

# PAAC

Plan Anticorrupción y de  
Atención a la Ciudadanía

2019



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Enrique Peñalosa Londoño  
**Alcalde Mayor de Bogotá D.C**

Raúl J. Buitrago Arias  
**Secretario General de Bogotá D.C.**

Gustavo Alberto Quintero Ardila  
**Alto Consejero para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**

Sergio Martínez Medina  
**Alto Consejero Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Fernando Estupiñán Vargas  
**Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía**

Juan Carlos Malagón Basto  
**Subsecretario Corporativo**

Diana Alejandra Ospina Moreno  
**Directora de Calidad del Servicio**

Diana Karina Angarita Castro  
**Directora de Contratación**

Lilia Aurora Romero Lara  
**Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Claudia del Pilar Romero Pardo  
**Directora de Talento Humano (E)**

Jenny Cristina Aristizábal Caballero  
**Subsecretaria Técnica**

Luz Angela Gómez Gómez  
**Directora Administrativa y Financiera**

Cesar Ocampo Caro  
**Director de Desarrollo Institucional**

Luz Alejandra Barbosa Tarazona  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Valentina Wieser  
**Directora de Relaciones Internacionales**

Carlos Alberto Sánchez Rave  
**Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Maria Teresa Pardo  
**Director Distrital de Archivo de Bogotá**

Juliana Valencia Andrade  
**Jefe Oficina Asesora de Jurídica**

Adriana Urbina Pinedo  
**Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario**

Paola Tovar Niño  
**Consejera de Comunicaciones**

Andrea Camila Garrido  
**Jefe Oficina de Control Interno**



*“La transparencia, la integridad, la rendición de cuentas y la cultura de la legalidad son fundamentales para lograr nuestros objetivos de gobierno. Solo construiremos una mejor sociedad si ejercemos el gobierno con base en estos principios. Ese es nuestro compromiso.”*

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO  
**Alcalde Mayor de Bogotá D.C.**



## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de que Bogotá sea nuevamente referente en materia de gestión pública por sus buenas prácticas, eficiencia y transparencia, el alcalde Enrique Peñalosa emprendió desde el inicio de su Administración una ambiciosa estrategia para que la capital incorpore herramientas de gerencia moderna, gobierno abierto, ética e integridad bajo los más altos estándares nacionales e internacionales.

La apuesta es bien alta: que Bogotá tenga la administración más transparente de Colombia y se convierta en un referente no solo nacional, sino también internacional, muestra de ese compromiso fue la suscripción el año pasado del documento CONPES que le da vida en los próximos diez años a la primera Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC) por parte de la Veeduría Distrital y la Alcaldía de Bogotá.

De esta manera, Bogotá se convierte en la primera ciudad del país en formular e implementar una política pública de transparencia para consolidar una gestión íntegra, eficiente y confiable para la ciudadanía. Con su puesta en marcha la Administración Distrital mitigará el impacto negativo de prácticas corruptas en los sectores público y privado, al tiempo que se fortalece la gobernabilidad en las instituciones, con el involucramiento de la ciudadanía; de actores de la sociedad civil; de los gremios y de la academia, alrededor de cuatro componentes: i) Transparencia; ii) Integridad; iii) Medidas Anticorrupción; y iv) Capacidades Institucionales.

Se espera que, con la implementación de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción haya un compromiso directo, en primera instancia, de los servidores y contratistas del sector público, especialmente de los 15 sectores de la Administración Distrital y las 20 Alcaldías Locales, así como de las 56 entidades públicas distritales, las tres entidades de control -Veeduría Distrital, Personería de Bogotá y Contraloría de Bogotá, y el Concejo de Bogotá.



La Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá trabaja con inmensa responsabilidad en este frente en el que confluyen administración y ciudadano, es así como en el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019** se refleja el cumplimiento y la madurez de la implementación de las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014, y se acogen los lineamientos de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (PPDTINC). Resaltamos que su construcción participativa, acoge las recomendaciones y sugerencias efectuadas por diferentes actores internos y externos que retroalimentaron la propuesta inicial. La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se enmarca en el compromiso Distrital y así se concibe y materializa en el concepto de una Nueva Bogotá.

Estamos seguros de que sólo bajo nuestro firme compromiso con la ciudadanía avanzaremos con eficiencia y transparencia para hacer que las cosas pasen, y pasen bien.

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS  
**Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá**



## ABREVIACIONES

CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
DDAB	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
DDDI	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
DDRI	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
ITDC	Índice de Transparencia del Distrito Capital
MECI	Modelo Estándar de Control Interno
MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
PDD	Plan de Desarrollo Distrital
PPIA	Política Pública Integral Anticorrupción
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación



## CONTENIDO

### I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

Misión  
Visión Valores  
Objetivos Estratégicos

### II. OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo General  
Objetivos Específicos

### III. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

### IV. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN

- a) Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción
- b) Segundo Componente: Racionalización de Trámites
- c) Tercer Componente: Rendición de Cuentas
- d) Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública
- f) Sexto Componente: Integridad

### V. REFERENCIAS

### VI. ANEXOS

- 1. Contexto Estratégico
- 2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2019



## I. MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

### VALORES



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



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



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





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



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

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- I. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, íntegra y transparente.
- II. Fortalecer la capacidad de formulación, implementación y seguimiento, de la política pública de competencia de la Secretaría General; así como las estrategias y mecanismos para su evaluación.
- III. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde.
- IV. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital. (Objetivo de Calidad)
- V. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. (Objetivo de Calidad)
- VI. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía. (Objetivo de Calidad-Plan de Mejora)
- VII. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana
- VIII. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General

- IX.** Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. (Objetivo de Calidad)
- X.** Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas.
- XI.** Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la infraestructura física de la Administración Distrital
- XII.** Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional
- XIII.** Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General
- XIV.** Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaría de Hacienda Distrital
- XV.** Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar.
- XVI.** Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del distrito capital. (Objetivo de Calidad)

