

PLAN ANTICORRUPCIÓN 2015

SECRETARÍA
GENERAL



CERO CORRUPCIÓN
100% CONSTRUCCIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Versión 03

BOGOTÁ
HUMANANA

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Objetivos Estratégicos.....	4
OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015.....	6
Primer componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y acción para su manejo	6
Segundo componente: Estrategia Antitrámites.....	13
Tercer componente: Rendición de Cuentas.....	15
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	17
Otros aspectos	19
RECOMENDACIONES.....	23
Gobierno en Línea	23
Publicación de la Gestión Contractual.....	23
Gestión Documental.....	23

INTRODUCCIÓN

Los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante PAAC) son una estrategia para la lucha contra la corrupción y la modernización del Estado, promulgada por el gobierno nacional en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción. De acuerdo con dicha norma todas las entidades del Estado están obligadas a elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser consolidada en un documento a disposición de la ciudadanía. En términos generales, la estrategia debe contener el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y de rendición de cuentas, y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Dando apoyo para la elaboración de dichos Planes (PAACs), el Departamento Nacional de Planeación (DNP) publicó en 2012 una guía conocida como “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”. La guía donde se proponen cuatro componentes para el desarrollo de la estrategia: 1) Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, 2) Estrategia Antitrámites, 3) Rendición de Cuentas, y 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es importante señalar que las entidades vienen desarrollando acciones contra la corrupción desde hace más de dos décadas, sin embargo, el valor agregado de los PAACs y otras medidas del Estatuto Anticorrupción, es ofrecer una mirada de conjunto sobre esas acciones que se venían desarrollando de manera descoordinada. De tal manera que las entidades puedan optimizar sus recursos y alcanzar mejores resultados, al tiempo que desarrollan las medidas y acciones misionales que les han sido delegadas. Por tanto, el PAAC es una herramienta para mejorar la gestión de la entidad que se soporta en un proceso de aprendizajes institucionales sobre las mejores prácticas en torno a la prestación de un bien y/o servicio y de cara a brindarle a la ciudadanía mejores servicios y posibilidades para el disfrute efectivo de los derechos económicos, políticos y sociales.

MARCO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA GENERAL

Misión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá articula la función gerencial del Alcalde Mayor promoviendo la mejora de la gestión y el desarrollo institucional del Distrito Capital, mediante políticas, estrategias, programas y metodologías innovadoras y de calidad con una acción pública transversal, coordinada y éticamente corresponsable, que contribuya a la construcción de una Bogotá humana, equitativa, garante de los derechos de las diferentes ciudadanías y con proyección internacional.

Visión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá será en el año 2020 la entidad modelo y referente nacional e internacional en la promoción de la gobernanza democrática, gestión y gerencia pública. Reconocida por su conocimiento, construcción y defensa de lo público, que aporta al desarrollo humano de una ciudad incluyente, participativa y equitativa.

Objetivos Estratégicos

- ✘ Liderar la construcción colectiva del modelo de gestión pública participativo, transparente e incluyente que garantice el pleno ejercicio de los derechos de las diferentes ciudadanías.
- ✘ Consolidar un liderazgo estratégico en la formulación, articulación e implementación de políticas públicas para el desarrollo institucional y el fortalecimiento de la gestión del Distrito Capital.
- ✘ Articular la acción institucional para la defensa y fortalecimiento de lo público.
- ✘ Elevar los estándares de calidad y efectividad en los servicios misionales de la Secretaría General.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Objetivo General

Afianzar las acciones que la entidad ha venido adelantando para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética, siguiendo las directrices impartidas para tal efecto e incorporando nuevas metodologías que permitan el aprendizaje institucional en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en 2015.

Objetivos Específicos

- ✘ Fortalecer la aplicación de la política integral de administración de riesgos de la Secretaría General, de tal manera que en todos los procesos, se identifiquen tanto los riesgos de corrupción, como todos los riesgos institucionales y se puedan generar mecanismos para prevenirlos o evitarlos.
- ✘ Consolidar la estrategia antitrámites desarrollada en la Secretaría General, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites de la entidad.
- ✘ Diseñar y desarrollar estrategias para efectuar un ejercicio permanente de rendición de cuentas, de manera tal que se amplíe y optimice la información de la Secretaría General que se encuentra a disposición del ciudadano y se propicien espacios participativos de diálogo entre la entidad y la ciudadanía.
- ✘ Optimizar las estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar los mecanismos establecidos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- ✘ Afianzar la cultura de transparencia en los servidores a partir de estrategias que afiancen los valores éticos como elementos imprescindibles en la gestión laboral
- ✘ Definir procesos y lineamientos de selección objetiva de personal y la evaluación de competencias y seguimiento al desempeño.
- ✘ Asesorar y verificar información proveniente de las entidades sobre indicios de corrupción.
- ✘ Efectuar seguimiento a los reportes de los Jefes de Control Interno de las entidades distritales y presentación al alcalde Mayor.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Primer componente: Identificación de riesgos de corrupción y acción para su manejo

