bogotá respecto al 2020. **27.957.924** usuarios realizaron **160.437.029** visitas totales a páginas del portal Bogotá en **60.256.323** sesiones.

**246** Transmisiones en vivo  
**247** Clips  
**472** Boletines de prensa

difundidos en las plataformas y medios de comunicación masiva con temas como reactivación económica, implementación del Plan Distrital de Vacunación, reapertura de clases, medidas de bioseguridad, Consejos de Seguridad y POT, entre otros.

### Ciudadanía informada con oportunidad y calidad

**16.511** mensajes en redes sociales frente a temas coyunturales para la ciudadanía, se generaron y divulgaron un promedio de **1.007** notas y contenidos informativos y o periodísticos publicados en el Portal Bogotá.



### Eventos institucionales

Apoyo en la realización de eventos institucionales para el desarrollo de planes, programas, proyectos y metas, como: Concierto Democracia Joven, instalación para las elecciones de los Consejos de Juventud, participación encuentro Asocapitales, Ferias de Emprendimiento, Navidad 2021.



## 4.7 Así avanzamos en la adecuación, mantenimiento y optimización de infraestructura y recursos

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

En este sentido, nos esforzamos para avanzar en la optimización de su infraestructura y recursos; para esto, en el propósito 5. *Construir Bogotá Región con Gobierno Abierto*, transparente y ciudadanía consciente, en el programa 56. *Gestión Pública Efectiva*, se inscribieron 2 metas sectoriales, de las cuales presentamos el seguimiento para la vigencia 2021:

**Tabla 22. Cumplimiento metas sectoriales optimización de infraestructura y servicios**

Meta Sectorial	Indicador sectorial	Programación 2021	Ejecución 2021	Porcentaje de avance vigencia
497. Diseñar e implementar una estrategia para fortalecer la gestión, la innovación y la creatividad en la administración distrital, generando valor público al servicio de la ciudadanía	543. Porcentaje de avance en la implementación de estrategias para fortalecer la gestión y la innovación pública distrital.	22%	22%	100%
499. Dotar e intervenir la infraestructura de las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	547. Porcentaje de cronograma de intervenciones de infraestructura ejecutado.	100%	100%	100%

Fuente: SEGPLAN, componente de Gestión Secretaría General corte a 31/12/2021

En este marco, la Secretaría General, a través de la Subsecretaría Corporativa, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección Administrativa y Financiera, y la Subdirección de Servicios Administrativos, formuló e implementó el proyecto de inversión

**7871** *"Fortalecimiento de la Capacidad Institucional de la Secretaría General"*, que tiene como objetivo incrementar la capacidad institucional para atender con eficiencia los retos de su misionalidad en el Distrito.

El proyecto hace énfasis en mantener y dotar una infraestructura que permita la operación de la Secretaría General y la atención a la ciudadanía, así como fortalecer la capacidad operativa, jurídica y las estrategias de planeación, seguimiento y control, para la atención eficiente de la demanda de los procesos misionales.

Sus acciones están encaminadas a gestionar de manera eficiente los recursos para apoyar la misionalidad de la Entidad y a fortalecer la planeación institucional de acuerdo con las

necesidades y nuevas realidades, soportada en un esquema de medición, seguimiento y mejora continua.

Para este proyecto se estructuraron 5 metas, las cuales tuvieron el siguiente cumplimiento en la vigencia 2021:

**Tabla 23. Metas proyecto de inversión 7871 Fortalecimiento de la Capacidad Institucional**

Meta proyecto	Programación 2021	Ejecución 2021	% de avance vigencia
1. Implementar 100 por ciento de la Política de Gestión Documental (Iso 303000).	12	12	100%
2. Lograr 100 por ciento de la eficiencia operacional para soportar la actividad misional de la entidad.	100%	100%	100%
3. Adelantar 100 por ciento de la gestión necesaria para el mejoramiento de las sedes priorizadas.	100%	100%	100%
4. Ejecutar 100 por ciento de los lineamientos ambientales, mantenimientos y adecuaciones programados en las Sedes de la Secretaría General.	100%	100%	100%
5. Cumplir 100 por ciento la formulación, seguimiento y el control de la planeación estratégica de la entidad.	100%	100%	100%

Fuente: SEGPLAN, componente de inversión Secretaría General con corte a 31/12/2021

Las acciones adelantadas en la vigencia han permitido los siguientes logros:

**Implementación de la Política de Gestión Documental.** Con corte a 31 de diciembre del 2021, la Secretaría General cuenta con un avance del 54% en la Implementación de la Política de Gestión Documental. Lo anterior se ve representado en dos (2) transferencias documentales secundarias al Archivo Distrital; la adopción de la Política de Gestión Documental de la secretaría general (resolución 670 de 2021), la formulación y actualización de cuatro (4) programas a saber: programa de formas y formularios electrónicos, programa de documentos vitales y esenciales, programa de capacitación archivística y programa de fortalecimiento de la cultura archivística, y finalmente, en la actualización del esquema de metadatos y en el modelo de requisitos.