## II. OBJETIVOS DEL PLAN

### OBJETIVO GENERAL

Establecer la estrategia preventiva de lucha contra la corrupción para la vigencia 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan el tratamiento oportuno de los riesgos, la participación ciudadana en la toma de decisiones, el mejoramiento de los trámites y servicios de la entidad, la divulgación, disposición y consulta de la información; y el fortalecimiento de la cultura de integridad, en el marco de un gobierno abierto, inclusivo y transparente.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer la aplicación de la política integral de administración de riesgos de la Secretaría General.
2. Gestionar los riesgos de corrupción mediante planes de tratamiento orientados a su prevención y mitigación.
3. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
4. Establecer los lineamientos y principios de trabajo para asegurar una adecuada y permanente rendición de cuentas, que fomente la transparencia en el acceso a la información para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional.
5. Establecer y desarrollar acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios y de los canales de atención dispuestos para el ciudadano y partes interesadas.
6. Desarrollar acciones para mejorar la forma de presentación de la información en la página web de la entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía y así fortalecer el derecho de acceso a la información pública.
7. Consolidar una cultura de actuación integral y transparente en la Secretaría General.

### III. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El **PAAC 2019** está conformado por los siguientes seis componentes:

- a) Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción.
- b) Segundo Componente: Racionalización de Trámites.
- c) Tercer Componente: Rendición de Cuentas.
- d) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- e) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información Pública.
- f) Sexto Componente: Integridad

Para la construcción de estos componentes, la Alta Dirección de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, definió una estrategia diferencial basada en:

- **Liderazgo de la Alta Dirección:** El proceso de la elaboración del plan fue orientado estratégicamente por el Secretario General, el cual contó con el apoyo de su Equipo Directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la entidad.
- **Participación incluyente:** Si bien una parte del conocimiento necesario para la elaboración del plan es de carácter técnico, durante todo el proceso se contó con la participación y el aporte de insumos de todas las dependencias.
- **Aplicación de normas y metodologías vigentes:** El **PAAC** acoge los lineamientos contenidos en la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y sigue los estándares metodológicos para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- **Enfoque práctico, efectivo, funcional y con énfasis en gestión de riesgos de corrupción:** El **PAAC** es de fácil aplicabilidad y centrado en los aspectos más relevantes para la entidad; es de carácter funcional, alineado a los objetivos estratégicos de la Secretaría General y diseñado para ser un instrumento efectivo para la gestión de riesgos de corrupción.
- **Dinámico y flexible:** El compromiso del **PAAC** no acaba con su publicación, es una herramienta a aplicar a lo largo de la vigencia que debe ser compatible con la dinámica y las transformaciones de la entidad, y poder adecuarse a la situación de cambio de la Secretaría General durante el 2019.

La construcción y ejecución del **PAAC 2019** contempla 6 fases:

**1. Revisión normativa y metodológica.**

Para la construcción del **PAAC 2019** y del mapa de riesgos de corrupción los principales referentes metodológicos utilizados fueron la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptados mediante el Decreto Nacional 124 de 2016. Dichos referentes se trabajaron en armonía con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital 2016 – 2020 “Bogotá Mejor para Todos” y en conjunción con la normativa vigente en materia de Anticorrupción, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otras.

Desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se vincula a la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la Política de Planeación Institucional, y sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado, e Información y Comunicación. Para el caso de la Secretaría General, también en la dimensión del Talento Humano, al incluir como componente adicional al **PAAC**, el Plan de Gestión de Integridad.

**2. Fuentes e insumos para la formulación del PAAC 2019**

Para la elaboración del **PAAC - 2019** se tuvieron en cuenta los siguientes fuentes e insumos adicionales en materia de evaluación de los resultados del pasado PAAC 2018 y otros informes relevantes:

- Contexto Estratégico (oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades). El cual presenta el análisis del contexto en el que la entidad desarrolla su objeto social.
- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia.
- Diagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y sus decretos reglamentarios en la Secretaría General.

- Informe de seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución del PAAC 2018 de la Secretaría General, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de Riesgos de Corrupción 2018 de la Secretaría General, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe de seguimiento a la atención de quejas, soluciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Secretaría General, elaborado por la Oficina de Control Interno.
- Informe de monitoreo de la estrategia de racionalización de tramites 2018.
- Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2018 de la Secretaría General.

### 3. Contenidos del **PAAC - 2019**

Los contenidos plasmados en este documento son el producto de los insumos obtenidos a través de mesas técnicas de trabajo realizadas y facilitadas por el equipo técnico de asesores y colaboradores liderados por la Alta Dirección. Las mesas se definieron para cada uno de los componentes del **PAAC**, con la participación de funcionarios de las diferentes dependencias, quienes formularon las acciones e indicadores correspondientes.

### 4. Socialización / Divulgación

Se realizó una fase de socialización del proyecto del **PAAC 2019** dirigida a funcionarios públicos y Contratistas de la entidad, así como a la ciudadanía y partes interesadas, en la que se recibieron, evaluaron y vincularon las observaciones y sugerencias recibidas al respecto. Esta socialización se realizó en la página web de la Secretaría General, en la siguiente ruta: [https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xD3gs70yLIIoufHW\\_oW9SuBUM0JERERZTzRVNzEzN0hQNzBIMzE0V1RPSi4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xD3gs70yLIIoufHW_oW9SuBUM0JERERZTzRVNzEzN0hQNzBIMzE0V1RPSi4u), y en la intranet de la entidad, entre los días 23 y 28 de enero. Producto de este ejercicio se presenta un Informe de Evaluación de las consideraciones y/o sugerencias al proyecto de **PAAC 2019**, que responde al proceso de consolidación del Plan (ver Anexo 3). Se recibieron un total de 1846 aportes de 251 participantes internos y externos, de los cuales se acogieron e incorporaron las observaciones pertinentes a la versión final del Plan.

## 5. Publicación

La publicación del **PAAC** se realiza en la siguiente ruta de la página web de la Secretaría General, en cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 de MicTIC: <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>

La publicación del **PAAC**, tanto sus actualizaciones con la debida justificación, y los seguimientos previstos, se publicarán en esta misma ruta, de acuerdo con las fechas estipuladas por el Decreto Nacional 124 de 2016. Así mismo, allí podrá consular los planes anticorrupción y de atención al ciudadano de la Secretaría General, de vigencias anteriores con sus respectivos seguimientos.