En términos generales el riesgo es “la proximidad del daño”, lo que implica que el riesgo nos habla de hechos que no han ocurrido, pero que por su capacidad de daño a la persona o a la organización deben ser identificados o previstos. De manera que se puedan evitar, pero si llegaran a ocurrir se tenga claridad sobre las acciones a emprender para minimizar la afectación. En términos específicos el riesgo de corrupción es “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.” (DNP, 2012).

A través de este componente se realizará la actualización, análisis, valoración, formulación de planes de mitigación, monitoreo y seguimiento al mapa de riesgos de la Secretaría General, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 303 de 2012, por medio de la cual se adopta la Política Integral de Administración de Riesgos en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el procedimiento 2210111-PR-214 «Administración del Riesgo» y la Resolución 086 de 2011, “Por la cual se actualizan las disposiciones para el funcionamiento de los Subcomités de Autocontrol de la Secretaría General (...)”.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
ACOPIO, PROCESAMIENTO TÉCNICO Y SERVICIO DE LA DOCUMENTACIÓN DE CONSERVACIÓN PERMANENTE Y DE INTERÉS DE LA CIUDAD	No cumplir con las metas asociadas a la subdirección técnica relacionadas con el proyecto de inversión	Aceptar bienes y servicios sin cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento
	Pérdida de la documentación que reposa en la dirección archivo de bogotá.	Beneficio a un tercero por omisión del procedimiento en la entrega o préstamo de documentos.
ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO	Abuso de la condición de servidor público en beneficio de si mismo o de terceros en la prestación del servicio en los canales y en la supervisión de contratos.	Asignación de talento humano al proceso de administración de canales de servicio al ciudadano sin cumplimiento de requisitos mínimos y sin atender criterios de competencias laborales y comportamentales, que demuestran acciones contrarias al ideario ético
ADMINISTRACION DE POLITICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LAS ENTIDADES DISTRITALES	Que se certifique la solicitud de orden de pago de contratos de prestación de servicios sin verificar que se cumpla el objeto o las actividades contratadas	Deficiencias en la supervisión de los contratos
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE ARCHIVOS	Aceptar bienes y servicios sin cumplimiento de los requisitos establecidos en los contratos y/o convenios	Seguimiento ineficaz de los supervisores en el cumplimiento de objeto y obligaciones contractuales por omisión o acción
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA UNIFICADO DISTRITAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL PARA EMPRESAS Y/O ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO	Imposibilidad de levantar actuaciones administrativas a los establecimientos de comercio que incumplen los requisitos de ley y son considerados de alto riesgo para la comunidad.	Falta de ética de los servidores públicos al dar prioridad a los intereses personales antes que al bienestar de la comunidad.
APOYO PROTOCOLARIO Y LOGÍSTICO	Personas inescrupulosas tengan conocimiento de la hora y lugar donde se va a encontrar el señor alcalde mayor	Divulgación de la agenda protocolaria del señor alcalde antes de la ejecución de los eventos.

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Incumplimiento por desconocimiento de los contratistas de las políticas y directrices para el manejo de la información en la entidad	Desconocimiento por parte de contratistas de las directrices de la entidad
ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO AL OPERADOR DISCIPLINARIO	Uso indebido de la información que reposa en el sid, cobijada por la reserva legal, en los procesos disciplinarios	Entregar información reservada que se encuentra registrada en el sid.
CONTABILIDAD	No disponibilidad de efectivo o cheque para cubrir los pagos que se realicen a través de cajas menores, por uso o apropiación indebida de recursos.	Intención de uso o apropiación indebida de los recursos de la(s) caja(s) menores de la secretaría general.
		No realizar los arquezos de cajas menores con la frecuencia requerida.
	Registrar operaciones contables no ciertas con el fin de beneficiar un interés particular	Intención de direccionar y/o manipular la contabilidad de la entidad.
CONTRATACIÓN	Trafico de influencias	Inoperancia de controles del procedimiento.
CONTROL DISCIPLINARIO	Desarrollar la función disciplinaria, por omisión o acción, para beneficiar a un tercero o a sí mismo.	Falta de objetividad e imparcialidad en el desarrollo de la función disciplinaria.
COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN JURÍDICA EN EL DISTRITO CAPITAL	Utilización indebida de la información por partes de los profesionales en caso que resuelvan situaciones concretas (recursos de apelación.)	Provecho indebido para sí mismo y/o para terceros de manera ilícita.