**En el marco de la Gestión Administrativa,** logramos mayor fluidez para el trámite de bajas de elementos y depuración de inventarios de las bodegas, así como el registro en línea de las transacciones para el seguimiento y control de los insumos y materias primas, específicamente en la bodega para la producción de la Imprenta Distrital.

De la misma manera, la estrategia de seguimiento a la ejecución presupuestal liderada por la Dirección Administrativa y Financiera, con el apoyo de la Dirección de Contratación y la Oficina de Asesora Planeación, permitió lograr una ejecución del 98% de la apropiación final de la Entidad; inclusive, fue posible lograr ejecuciones de PAC cercanas al 100% en varios periodos del año. Fue posible mejorar los indicadores de constitución de reservas presupuestales tanto de funcionamiento como de inversión

con relación a los últimos años, logrando un nivel de reserva en funcionamiento del 3.34% (límite del 4%) y en inversión del 10.29% (límite del 20%), y con ello disminuir la presión de pagos en términos de rezago presupuestal.

La **gestión contractual** de la Entidad respondió a los requerimientos de las diferentes dependencias de la Secretaría General, apoyando la suscripción de 1.059 contratos y aproximadamente 220 liquidaciones. Así como la actualización del Manual de Contratación de cara a la normatividad vigente y a la aplicación de controles para fortalecer la gestión precontractual, contractual y pos contractual de la Entidad.

La **Oficina Asesora de Jurídica** atendió más de 2.750 asuntos asociados con la gestión a su cargo, dentro de las cuales se encuentran algunos temas representativos como el Decreto Distrital 551 de 2021 "*Por medio del cual se modifica el artículo 2 del Decreto Distrital 101 de 2004, el numeral 12 del artículo 13 y el numeral 4 del artículo 34 del Decreto Distrital 140 de 2021*"; el Decreto Distrital 489 de 2021 "*Por medio del cual se crea y se reglamenta la Mesa Intersectorial para la implementación del Acuerdo de Paz para Bogotá, D.C.*"; la Resolución 578 de 2021 "*Por medio de la cual se delega el cumplimiento de las sentencias, conciliaciones y laudos arbitrales en los que se obligue el pago o devolución de una suma de dinero*"; y la Circular 092 de 2021 "*Lineamientos Compromiso N° 18 Acuerdo Laboral Distrital 2020*". Ahora bien, conforme al informe relacionado con la Política de Prevención del Daño Antijurídico emitido durante el último trimestre de la vigencia, por parte de la Oficina Asesora de Jurídica, la interposición de tutelas disminuyó en 79,8%, y en lo que respecta a los fallos desfavorables se disminuyeron en un 94,1%.

Con el **Equipo de comunicaciones** de la Secretaría General, diseñamos durante la vigencia 280 piezas gráficas, produjo 70

videos, elaboró 40 boletines Soy10 y 10 comunicados de prensa, entre otras piezas para fortalecer la comunicación interna y externa de la Entidad como pilar de articulación de las dependencias y participación de la ciudadanía en la gestión de la Entidad.



Con relación a la gestión de administración, mantenimiento e implementación de **lineamientos ambientales** en las sedes de la Entidad, concluimos la ejecución de los contratos 1229 y 1292 de 2020, permitiendo concluir el año 2021, con 8 sedes intervenidas en lo corrido de la ejecución del proyecto. Así mismo, adelantamos las gestiones para realizar mantenimientos preventivos y correctivos en las 26 sedes administradas por la Secretaría General y para la implementación de los lineamientos ambientales vigentes en la normatividad, logrando con esto último, entre otras cosas, la gestión de 9.151 Kilogramos de residuos peligrosos entregados a diferentes gestores de tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final; 97,8% del Sistema Lumínico existente con luminarias ahorradoras y el 59% de los Sistemas Hidrosanitarios con tecnología ahorradora.

Durante la vigencia, desde la Oficina Asesora de Planeación implementamos una **estrategia de seguimiento sistémico** que contempla las fases de reporte, revisión y retroalimentación, para el cumplimiento de las metas e indicadores físicos y presupuestales de la Entidad, realizando seguimientos trimestrales al Plan de Acción Institucional 2021 y al Plan Estratégico Institucional 2021, lo que permitió el acceso a la información del cumplimiento de las apuestas del Plan Distrital de Desarrollo. Así mismo, fortalecimos el proceso de seguimiento y reporte presupuestal de la

Entidad a través de la herramienta "Info BI", que se constituyó en una fuente de consulta para diversos usuarios en la asistencia técnica, seguimiento y control a la programación y ejecución del presupuesto de la Entidad.