## 6. Monitoreo y seguimiento

La tarea de proteger a nuestra entidad contra la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención al ciudadano no acaba con la publicación del **PAAC**. Su seguimiento está atado a los compromisos adquiridos en cada uno de sus componentes, listados con fecha de seguimiento y cumplimiento.

De igual forma, la Oficina de Control Interno realizará y publicará el seguimiento al **PAAC** en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. En todo caso, el proceso de monitoreo y seguimiento del **PAAC** se armonizará y adecuará a los cambios que se introduzcan al Plan a lo largo de la vigencia 2019.

## IV. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

### COMPONENTES



Primer Componente **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**



Segundo Componente **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**



Tercer Componente **RENDICIÓN DE CUENTAS**



Cuarto Componente **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Quinto Componente **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**



Sexto Componente **INTEGRIDAD**



## a) Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La gestión de riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos<sup>1</sup>.

Con el fin de comprender la importancia de gestionar los riesgos de corrupción para la entidad, se hace necesario entender el concepto de corrupción como el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado<sup>2</sup>. La corrupción se extiende a la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado<sup>3</sup>.

A la luz de estas definiciones, la relevancia del componente de gestión del riesgo en el **PAAC 2019** parte del entendido que para que la entidad pueda establecer medidas de control para prevenir y evitar a toda costa hechos de corrupción, debe conocer la gestión interna y evaluar la institucionalidad. En este sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis del contexto estratégico de la entidad, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos<sup>4</sup> y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia. Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el Plan Distrital de Desarrollo 2016 – 2020, “Bogotá Mejor Para Todos”<sup>5</sup>

Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, se formularon 8 acciones que corresponden al 12,3% de total de acciones las acciones contempladas en el PAAC 2018, de las todas llegaron al 100% de su cumplimiento, por lo cual el resultado total de este componente a 31 de diciembre de 2018 correspondió a un 100%, destacándose la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la entidad, la construcción del mapa de riesgos de corrupción, así como el cumplimiento de lo establecido frente al reporte mensual de revisión de los mismos y la calificación cuatrimestral por parte de las siete(7) dependencias que tienen identificados riesgos de corrupción en sus procesos. Lo anterior, generó una actualización permanente del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se mantiene publicado en el Botón de Transparencia de la entidad.

---

<sup>1</sup> Secretaria de la Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Página 12.

<sup>2</sup> CONPES 167 Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 2013. Página 12.

<sup>3</sup> Secretaria de la Transparencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 17.

<sup>4</sup> Se entiende por “controles”: Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública”, DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Página 10.

<sup>5</sup> Sobre Gobierno legítimo y eficiente, que promueve “la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción” y en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y en el Decreto 124 de 2016, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Frente al monitoreo de los riesgos de corrupción, para el año 2018 se identificaron 12 riesgos de corrupción distribuidos en los diferentes procesos, de los cuales, una vez evaluada la gestión, se observó que al corte 31 de diciembre de 2018, no se materializaron, dado el cumplimiento de las acciones de tratamiento establecidas, por lo cual se pudo concluir, que los 31 controles establecidos están operando de manera efectiva.

Según la valoración de riesgos realizada por cada dependencia (7) siete de estos riesgos tienen exposición inherente moderada, (5) tienen exposición inherente baja y en todos los casos, una vez aplicados los controles, la valoración residual es baja.

La construcción de este componente para la presente vigencia, inició con la evaluación de los resultados de la gestión del riesgo, adelantada en la vigencia anterior por la Oficina de Control Interno, tanto para el cumplimiento de las acciones del componente como de los planes de tratamiento de riesgos establecidos en el mapa de riesgos de corrupción, y mediante mesas de trabajo participativas y aplicando la metodología establecida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, se formuló el plan de acción descrito a continuación:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Ajustar y divulgar la Política de Administración de Riesgos de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2 y la Normatividad Vigente.	Política revisada y aprobada	Oficina Asesora de Planeación / Alta Dirección	Julio de 2019
	1.2	Implementar una (1) estrategia de divulgación acerca de la Gestión de Riesgos de Corrupción dirigida a todos los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C .	Una (1) estrategia acerca de divulgación de la Gestión de Riesgos de Corrupción implementada	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2019
2. Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realiza jornada de capacitación para funcionarios y contratistas de la Entidad, sobre Riesgos de corrupción y su respectivo seguimiento.	Una capacitación sobre riesgos de corrupción a funcionarios y contratistas de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2019
	2.2	Actualizar, publicar y promocionar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos, la "Guía para la gestión del riesgo de corrupción", los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2 y la normatividad vigente. Nota: en caso de realizar cambios o ajustes durante la vigencia 2018, se deberán informar en la sección de publicación con las justificaciones correspondientes.	Un (1) Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y publicado	Oficina Asesora de Planeación / Alta Dirección / Líderes de Procesos	Junio de 2019

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
3. Consulta y Divulgación	3.1	Analizar observaciones internas y externas el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción, con la finalidad de conocer las opiniones y sugerencias de los servidores y contratistas de la Entidad y de los ciudadanos.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción publicados con incidencia de los servidores y contratistas de la Entidad y de los ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2019
	3.2	Publicar, divulgar y socializar en página Web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción ajustado de acuerdo a las observaciones recibidas.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción socializado, divulgado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	Febrero de 2019
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Diseñar, Formular Y Poner En Marcha Sistema De Alertas Tempranas Que Articule Los Diferentes Sistemas De Información Existentes Para La Toma De Medidas Preventivas En Ámbitos Focalizados En Riesgo De Corrupción.	Sistema de Alertas tempranas que articule los diferentes sistemas de información existentes para la toma de medidas preventivas en ámbitos focalizados	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
	4.2	Realizar revisión y monitoreo a la gestión de los Riesgos de corrupción con el propósito de garantizar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Informe mensual de Revisión	Todas las dependencias	Diciembre de 2019
5. Seguimiento	5.1	Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y la evaluación de la efectividad de los controles, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web y en la intranet de la entidad	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2019

De manera simultánea a la elaboración del presente componente del **PAAC - 2019**, se construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad que es el documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción y hace parte integral del presente Plan. Este documento se adjunta en el Anexo 02.