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
DIRECCIONAMIENTO, PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	Adulterar el avance de la gestión en general.	Ausencia de principios y valores
DISEÑO, REVISIÓN Y DIVULGACIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO	Influencia de terceros en la destinación de los recursos del proyecto de inversión.	La falta de seguimiento y control
DIVULGACIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ENTIDADES DISTRITALES Y COMUNIDAD EN GENERAL DE LA GESTIÓN DEL ALCALDE Y LAS SECRETARÍAS DISTRITALES	Filtrar información de la agenda del alcalde mayor de bogotá.	-Entregar información no autorizada sobre las actividades públicas y privadas del alcalde mayor de bogotá.
ELABORACION DE IMPRESOS Y REGISTRO DISTRITAL	Perdida de los recursos en las bodegas de la imprenta distrital	No hacer cambios de guardas cada vez que se cambia de responsable de la bodega o cuando se considera necesario.
		No hacer revisión de inventarios.
		No hacer revisión logística del estado de las bodegas

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	Que el funcionario altere u omita información dentro del certificado de inspección y vigilancia e histórico expedido por la subdirección de superpersonas jurídicas para beneficiar a una entidad sin ánimo de lucro.	Procedimiento inadecuado en la revisión de la documentación e información de la entidad sin ánimo de lucro.
MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Uso indebido de la información referente al sistema integrado de gestión	Acceso no permitido a las áreas de almacenamiento de los documentos originales
		Divulgación o préstamo de las claves personales de acceso al sistema de información "sistema integrado de gestión"
		Modificación documental sin cumplir el procedimiento respectivo, para obtener un beneficio específico
PRESUPUESTO	Apartarse de las condiciones establecidas para realizar pagos no contemplados en beneficio propio o de un particular mediante la intervención de muchos actores de la entidad.	Intención de direccionar los pagos, para realizar pagos no estipulados por parte de uno o más funcionarios de la secretaría general.
	Direccionamiento de las evaluaciones económicas y/o verificaciones financieras durante los procesos contractuales en los que interviene la subdirección financiera	Intención de influir las evaluaciones económicas y verificaciones financieras por parte de algún funcionario.
REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DEL DISTRITO CAPITAL	Inadecuado manejo de expedientes y documentos	Tráfico de influencias en la consulta, utilización, manipulación y administración de expedientes.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Falta de capacitación y sensibilización a los usuarios.
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Que se impida el trámite de un requerimiento a través del sdqs	Para beneficiar a servidor o a un proceso se realice la cancelación de un requerimiento en el cual se presenta una queja o denuncia para que este no continúe su trámite.

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
ELABORACION DE IMPRESOS Y REGISTRO DISTRITAL	Perdida de los recursos en las bodegas de la imprenta distrital	No realizar verificación de los insumos recibidos.
	Que los servidores de la imprenta distrital elaboren trabajos de artes graficas a particulares o en beneficio personal.	Elaboración de trabajos sin ordenes de producción.
		No regirse a los procedimientos establecidos.
	Que los servidores de la imprenta distrital elaboren trabajos de artes graficas a particulares o en beneficio personal.	No regirse a los procedimientos establecidos.
Recibir y procesar trabajos a entidades que no pertenezcan al distrito		
EVALUACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Favorecimiento en los resultados de la auditoría	Desconocimiento del equipo auditor de las politicas de operacion del proceso a auditar.
		Recibir dadivas por omitir evidencias
FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DISCIPLINARIAS	Dirigir el objetivo de la politica disciplinaria a fines personales o de terceros.	Falta de revision de los proyectos de directivas.
FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL	Favorecer intereses particulares a traves de la expedición de lineamiento(s) de politica y/o estrategias de fortalecimiento de la administración y la gestión pública distrital.	1. Deficiencia en los controles establecidos en los procedimiento(s) para la definición de lineamientos de política y/o estrategias. 2. No tener identificados los requisitos (del cliente, inherentes , legales y los establecidos por la secretaría general)
	Manipulación de las calificaciones de los módulos virtuales para favorecer a los estudiantes.	El reporte de notas que genera moodle se baja a una hoja de cálculo para ser modificado, ajustándolo a los criterios establecidos al iniciar el ciclo de formación. Una vez consolidadas las notas finales, se suben al aplicativo de gestión académica.