Se actualizó el **Mapa de Riesgos Institucional** (gestión y corrupción) conforme a los resultados del seguimiento a los mismos y se adelantó la formulación y

seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana, a través del cual se buscó fortalecer la gestión pública de la Entidad.

Durante esta vigencia también se ejecutaron las **auditorías programadas en materia de TIC**, Sistema de Información -SAI-, auditorías "Uso de software y derechos de autor" y "NORMA NTC5854 - Accesibilidad páginas WEB", entre otras.

A continuación se resumen los principales logros de 2021:



**Adopción de la Política de Gestión Documental de la Secretaría General**  
(Resolución 670 de 2021).



**Adecuación de 8 sedes** y mantenimientos preventivos y correctivos en las **26 sedes** administradas por la Secretaría General.



Gestión de **9.151** kilogramos de **residuos peligrosos** entregados a diferentes gestores de tratamiento.



La estrategia de seguimiento a la ejecución presupuestal permitió lograr una ejecución del 98% de la apropiación final de la Entidad.



Implementación de una estrategia de seguimiento sistémico que contempla las fases de reporte, revisión y retroalimentación, para el cumplimiento de las metas e indicadores físicos y presupuestales de la Entidad.



La Oficina Asesora de Jurídica atendió más de **2.750** asuntos asociados con la gestión a su cargo.

## 5. ¿Cómo adelantamos la gestión institucional?

En este capítulo exponemos las acciones adelantadas por la Secretaría General en materia de, gestión contractual, gestión de requerimientos de la ciudadanía, transparencia y acceso a la información y gestión en el marco de la pandemia COVID 19.

### 5.1 Así adelantamos la gestión contractual

La Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C en su labor de coordinar los procesos de contratación de bienes, servicios y obras, para el funcionamiento y el cumplimiento de las metas y objetivos de la Secretaría General, mediante una gestión transparente, eficiente y oportuna, adelantó la siguiente gestión con corte 31 de diciembre de 2021:

**Tabla 24. Contratos suscritos 2021, por modalidad de selección**

Tipo de selección	No de contratos celebrados	Suma de valor total
Acuerdo de Corresponsabilidad	1	\$ -
Concurso de Méritos	1	\$ 210.647.850
Decreto 092 de 2017	1	\$ 2.574.812.809
Selección abreviada Literal H	1	\$ 922.590.932
Directa (comodato)	2	\$ -
Directa (Contrato Interadministrativo)	2	\$ 4.423.796.031
Licitación Pública	4	\$ 40.477.121.774
Selección Abreviada - Menor Cuantía	5	\$ 700.154.561
Directa Arrendamiento	6	\$ 1.637.177.113
Convenio de Asociación Art 355 de C.P.	7	\$ -
Convenio Organismos Internacionales	7	\$ 6.096.638.750
Directa (Contrato Interadministrativo)	7	\$ 24.435.835.551
Directa Único Distribuidor o Exclusivo	17	\$ 989.572.670
Selección abreviada por Acuerdos Marco de Precios	23	\$ 6.523.440.102
Selección Abreviada por Subasta Inversa	26	\$ 6.465.280.453
Convenios Interadministrativo Art. 95 Ley 489/98	32	\$ 779.000.000
Proceso selección de mínima cuantía	32	\$ 468.775.957
Directa (idoneidad)	885	\$ 58.298.668.658
<b>Total general</b>	<b>1.059</b>	<b>\$ 155.003.513.211</b>

Fuente: Secretaría General – Dirección de Contratación. Corte 31 diciembre 2021

Nota 1: Incluye recursos de funcionamiento y de inversión

### 5.2 Estos fueron los requerimientos de la ciudadanía

Durante la vigencia 2021, en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recibimos a través de los diferentes canales de atención 74.549 peticiones ciudadanas, al respecto, es necesario aclarar que ingresan algunas peticiones cuya gestión y atención no corresponden a la misionalidad e la Secretaría General, por lo tanto no son de su competencia, toda vez que en la entidad disponemos de los canales Web, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

y Telefónico - Línea 195 como centrales para la recepción de peticiones ciudadanas, las cuales son direccionadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a las entidades competentes para su gestión y respuesta.