## b) Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La estrategia antitrámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que tiene sustento en los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. El primer esfuerzo realizado en este sentido se materializó con la expedición de la Ley 962 de 2005, cuyo propósito es “facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política”.

Se entiende por trámites, los bienes y servicios a los cuales accede la ciudadanía en razón a su interés de adquirir un derecho ciudadano o cumplir con una obligación expresamente establecida o autorizada en la ley. Así, con el objetivo de que nuestra entidad sea más eficaz en la disposición de sus recursos para garantizar a la ciudadanía el mejor acceso posible a dichos bienes y servicios públicos, es imprescindible y la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Adicionalmente, el Decreto Ley 019 de 2012 realiza la supresión y/o reforma de trámites, procedimientos y regulaciones identificados como innecesarios, y puso de manifiesto que ***“los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios”***, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley [Negrita y cursiva propias].

Para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS), pretende no sólo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía, que parte de un ideal de creación de experiencias positivas que satisfagan las expectativas y necesidades de estos. En este contexto, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Secretaría General para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y OPAS a cargo de la entidad.

En la vigencia anterior la Secretaria General a través del contrato 554 de 2018 el cual a la fecha de formulación de este PAAC, se encuentra en ejecución y ha cumplido con las fases programadas en su cronograma, sin embargo, por razones de aceptación a satisfacción del producto, estará en revisión hasta finales de enero de 2019, una vez surtida esta etapa se realizarán los ajustes que sean necesarios, para lo cual durante el primer semestre del 2019 se estará interactuando con los usuarios, generando retroalimentación y posibles ajustes, de acuerdo con esto la Oficina Asesora de Planeación procedió a prorrogar la estrategia de racionalización de tramites hasta el 30 de junio de 2019.

Así mismo, este componente para la vigencia 2018 constó de 5 actividades, las cuales correspondieron a un 7,69% del total de las acciones contempladas en el PAAC, cada una de estas actividades alcanzó un avance del 100%, por lo cual el resultado total de este componente a 31 de diciembre de 2018 también correspondió al 100%.

En cumplimiento al objetivo de este componente se establece la siguiente Estrategia de Racionalización:



El servicio público es de todos

Función Pública



Fecha generación: 2019-06-28

Nombre de la entidad: SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Sector administrativo: No Aplica

Departamento: Bogotá D.C.

Municipio: BOGOTÁ

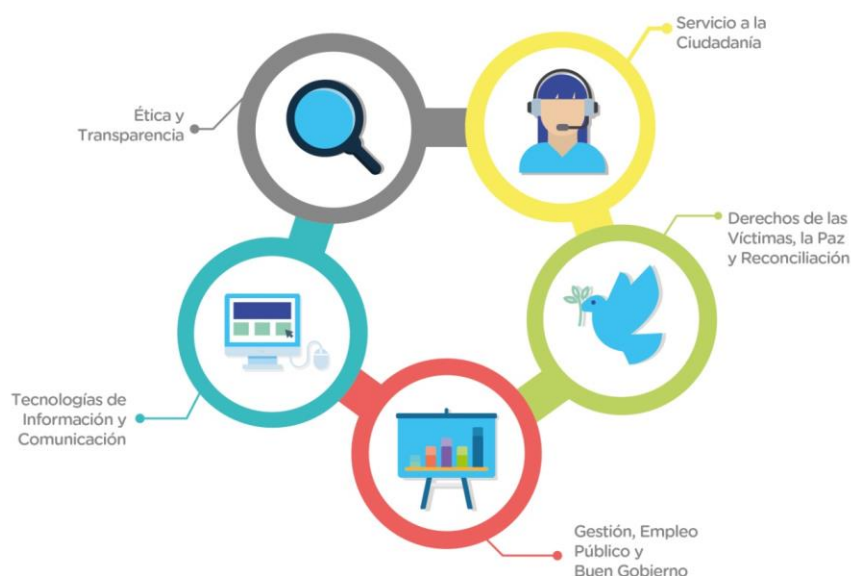
Orden: Territorial

Año vigencia: 2019

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejoras por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	4282	Suscripción y venta del registro distrital	Inscrito	En la actualidad, el trámite se realiza de forma presencial, ya que luego de surtir los pasos del pago de suscripción y de reunir los documentos, la solicitud debe ser radicada en uno de los dos puntos dispuesto para tal fin. Si se trata de reclamar un ejemplar del Registro Distrital, se debe reclamar en las instalaciones de la Subdirección de Imprenta Distrital que es donde reposan los ejemplares físicos.	Para la vigencia 2019, la Subdirección de Imprenta Distrital tiene programado el paso a producción de la versión beta en el mes de abril del sistema de información del Registro Distrital. Para los meses de junio, julio y agosto se realizarán los ajustes funcionales, así como la migración de la información histórica para las consultas. Una vez culminado el afinamiento de la información histórica y la salida de este a producción se procederá a realizar la actualización en el SUIT. Entre las mejoras que se procuran para el entorno web, está cuenta con un módulo en que los ciudadanos podrán consultar y descargar de manera gratuita el ejemplar del Registro Distrital.	El beneficio consiste en tener disponible una herramienta web para los ciudadanos en la cual se eviten tiempos de desplazamiento y se agilice el trámite, siendo posible acceder y descargar de manera gratuita los ejemplares del Registro Distrital en línea, habilitando de esta manera medios electrónicos para facilitar el trámite.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	02/05/2018	30/09/2019	Francisco Alfonso Soler Bejarano	
Único	4287	Publicación de actos administrativos en el registro distrital	Inscrito	En la actualidad, el trámite se realiza de forma parcialmente por medios electrónicos, ya que la radicación de la solicitud de publicación con sus anexos se debe hacer únicamente en las instalaciones de la Subdirección de Imprenta Distrital, en razón a que es necesario cotejar que la fotocopia del acto administrativo coincida en su totalidad con el archivo de texto editable remitido, para lo cual, hay dispuestos unos funcionarios que realizan dicha tarea, esto no ocurre en otro punto de radicación de la Secretaría General.	Para la vigencia 2019, la Subdirección de Imprenta Distrital tiene programado el paso a producción de la versión beta en el mes de abril del sistema de información del Registro Distrital. Para los meses de junio, julio y agosto se realizarán los ajustes funcionales, así como la migración de la información histórica para las consultas. Una vez culminado el afinamiento de la información histórica y la salida de este a producción se procederá a realizar la actualización en el SUIT. Entre las mejoras se contará con un módulo en el que las entidades distritales puedan hacer las solicitudes de publicación de los actos administrativos e incluir los anexos respectivos y por el mismo medio, la Subdirección de Imprenta Distrital pueda aprobar dicho envío y retornar información de publicación.	El beneficio consiste en tener disponible una herramienta web para las entidades distritales, en la cual se eviten tiempos de desplazamiento y se agilice el trámite, siendo posible realizar una solicitud de publicación, verificar su aprobación, conocer el motivo de una posible devolución, realizar seguimiento y comprobar el estado en el cual se encuentra el trámite, así como ver el resultado del mismo y los datos de publicación en línea, habilitando de esta manera medios electrónicos para facilitar el trámite.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	02/05/2018	30/09/2019	Francisco Alfonso Soler Bejarano	