De conformidad con lo anterior, es pertinente señalar que durante la vigencia 2021, gestionamos y tramitamos 5.278 requerimientos ciudadanos a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, a saber:

**Tabla 25. Gestión de requerimientos de la ciudadanía 2021**

<b>Tipo de requerimiento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Derecho de petición de interés particular	4.065	77,0%
Derecho de petición de interés general	348	6,6%
Consulta	168	3,2%
Reclamo	163	3,1%
Queja	161	3,1%
Felicitación	146	2,8%
Solicitud de acceso a la información	120	2,3%
Solicitud de copia	46	0,9%
Sugerencia	38	0,7%
Denuncia por actos de corrupción	23	0,4%
<b>Total</b>	<b>5.278</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

A continuación, expones esta información según el tipo de requerimiento:

**Tabla 26. Gestión de Peticiones de interés particular 2021**

<b>Peticiones de Interés Particular</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	842	20,7%
Emprendimiento	599	14,7%
Certificación de ejecución contractual	502	12,3%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	477	11,7%
Participación en general	280	6,9%
Otros subtemas	1.365	33,6%
<b>Total</b>	<b>4.065</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 27. Gestión de Peticiones de interés general 2021**

<b>Peticiones de Interés General</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Participación en general	72	20,7%
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	63	18,1%
Solicitudes de audiencia pública o entrevista con el alcalde mayor	48	13,8%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	25	7,2%
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	16	4,6%
Otros subtemas	124	35,6%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 28. Gestión de consultas 2021**

Gestión de Consultas	Cantidad	Porcentaje
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	41	24,4%
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	29	17,3%
Participación en general	15	8,9%
Convocatorias de talento humano	12	7,1%
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la Secretaría General	9	5,4%
Otros subtemas	62	36,9%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 29. Gestión de reclamos 2021**

Gestión de Reclamos	Cantidad	Porcentaje
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	108	66,3%
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	18	11,0%
Atención del personal en los puntos	12	7,4%
Indemnización vía administrativa	4	2,5%
Medidas de seguridad	4	2,5%
Otros subtemas	17	10,4%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 30. Gestión de quejas 2021**

Gestión de Quejas	Cantidad	Porcentaje
Atención del personal en los puntos	70	43,5%
Incumplimiento de Funciones Servidores- Incidencia Disciplinaria	18	11,2%
Ayuda/atención humanitaria inmediata (AHI)	12	7,5%
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	9	5,6%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	9	5,6%
Otros subtemas	43	26,7%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 31. Gestión de felicitaciones 2021**

Gestión de Felicitaciones	Cantidad	Porcentaje
Atención del personal en los puntos	79	54,1%
Apoyo al Alcalde Mayor	46	31,5%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	9	6,2%

Gestión de Felicitaciones	Cantidad	Porcentaje
Participación en general	7	4,8%
Ayuda/atención humanitaria en otras etapas	2	1,4%
Otros subtemas	3	2,1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 32. Gestión de solicitudes de información 2021**

Gestión de solicitudes de información	Cantidad	Porcentaje
Solicitudes de información de personal o de las plantas de la secretaria general	26	21,7%
Participación en general	15	12,5%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	13	10,8%
Convocatorias de talento humano	11	9,2%
Procesos selección mediante contratación pública	9	7,5%
Otros subtemas	46	38,3%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 33. Gestión de solicitud de copias 2021**

Gestión de Solicitud de Copias	Cantidad	Porcentaje
Certificación de ejecución contractual	13	28,3%
Certificación laboral	9	19,6%
Documentos textuales	5	10,9%
Procesos selección mediante contratación pública	5	10,9%
Defunción o inhumación	4	8,7%
Otros subtemas	10	21,7%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 34. Gestión de sugerencias 2021**

Gestión de Sugerencias	Cantidad	Porcentaje
Apoyo al Alcalde Mayor	17	44,7%
Atención bancaria	4	10,5%
Solicitudes de audiencia pública o entrevista con el alcalde mayor	3	7,9%
Participación en general	3	7,9%
Manejo y funcionalidad del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	3	7,9%
Otros subtemas	8	21,1%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

**Tabla 35. Gestión de actos de corrupción 2021**



<b>Gestión de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Posibles actos de corrupción de servidores de la Secretaría General	13	56,5%
Indebida inversión o gasto de recursos de distrito	3	13,0%
Convocatorias de talento humano	1	4,3%
Medidas de seguridad	1	4,3%
Apropiación de bienes materiales recursos económicos del distrito	1	4,3%
Otros subtemas	4	17,4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Secretaría General – Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Corte 31 diciembre 2021