### c) Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS.



La Rendición de Cuentas es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación de la Secretaría General con la ciudadanía y demás grupos de interés de manera permanente y transversal. Su propósito es que la información sobre cómo utiliza la entidad los recursos públicos a su cargo, y obtiene los servicios, productos y resultados derivados de ese proceso, sea de conocimiento general<sup>6</sup>. Por tal motivo, la rendición de cuentas exige el fortalecimiento de la entidad en la generación y puesta a disposición de la ciudadanía de información sobre gestión institucional.

La finalidad de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General es la búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia y Eficacia en el quehacer cotidiano del servicio público. Para la vigencia 2018, en este componente se programaron 10 actividades que equivalieron al 15,38% del total del PAAC, las cuales se cumplieron en su totalidad, por lo cual, a 31 de diciembre de 2018 este componente obtuvo un resultado del 100%. Dentro de los aspectos más relevantes a destacar en la estrategia de rendición de cuentas se encuentran:

- Habilitación de diversos espacios de carácter presencial y virtual en los que se explicaron y dieron a conocer los resultados de la gestión con el fin de generar un diálogo de doble vía con los ciudadanos informados, con el fin de abrir al escrutinio público la gestión de la entidad y del sector y de crear la mayor cantidad de canales a través de los cuales los ciudadanos puedan acceder a la información, y así participar.

<sup>6</sup> CONPES 3654 de 2010.

- La estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, protege, garantiza y promueve integralmente el derecho a la paz y demás derechos humanos de todas las personas, permitiéndole a la ciudadanía influenciar la gestión que desarrolla; para ello durante la vigencia 2018, se realizaron mesas de dialogo territorial con las Víctimas, en cabeza de la Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación; estas mesas se encuentran enmarcadas en la promoción y protección de los derechos humanos y hacen parte de los espacios que el Distrito ofrece a la población Víctima del conflicto, para garantizar su incidencia en las políticas que los afectan.
- La Secretaria General sensibilizó e incentivó a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a la misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas, este componente se ejecutó a través del Plan Institucional de Capacitaciones –PIC- con el objetivo de mejorar la atención al usuario, integridad y transparencia.

Lo anterior evidencia que la Secretaria General viene fortaleciendo el desarrollo de la estrategia anual de rendición de cuentas, que impulsa el desarrollo de acciones para mantener este ejercicio de manera permanente con las partes interesadas, promoviendo así la participación ciudadana en los asuntos de la entidad y fortaleciendo el control social. Para la vigencia 2019, la estrategia de rendición de cuentas busca asociar las metas y actividades con los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional, así las cosas, se formularon las siguientes actividades:



Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividad		Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Expedir lineamientos para el empalme y el cierre de la gestión del cuatrienio en el marco del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos.	Lineamientos expedidos para el empalme y el cierre de la gestión del cuatrienio en el marco del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2019
	1.2	Elaborar y publicar el informe de gestión de la vigencia 2019, en periodos semestrales, que reflejen de manera acumulada la gestión que se realiza.	Informes de Gestión semestrales	Todas las dependencias / Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre de 2019
	1,3	Consolidar, remitir y publicar la información de la gestión sectorial 2018 en el marco del Acuerdo 380 de 2009.	Informe "Diálogo Ciudadano Sector Gestión Pública 2018"	Oficina Asesora de Planeación	Marzo de 2019
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas de la Secretaría General.	Matriz de Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas	Oficina Asesora de Planeación / Responsables de procesos	Junio de 2019
	2.2	Diseñar y publicar la Estrategia de Rendición de cuentas con la ciudadanía y las organizaciones usando técnicas de innovación y colaboración. Nota: se deberá contemplar durante la vigencia, acciones relacionadas con la generación de espacios y encuentros presenciales, y/o complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.	Estrategia de Rendición de Cuentas con la ciudadanía y las organizaciones	Oficina Asesora de Planeación/Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Poblaciones	Marzo de 2019

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
	2.3	Emitir respuesta a todos los requerimientos de la ciudadanía ingresados en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas.	Respuestas a los interesados	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2019
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y de petición de cuentas	3.1	Realizar acciones de sensibilización e incentivo a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable, las responsabilidades frente a la misma, su importancia y la forma en que la entidad rinde cuentas.	Acciones de sensibilización e incentivo a servidores y contratistas sobre la rendición de cuentas, la normatividad aplicable realizadas	Oficina Asesora de Planeación	Octubre de 2019
	3.2	Sensibilizar a la ciudadanía y partes interesadas sobre la rendición de cuentas y su rol en las mismas, a través de los medios de comunicación de la Secretaría General, con el fin de motivarlos a participar en este proceso.	Plan de medios sobre la importancia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación / Oficina Consejería de Comunicaciones / Subsecretaría Técnica	Octubre de 2019
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Estrategia para el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas Distrital que evidencie la incorporación del enfoque poblacional diferencial.	Entidades acompañadas para el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas Distrital	Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
	4.2	Gestionar las oportunidades de mejora con base en las propuestas, quejas y expectativas pertinentes planteadas por la ciudadanía en las acciones de Dialogo de doble vía.	Plan de oportunidades de mejora derivadas de las acciones de dialogo de doble vía	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2019

#### **d) Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

En la atención al ciudadano se manifiesta el primer acercamiento entre las entidades y la ciudadanía para acceder a bienes y servicios. La atención al ciudadano es una herramienta para garantizarles a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad. Desde la creación del Programa “Centros de Atención Distrital Especializados (CADE)” en los años 90, la Secretaría General ha sido pionera entre las entidades públicas del país en materia de mejoramiento del servicio a la ciudadanía a través de la implementación de estrategias integrales y de ciudad.