### 5.3 ¿Qué acciones de mejoramiento identificamos?

La Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa en el ejercicio independiente de evaluación a los cinco (5) componentes del Sistema de Control Interno de la entidad y en cumplimiento de sus funciones, roles, y resultado del Plan Anual de Auditorías trazado para esta vigencia, formuló una serie de recomendaciones para continuar gestionando las actividades necesarias para fortalecer de manera permanente los siguientes aspectos en materia de auditorías Internas de Gestión:

#### Procesos y procedimientos

- Las actividades aplicadas se deben ajustar a lo establecido en los procedimientos.
- Actualizar los procedimientos en la medida que se produzcan cambios.
- Fortalecer la aplicación de control de los procesos vs mapas de riesgos, continuar reduciendo extemporaneidad en la respuesta a las PQRS y continuar mejorando los servicios prestados por los SUPERCADES.

#### Administrativa y Financiera

- Seguir fortaleciendo las medidas de austeridad en el gasto.
- Evaluar criterios para el cálculo del deterioro de cuentas por cobrar por incapacidades con partidas con antigüedad representativa y fortalecer controles relacionados con la calidad de la información base para el cálculo de la depreciación.

- Culminar la identificación de bienes como sobrantes y faltantes para aprobación ante el comité de sostenibilidad contable y determinar los efectos en los estados financieros.

#### Gestión de Riesgos

- Fortalecer soportes de actividades de control definidas en el diseño de los controles-PAAC.
- Actualizar matriz de riesgos y estrategias de manejo ambiental según Procedimiento 221011- PR-288.
- Continuar el monitoreo sobre la efectividad de controles para riesgos operativos por parte de la 1ra y 2da Línea de Defensa.

#### Sistemas de información y procesos tecnológicos de la entidad

- Actualizar los procedimientos y guías del Proceso Administración y Soporte de Infraestructura y Recursos Tecnológicos, así como depurar los usuarios y definir los perfiles de acceso al aplicativo SAE/SAI.
- Actualizar el procedimiento de Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Soluciones (PR-106).

#### Políticas

- Culminar y aprobar la Política Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Continuar el proceso de implementación de políticas de gestión MIPG.

## Normas

- Continuar con la implementación de requisitos técnicos de normas NTC 5854 y NTC 6047 ajustado a las necesidades de la Entidad.
- Priorizar proyecto sobre rediseño de la página Web (cumplimiento anexo 1 Resolución 1519 de 2020 del MinTic).

## Planes y proyectos de inversión

- Culminar y aprobar Plan Estratégico de Tecnologías de la Información -PETI para la vigencia 2020-2024.
- Difundir a la ciudadanía y a los servidores, los canales de denuncia y consulta sobre los presuntos conflictos de intereses. Incluir en la metodología de Riesgos los Proyectos de inversión.
- Realizar ejecución de pagos programados de los proyectos, con el fin de evitar reservas presupuestales al cierre de la presente vigencia.
- Fortalecer por parte de los líderes de las dependencias, las medidas de seguimiento sobre los avances en las acciones de mejoramiento para prevenir incumplimientos o rezagos.

## Metas plan de desarrollo

- Los avances de las metas presentan un adecuado control. Los datos revisados en la herramienta son consistentes con los soportes.
- Mantener el monitoreo y control sobre la gestión de las metas (magnitud y presupuesto)
- Tomar medidas oportunas frente a los factores que generan rezago en relación con la gestión contractual (contratos programados vs contratos suscritos).

## Gestión Contractual

- Fortalecer la labor y presentación de informes de supervisión Contractual.

- Realizar la publicación total de la documentación de contratos SECOP II.
- Completitud y organización documental expedientes contractuales.

## Sistema de Control Interno

- Difundir y sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la Secretaría General, en el uso de canales para la atención de denuncias internas al incumplimiento del Código de Integridad (Línea 195, Bogotá Te Escucha, correo electrónico).
- Implementar el mecanismo por el cual, durante el cierre de la investigación de las denuncias, sin infringir la confidencialidad se informe a las áreas de posibles riesgos materializados o potenciales evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Así mismo, es importante mencionar en lo que se refiere a la atención y relacionamiento con las diversas comisiones de auditoría de entes de control externo, además del cumplimiento dado a las obligaciones de reporte, evaluación y seguimiento exigibles según las normas vigentes y que tienen como destinatarios, entre otros, a la ciudadanía en general, la Veeduría Distrital, la Contraloría de Bogotá, la Dirección Nacional de Derechos de Autor, la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y la Secretaría Distrital de Hacienda; nuestra Oficina de Control Interno brindó el acompañamiento necesario para la atención oportuna y debida de los requerimientos de información allegados por la Contraloría de Bogotá.

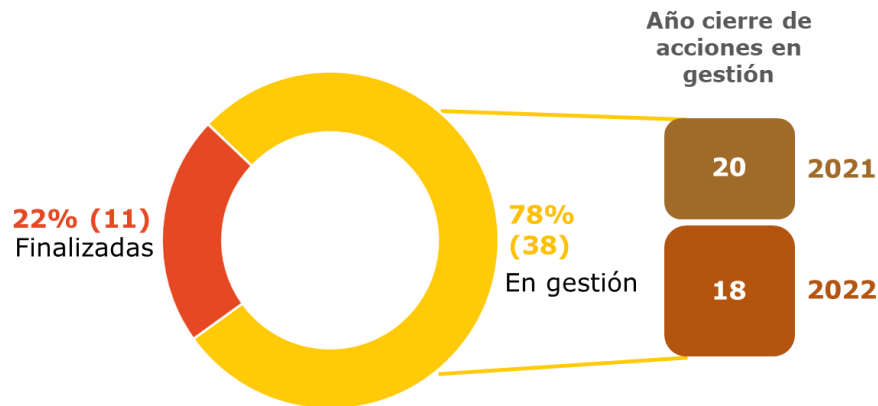
Como parte de los resultados de la auditoría de regularidad adelantada por la Contraloría de Bogotá en el año 2021 sobre la vigencia 2020, nuevamente se obtuvo el fenecimiento de la cuenta, el concepto de los estados financieros fue una opinión con salvedades, producto de hallazgos administrativos relacionados especialmente con las revelaciones en las notas a los estados financieros. De igual forma, se presentó el resultado de la evaluación al Control Interno Contable obteniendo un concepto aceptable basado en una calificación 3.97 sobre 5, y

cumplimiento del Plan de Mejoramiento a cargo de la entidad.

Nuestra Oficina de Control Interno realizó mensualmente la verificación del grado de avance de las 49 acciones de mejora del plan

de mejoramiento vigentes con la Contraloría de Bogotá, de tal forma, que, al corte del 30 de noviembre de 2021, se ha cumplido con 11 acciones al 100% y 38 se encuentran en ejecución, tal como lo mostramos en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1. Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá**



**Fuente:** Oficina de Control Interno corte al 30 de noviembre de 2021 (Este dato será objeto de ajuste terminada la labor de seguimiento enero 2021 a diciembre 2021)

Las acciones de mejora de la Contraloría se vienen desarrollando de manera adecuada, presentando el siguiente porcentaje de avance a 30 de noviembre por dependencia:

**Tabla 36. Avance de las acciones de mejora**

Dependencia	Cantidad Acciones	Promedio % Avance Acciones
SF - Subdirección Financiera	29	58%
OACDVPR - Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas	11	74%
OCI - Oficina de Control Interno	3	17%
SSA - Subdirección de Servicios Administrativos	3	99%
DC - Dirección de Contratación	2	100%
OCC - Oficina Consejería de Comunicaciones	1	85%
<b>Total general del Plan de Mejoramiento</b>	<b>49</b>	<b>72%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

## 5.4 Transparencia y acceso a la información



En la Secretaría General desarrollamos acciones para el fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información pública. En este sentido, mediante la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y del Plan Institucional de Participación Ciudadana PIPC 2021 se dinamizaron acciones que contribuyeron al fortalecimiento de la Política de Transparencia en la entidad. Algunas a destacar fueron:

El ejercicio de construcción del PAAC 2021 de la Secretaría General se dinamizó y fortaleció con la participación de la ciudadanía a través de las observaciones a las actividades formuladas en la primera versión del Plan, por parte de usuarios internos y externos, y expertos en la materia.

A través del Plan Institucional de Participación Ciudadana, en la Secretaría General orientamos las acciones hacia el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana que aportaron al fortalecimiento de la gestión pública distrital.

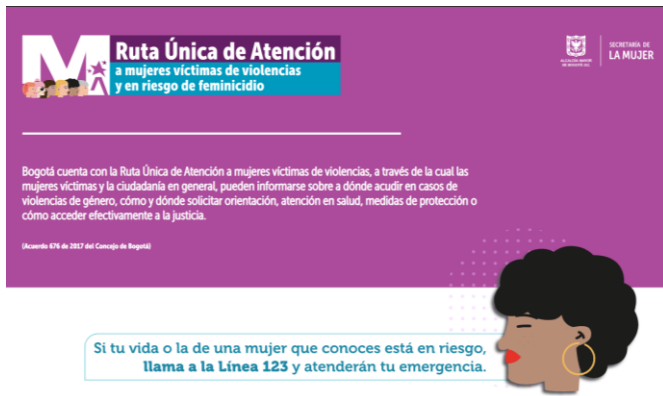
El Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC lo formulamos **por primera vez** en julio de 2020, y para la vigencia 2021 lo implementamos a través de 16 acciones realizadas por las dependencias.