Para la vigencia anterior este componente constó de 27 actividades, que equivalieron a un 41.54% del total de las acciones contempladas en el PAAC 2018. Con corte a 31 de diciembre de 2018, este componente presentó un nivel de cumplimiento del 100% en las 27 actividades programadas. Dentro de las acciones y logros más destacados se encuentran:

- Elaboración de lineamientos para el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía.
- Elaboración del Nuevo Manual de servicio a la Ciudadanía.
- Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas “SUPERCADE VIRTUAL” y “GUIA DE TRAMITES”
- La apertura de un nuevo punto de atención se trata del SUPERCADE SOCIAL. Desde el 17 de octubre se iniciaron labores en la sede del Terminal de Transporte Módulo 5, local 124.
- Jornadas de cualificación a los colaboradores presentes en la Red CADE y Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía y atención a población víctima del conflicto armado entre otros.
- Jornadas de cualificación a servidores de entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.

Respecto a la utilización de los canales de atención dispuestos por la Secretaría General por parte de los ciudadanos, se observó que el más utilizado fue la solicitud de información por medio escrito (punto de radicación), seguido en un menor porcentaje del canal virtual. Por otra parte, es de resaltar que la Secretaría General, durante el 2018, recibió 20 felicitaciones por su buena gestión y atención.

Ahora bien, con base al balance presentado y a la motivación de continuar mejorando los mecanismos de atención al ciudadano, se formula el presente componente para esta vigencia, utilizando como referente los lineamientos rectores en esta materia como lo son el CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano” y el Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a

la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.

Es de aclarar que, adicional a los subcomponentes establecidos en la guía metodológica para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales son “Estructura administrativa y direccionamiento estratégico”, “Fortalecimiento de los canales de atención”, “Talento humano”, “Normativo y procedimental”, y “Relacionamiento con el ciudadano”; se incluyó un subcomponente adicional denominado “Verificación de estándares generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.

Este subcomponente propuesto por la Secretaría General responde al importante rol que desempeña la entidad a nivel distrital en el seguimiento y control a las respuestas que dan las entidades y organismos distritales a este tipo de solicitudes ciudadanas, desde el punto de vista de oportunidad, coherencia, claridad y calidez. De esta forma, las acciones planteadas son las siguientes:

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.1	Elaborar informe mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD), a la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Un (1) Informe mensual	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	1.2	Generar informes a partir de las denuncias de posibles actos de corrupción recibidas en la línea 195.	Realizar un (1) informe mensual de seguimiento a las denuncias por posibles actos de Corrupción, recibidas a través de la Opción 1 de la Línea 195	Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	1.3	Promocionar la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus responsabilidades.	Campañas de promoción	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	1.4	Elaborar un informe mensual de las estadísticas generales del funcionamiento de la Red CADE.	Un (1) Informe mensual	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	1.5	Elaborar propuestas de simplificación, racionalización y virtualización de trámites.	Propuesta de simplificación, racionalización y virtualización de trámites realizada	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividad		Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
	1.6	Estrategia para promover la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) de las entidades distritales en el SUIT.	Entidades acompañadas para promover la inscripción de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) en el SUIT	Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar anualmente en puntos de atención a la ciudadanía, mantenimiento y/o mejora de la infraestructura física.	Mantenimientos, mejoras o adecuaciones de accesibilidad, realizadas a la infraestructura física de la Red CADE	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	2.2	Poner en operación puntos de atención presencial.	Un (1) nuevo punto de atención en operación	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
	2.3	Realizar eventos SUPERCADÉ Móvil.	20 eventos de SUPERCADÉ Móvil realizados	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2019
3. Talento Humano	3.1	Cualificar servidores(as) en conocimientos, habilidades y actitudes en el servicio al ciudadano.	3100 servidores fortalecidos en sus conocimientos, habilidades y actitudes en el servicio a la ciudadanía	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	3.2	Adelantar procesos de cualificación a servidores(as) de la Administración Distrital y entidades presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV), programados, que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con atención a población víctima del conflicto armado.	Servidores(as) cualificados en temas relacionados con atención a población víctima del conflicto armado	Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación	Diciembre de 2019
	3.3	Ejecutar el programa de aprendizaje, para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias y habilidades de servicio a la ciudadanía, dirigido a los servidores de la Secretaría General.	Programa de aprendizaje, para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias y habilidades de servicio a la ciudadanía, dirigido a los servidores de la Secretaría General, ejecutado	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	Diciembre de 2019