Así mismo, en atención al requerimiento de la Veeduría Distrital, durante el mes de agosto de 2021 se **realizó por primera vez** el reporte del **Índice Institucional de Participación Ciudadana (IIPC)**, instrumento que permite medir la manera como las entidades del Distrito cumplen su rol de promoción, apoyo y fortalecimiento de la participación ciudadana en Bogotá y sus localidades. En la Secretaría General ocupamos el cuarto puesto entre las 68 entidades distritales que participaron en la medición.



Adicionalmente, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 (que recogió los resultados de los Diálogos Ciudadanos desarrollados durante el año 2020) permitió no solamente informar a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad, sino impulsar el desarrollo de ideas innovadoras, que, en atención a los **compromisos pactados con los ciudadanos**, permitieron llegar a otros grupos poblacionales con información sobre nuestra gestión. Un ejemplo de ello es [el informe de Rendición de Cuentas para niños y niñas](#).

En este documento nos propusimos informar a los niños, niñas y adolescentes sobre las acciones desarrolladas por la Secretaría General de una manera amigable, visualmente cercano a sus gustos y con un lenguaje coloquial, todo ello con el fin de motivar los ejercicios de participación ciudadana desde una edad temprana.



A su vez, formulamos e implementamos acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa, permitiendo garantizar el derecho de acceso a la información, establecido por la Ley 1712 de 2014, mediante la divulgación proactiva de la información pública.

Un ejemplo de esto es la publicación de "Gestión en las localidades"; instrumento que busca fortalecer el diálogo con la ciudadanía, mediante la entrega de información presupuestal, sobre trámites y servicios prestados en los territorios, para disponer de información oportuna y de calidad para la toma de decisiones, los ejercicios de rendición de cuentas y la mejora de los procesos de la entidad.



De igual manera, publicamos el **Tablero de Gestión Secretaría General en Datos**, el cual presenta la información sobre los aspectos generales de las localidades, así como los trámites y servicios prestados en el territorio por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

También pusimos en marcha la **Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de femicidio**. A través de ésta, las mujeres y la ciudadanía pueden saber a qué entidades acudir en casos de violencias de género, cómo solicitar orientación, medidas de protección y dónde pueden denunciar en Bogotá.

Por otra parte, pusimos a disposición de la ciudadanía el **botón de Denuncia por Posibles Actos de Corrupción**, donde se pueden reportar hechos irregulares que se presenten al interior de cualquier entidad Distrital, con lo cual se podrán activar los mecanismos de investigación y sanción pertinentes.

Adicionalmente, en cumplimiento a la resolución 1519 de 2020, avanzamos en el desarrollo de una **nueva sede electrónica** para el Botón de Transparencia, con el objetivo de facilitar a la ciudadanía el acceso a la información y dar cumplimiento a cada uno de los estatutos normativos. La construcción de la nueva sede se encuentra en desarrollo.



Por último, desde el **Portal Inventario Bogotá**, desarrollamos la visualización de los Estudios, Investigaciones y otras publicaciones divulgadas en el Botón de

Transparencia de la Secretaría General. Esta articulación ha permitido a la ciudadanía conocer la información generada por las

diferentes dependencias de la Entidad durante los últimos años.

## 5.5 Así fue la gestión en el marco del COVID-19.



La Secretaría General de la Alcaldía Mayor De Bogotá, en el marco de su misionalidad, durante el 2021 implementó estrategias que le permitieron cumplir con una gestión eficiente acorde con las nuevas realidades y necesidades ciudadanas e institucionales, en medio de la emergencia generada por la COVID-19. A continuación, presentamos estas acciones.

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

Durante la vigencia 2021, brindamos Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata – AAHI – a 5.891 personas víctimas del conflicto armado, que lo requirieron, conforme a los requisitos establecidos por la legislación vigente<sup>9</sup>, correspondientes a 19.217 medidas de AAHI: arriendos, bonos, albergues y kits, como lo señalamos a continuación:

**Tabla 37. Medidas de Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata entregadas – 2021**

Medidas / Kits	Cantidad entregada
Medidas de albergue	1.845
Medidas de arriendo	2.144
Medidas unidades de redención de alimentos	2.597
Medidas de auxilio funerario	3
Medidas transporte de emergencia	74
Kits cocina	1.366
Kits dormitorio	3.634
Kits vajilla	3.624
Kits aseo albergue	3.930
<b>Total</b>	<b>19.217</b>

Fuente: ADPVR – Secretaría General. Corte 31 de diciembre de 2021

Por otra parte, en el marco de acompañamiento y atención psicosocial a población víctima del conflicto armado en etapa de inmediatez y de atención humanitaria de emergencia, durante el

<sup>9</sup> Ley 1448 de 2011 – artículo 63.

2021, realizamos 9.658 atenciones: orientaciones psicosociales y atenciones en crisis; procesos de acompañamiento psicosocial; acciones grupales y conmemoraciones.

### **5.5.2 Atención a la ciudadanía - Línea 195**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco del contrato interadministrativo con ETB y a través de la línea 195, continuó apoyando a la Secretaría Distrital de Salud, brindando información exclusiva sobre los temas relacionados con COVID-19.

A través de la opción "5.1 Secretaría de Salud covid-19", brindamos orientación en caso de presentar síntomas de contagio del virus, orientación e información para la toma gratuita de muestras de la prueba covid-19 y orientación relacionada con los puntos de vacunación.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 la Línea 195 atendió 1.070.674 llamadas, de las cuales 83.789 corresponden a la opción 5.1. de la Secretaría de Salud, que equivalen al 8% de las llamadas contestadas.

### **5.5.3 Estrategias digitales**

Durante el 2021, continuamos con la aplicación web y móvil "Bogotá Cuidadora" <https://bogota.gov.co/bogota-cuidadora/>, a través de la cual los ciudadanos pueden solicitar apoyo del distrito, reportar su estado de salud, acceder a información de interés sobre el COVID-19 y reportar contactos estrechos. Esta aplicación cuenta con los siguientes módulos: Necesito apoyo; Reportar estado de salud (en coordinación con CoronApp Colombia; COVID-19 a mi alrededor y Ofrezco ayuda. De igual manera cuenta con enlaces a: Bogotá solidaria en casa; Coronavirus en Bogotá y Reactivación económica. Durante 2021, contamos con alrededor de 18.000 usuarios.

### **5.5.4 Protocolo general de bioseguridad**

En 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá actualizó las medidas de prevención y adoptó el nuevo protocolo para la mitigación del contagio con SARS- Co V-2 / COVID-19, a través de la resolución 156 de 2021.

Este protocolo busca orientar las medidas de bioseguridad tendientes a prevenir, contener y mitigar la Infección respiratoria aguda (COVID-19) durante la emergencia causada por el virus SARS- Co V-2.

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

Adquirimos elementos de protección individual o protección personal para servidores y contratistas de la Entidad. De igual manera, productos de aseo y desinfección, para todas las sedes de la Secretaría General tendientes a minimizar el riesgo de contagio por COVID-19.

Así mismo hicimos la adquisición de alcohol, amonio cuaternario y gel antibacterial para la limpieza profunda de áreas de contacto habitual y vehículos, acorde con la frecuencia de limpieza definida en el protocolo de bioseguridad.

### 5.5.6 Estrategias de comunicación

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló diversas campañas y/o estrategias de comunicación pública dirigidas a la ciudadanía y enfocadas a mitigar el contagio de COVID -19 para la vigencia 2021, relacionadas a continuación:

- Reto 2 semanas por la vida, generada a raíz del segundo pico de la pandemia para recordar a la ciudadanía las medidas de prevención como mantener los espacios ventilados, lavado de manos y evitar reuniones presenciales entre otros.
- Alerta roja en la ciudad y en el sistema hospitalario de Bogotá lo que llevo a decretar cuarentena estricta por localidades.
- Detalles que salvan vidas, en donde la Alcaldía agradeció a los ciudadanos tras haber superado el segundo pico de la pandemia y anunció las medidas vigentes a la fecha como continuidad de pico y cedula, horarios diferenciados por sector, retorno a clases y parques y ciclovías.
- Estrategia asume tu Rol, segunda fase de la campaña detalles que salvan vidas, cuyo objetivo fue reforzar las medidas de autocuidado en el imaginario de la ciudadanía.
- Estrategia D.A.R (Detecto, Aíslo, Reporto).

Entre las estrategias de comunicación en formatos gráficos se encuentran aquellas que buscan informar sobre las medidas de cuarentena tomadas por el distrito, información general sobre el proceso de vacunación en Bogotá y recomendaciones en ámbitos de prevención del COVID-19, así como acciones y contenidos pedagógicos sobre las medidas de autocuidado (uso de tapabocas, distanciamiento social, lavado de manos, entre otros), igualmente, fortalecimos la comunicación para que la ciudadanía continuara con la implementación de estas medidas y que las mismas fueran compatibles con la movilidad y la reactivación económica decretada por el Gobierno Nacional y regulada por las administraciones locales.