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividad		Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
	3.4	Realizar jornadas de orientación en materia de prevención disciplinaria.	4 jornadas de orientación en materia de prevención disciplinaria realizadas	Oficina de Control Interno Disciplinario	Diciembre de 2019
	3.5	Realizar cualificación a servidores de Secretaría Distrital de Gobierno-Alcaldías Locales, Policía Metropolitana y SDSCJ, que realizan funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.	600 Servidores con funciones IVC cualificados	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre de 2019
4. Relacionamento con el Ciudadano	4.1	Medir la satisfacción de los servicios prestados en la Red CADE, Red CLAV y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Informe del Nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, CLAV y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	4.2	Aumentar el índice de satisfacción ciudadana y de las entidades distritales, frente a los servicios prestados por el Archivo de Bogotá.	Medición del Grado de Satisfacción a la ciudadanía frente a los servicios prestados por el Archivo de Bogotá	Subdirección Técnica de Archivo	Diciembre de 2019
	4.3	Alcanzar el 95% o más de satisfacción en los servicios prestados por la Subdirección de Imprenta Distrital.	Grado de Satisfacción de los servicios prestados por la Subdirección de Distrital	Subdirección de Imprenta Distrital	Diciembre de 2019
	4.4	Realizar monitoreos para la medición, evaluación y seguimiento del servicio en la Red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital.	Monitoreos para evaluar la prestación del servicio en la Red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital, realizados	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	4.5	Sensibilizar y orientar a ciudadanos, respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital.	1400 ciudadanos sensibilizados y orientados, respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en las 20 localidades del Distrito Capital.	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre de 2019

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
5. Verificación de estándares generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	5.1	Realizar el seguimiento a las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (mes vencido), por la Secretaría General y demás entidades distritales en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Entidades distritales retroalimentadas, que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando aspectos a mejorar en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo del Sistema de gestión de Peticiones Ciudadanas. (Se aclara que las comunicaciones contienen el análisis de las respuestas evaluadas en el mes anterior)	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	5.2	Evaluar respuestas a requerimientos ciudadanos en términos de calidad y calidez.	Respuestas a requerimientos ciudadanos, evaluadas en términos de calidad y calidez	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	5.3	Recibir, atender, registrar y consolidar los requerimientos presentados por veedurías ciudadanas, e incorporarlos en el informe de gestión (mes vencido) de PQRS presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para publicación en la página web de la entidad.	Informe mensual de gestión de PQRS que incluya un capítulo de veedurías ciudadanas recibidas	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019
	5.4	Realizar seguimiento a los requerimientos vencidos según los términos de ley en la Secretaría General y en las entidades distritales, registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Comunicaciones de seguimiento a peticiones vencidas, enviadas a entidades distritales que presentan (en el mes anterior) 3 o más peticiones vencidas	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2019

## **e) Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

La importancia de este componente radica en la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley. La garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, establecido por la Ley 1712 de 2014, es de suma importancia para la Secretaría General, no sólo porque a través de éste la ciudadanía puede ejercer control social y participar de las decisiones de la entidad, conocer de primera mano las actuaciones y la gestión adelantada, y ser actores relevantes para el control de la corrupción; sino porque este derecho facilita, además, la realización y el ejercicio de otros derechos fundamentales, lo cual es prioritario para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y para la construcción sólida de un gobierno abierto.

En este sentido, el propósito primordial de este componente sigue siendo, establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, veraz y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

Para la vigencia 2018 en este componente se programaron once (11) actividades, las cuales corresponden al 17% del total de acciones contempladas en el PAAC. Con corte a 31 de diciembre de 2017, las once actividades programadas presentaron un nivel de cumplimiento del 100%. En total, este componente presentó un nivel de cumplimiento del 100%.

Es de resaltar que durante la vigencia 2018 se realizaron importantes avances y mejoras en la implementación de la Ley 1712 de 2014, Ley de la Transparencia y Acceso a la Información Pública, como fueron:

- En el mes de agosto se actualizó el portafolio de Bienes y Servicios de la Entidad se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión bajo el código 4202000-OT-044 Versión 5.
- Se formalizó en el Sistema Integrado de Gestión el Procedimiento para la publicación, actualización y desactivación de información para los grupos de valor, usuarios e interesados en los portales y microsítios web de la Secretaría General, este a su vez cuenta con un formato que permite el registro de la actividad y con un documento de Lineamiento de Gestión de Información el cual garantizará condiciones de calidad, accesibilidad, lenguaje claro y la actualización permanente de la información y su sostenibilidad en el tiempo de publicación. PROCEDIMIENTO 4204000-PR-359 V1.
- En el mes de diciembre se actualizó la publicación de datos abiertos en el



portal de datos abiertos donde se identificaron 501 de registros de activos de información e información clasificada y reservada

- Se realizó seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, mediante la implementación de alertas tempranas entre Bogotá Te Escucha y los correos electrónicos de cada uno de los gestores de peticiones de la ciudadanía de cada una de las dependencias.
- La Secretaría General publicó en la página web de la entidad el esquema de publicación de información.
- Se realizó la elaboración y publicación de la Guía para el Inventario, clasificación, etiquetado de información, protección de datos personales y análisis de riesgos de activos de la información.

Para la formulación de este componente en la presente vigencia, se tuvieron en cuenta tanto los resultados alcanzados en la vigencia anterior, como el diagnóstico de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la Secretaría General, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Procuraduría General, con el fin de dar continuidad y consolidar cada uno de los subcomponentes que lo conforman, a saber: información activa, información pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo.

A continuación, mediante equipos de trabajo y de manera participativa se estableció el siguiente plan de acción:

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Efectuar la actualización de la caracterización del portafolio de bienes y servicios, de acuerdo con la modificación de procesos y procedimientos.	portafolio de bienes y servicios	Responsables de procesos / Oficina Asesora de Planeación	Agosto de 2019
	1.2	Realizar seguimiento al cumplimiento del esquema de publicación.	Seguimiento al esquema de publicación	Todas las dependencias / Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2019
	1.3	Implementar el marco de gestión de TI - Arquitectura empresarial.	Marco de gestión de TI implementado	Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TIC	Diciembre de 2019
	1.4	Formular lineamientos en materia de gestión ética, armonización de la Ley de Transparencia, actualización sitios web, riesgos de corrupción, estrategia anti-trámites, estrategia de atención al ciudadano, estrategia de rendición de cuentas, y estandarización del proceso de compras y contratación, realizadas.	Un (1) Lineamiento en materia de gestión ética, armonización de la Ley de transparencia, actualización sitios web, riesgos de corrupción, estrategia anti-trámites, estrategia de atención al ciudadano, estrategia de rendición de cuentas, y estandarización del proceso de compras y contratación	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
	1.5	Implementar una (1) estrategia de asesoría y seguimiento frente a la implementación de los lineamientos dados en materia de gestión, ética, transparencia, planes anticorrupción y procesos de alto riesgo.	Estrategias implementadas de asesoría y/o seguimiento frente a la implementación de los lineamientos dados en materia de gestión ética, transparencia, planes anticorrupción y procesos de alto riesgo	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
	1.6	Desarrollar 4 jornadas de capacitación en materia de contratación estatal dirigidas a gerentes de proyecto, responsables de rubros de funcionamiento, funcionarios y/o contratistas que dentro de sus funciones u obligaciones desarrollen temas contractuales	Jornadas de capacitación dirigidas a gerentes de proyecto, responsables de rubros de funcionamiento, funcionarios y/o contratistas que dentro de sus funciones u obligaciones desarrollen temas contractuales.	Dirección de Contratación	Diciembre de 2019
	1.7	Realizar oportunamente las publicaciones correspondientes, identificadas en el esquema de publicación de la Secretaría General.	Publicaciones correspondientes, identificadas en el esquema de publicación de la Secretaría General, realizadas oportunamente	Todas las dependencias	Diciembre de 2019
	1.8	Desarrollar una jornada de sensibilización a los servidores y contratistas, orientadas al correcto desarrollo de la temática "Datos Abiertos".	Jornada de sensibilización a los servidores y contratistas, orientadas al correcto desarrollo de la temática "Datos Abiertos", realizada	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Agosto de 2019
	1.9	Actualizar la publicación de datos abiertos en el portal de datos abiertos.	datos abiertos publicados	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2019
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento.	Sistema de alertas por correo electrónico	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Diciembre de 2019

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad		Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento
	2.2	Consolidar la información de la atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y elaborar informes (mes vencido).	Informes de gestión de peticiones ciudadanas PQRS (mes vencido)	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Diciembre de 2019
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar el Esquema de Publicación.	esquema de publicación	Subsecretaria técnica	Junio de 2019
	3.2	Realizar una guía de buenas prácticas de supervisión de contratos.	Guía de buenas prácticas de supervisión de contratos realizada	Dirección de Contratación	Junio de 2019
4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública	4.1	Elaborar reporte de seguimiento al acceso de la información pública (informe mes vencido PQRS) en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad - Tiempo de respuesta a cada solicitud - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.	Informes (mes vencido) de solicitudes de acceso a la información pública	DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Diciembre de 2019

## f) Sexto Componente: INTEGRIDAD

La ética y la transparencia son valores institucionales de la entidad que nos mueven a trabajar con integridad y autenticidad para construir relaciones basadas en la confianza y abiertas al escrutinio público, y son atributos indispensables para el cumplimiento de nuestra misión institucional. Estos valores interpretan además los lineamientos del PDD en referencia al Eje Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia, y al tema de Ética, transparencia y anticorrupción.

Es por ello que consolidar una cultura de integridad es uno de los objetivos estratégicos de mayor relevancia para la Secretaría General. Este componente requiere la máxima atención, jerarquía y posicionamiento en la gestión institucional y su adopción dentro del **PAAC 2019** representa el compromiso de la entidad con los valores antes descritos y su alineación con el código de integridad.

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

Para este componente se programaron 4 actividades que equivalieron al 6,15% del total las acciones contempladas en el PAAC 2018, de las cuales todas cumplieron al 100%, por tanto, el resultado total de este componente a 31 de diciembre de 2018 correspondió al 100%. Dentro de las acciones más destacadas se encuentran:

- Fortalecimiento de las competencias de los gestores de integridad en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental.
- Sensibilización a los Directivos de la Entidad por medio de la cartilla sobre la adopción del Código de Integridad, con base al Decreto 118 de 2018.
- SKETCH TEATRAL alusivo a los valores de la Secretaria General.
- Empoderamiento del equipo de Gestores de Integridad de la Secretaría General con el fin de promover su participación en los procesos que lo requieran dentro de la Entidad, en el marco de los comportamientos deseables a partir de los “Valores de la Casa” dentro del Plan Estratégico de Integridad.

Este componente se construye con el fin de continuar la estrategia orientada a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la integridad y la defensa de lo público, y de continuar con la implementación del Código de Integridad. Este componente del **PAAC 2019** debe permitir hacer de cada servidor público un comunicador de este mensaje y un constructor de confianza

tanto dentro como hacia afuera de la entidad. Por último, debe empoderar a los servidores como actores principales de la misión de la entidad y de mejoramiento de la gestión pública. A continuación, se presentan las acciones para la Gestión de la Integridad:

Componente 6: Integridad					
Subcomponente	Actividad	Metas o Producto	Responsable	Fecha Programada de cumplimiento	
1. Fortalecimiento de la Cultura Ética	1.1	Formación a personal de las entidades y organismos distritales, y gestores(as) de integridad, capítulo cultura de integridad y apropiación de lo público que incorpore el enfoque poblacional diferencial.	Mil (1000) Personas de las entidades y organismos distritales, y gestores(as) de integridad formados en temas de integridad y apropiación de lo público que incorpore el enfoque poblacional diferencial	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
	1.2	Estrategia para la implementación del Código de integridad en las entidades distritales.	Entidades acompañadas para la implementación del Código de integridad	Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	Tercer trimestre de 2019
	1.3	Red de gestores(as) de integridad distritales.	Porcentaje de avance en la consolidación de la red de gestores(as) de integridad distritales	Subdirección Técnica de Desarrollo Institucional	Diciembre de 2019
	1.4	Ejecutar el Plan de promoción, sensibilización y apropiación de la cultura ética y la integridad.	Plan de promoción, sensibilización y apropiación de la cultura ética y la integridad ejecutado	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	Diciembre de 2019

## V. REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC. Ejecución de talleres que permitan la identificación de comportamientos relacionados con la Transparencia y la Probidad en las Entidades públicas de Bogotá, 2014.

CONPES. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (CONPES 167), 2013”.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 2017

Secretaría de la Transparencia. “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015”.

Secretaría de la Transparencia. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015”.

Secretaría de la Transparencia. “ABC de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, 2015”.

Secretaría General. “Estudio Técnico de Modernización Institucional de la Secretaría General. Agosto de 2016”.