IDENTIFICACIÓN		
Proceso	Riesgo	Causa
FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN PÚBLICA DISTRITAL	Manipulación de las calificaciones de los módulos virtuales para favorecer a los estudiantes.	El reporte de notas que genera moodle se baja a una hoja de cálculo para ser modificado, ajustándolo a los criterios establecidos al iniciar el ciclo de formación. Una vez consolidadas las notas finales, se suben al aplicativo de gestión académica.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Detrimento patrimonial	Perdida, hurto o uso indebido de los elementos parte de los inventarios de la secretaria general de la alcaldía mayor de bogotá d.C
GESTIÓN DE PROYECTOS DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO, PROMOCIÓN Y PROYECCIÓN INTERNACIONAL DE BOGOTÁ	Divulgar base de datos de usuarios/ cooperantes ó información que solo son de manejo interno de la ddri	Tráfico de influencias (amiguismo – clientelismo)
GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RECURSOS TECNOLÓGICOS	Uso indebido de la información para beneficio propio o de un tercero	Desconocimiento por parte de los servidores y colaboradores de las políticas y directrices para el manejo de la información de la secretaria general
GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Uso de los recursos de cualquier orden para apoyar la gestión de las dependencias, para el beneficio privado	Ejecutar indebidamente contratos, adquiriendo elementos, servicios o beneficios de cualquier orden para el beneficio privado.
GESTION DE TALENTO HUMANO	Pago de lo no debido	Que los recursos destinados al pago de la nómina de los servidores de la secretaria general, sean destinados al pago de conceptos que no correspondan
GESTIÓN DOCUMENTAL INTERNA	Uso indebido de la información por parte de los servidores de la dependencia	Controles inadecuados
		Intereses económicos y/o personales

Segundo componente: Estrategia Antitrámites

Un trámite es la gestión que realiza un ciudadano ante una entidad pública para obtener un resultado, que puede ser la prestación de un servicio, la entrega de un bien, etc. La racionalización de trámites es un ejercicio de coordinación entre las diferentes áreas y entidades públicas para facilitar la relación del ciudadano con el Estado mediante la reducción de trámites. El proceso busca que el usuario realice el menor esfuerzo al menor costo a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas, que permitan la disminución de instancias (simplificación), la homologación de formatos y procesos (estandarización), la eliminación de trámites innecesarios, el uso de sistemas o herramientas digitales (la automatización) y el intercambio de información entre diferentes sistemas (interoperabilidad).

Se realizará la priorización y racionalización de los trámites y procedimientos administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de trámites SUIIT 3,0, lo cual corresponde a la segunda y tercera fase de la política de la estrategia antitrámite.

Así mismo, se revisarán los procesos y normatividad de la Alta Consejería de Víctimas y TIC para definir los trámites y/o procedimientos administrativos de acuerdo con los parámetros y directrices del DAFP con el fin de remitirlos para su análisis, revisión y aprobación al DAFP.

El plan operativo de la estrategia antitrámites 2015 contó con la participación de las diferentes áreas de la entidad e implicó la consolidación de un proceso de reflexión que ha adelantado cada área sobre sus trámites y cómo mejorar su relación con el usuario final. Ese proceso de reflexión se expone en la matriz siguiente, donde las acciones a emprender en 2015 se presentan en función de las tres líneas de acción de la estrategia antitrámites: identificación, priorización y racionalización.

PLAN OPERATIVO 2015 DE LA ESTRATEGIA ANTITRAMITES

LINEAS DE ACCION		ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES
			MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA
IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	EFECTUAR LA REVISIÓN DE LOS PROCESOS HACER EL ANÁLISIS NORMATIVO DE LOS TRAMITES DE LA S.G.	Solicitar confirmación de los administradores de trámites para la Guía de Trámites y Servicios y el SUIT.	Febrero de 2015	Marzo de 2015	Dependencias de la Secretaría General con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Calidad del Servicio
		Presentación de resultados de la primera Fase de la Política "Identificación de Trámites", lineamientos y compromisos 2015.	Marzo de 2015	Abril de 2015	Oficina Asesora de Planeación
		Realizar diagnóstico de la información de los trámites y servicios publicados en el portafolio, bienes y servicios, SUIT 3.0 y nueva Guía de trámites y servicios.	Abril de 2015	Julio de 2015	Dependencias de la Secretaría General con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Calidad del Servicio
		Capacitación – taller y entrega de lineamientos para la administración de la información tanto en el SUIT 3.0 como en la guía de trámites y servicios.	Mayo de 2015	Julio de 2015	Dependencias de la Secretaría General con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Calidad del Servicio
		Identificar nuevos trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS- en la Secretaría General	Abril de 2015	Diciembre de 2015	Dependencias de la Secretaría General con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Calidad del Servicio
PRIORIZACION DE TRAMITES	EFECTUAR EL DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES A INTERVENIR	Presentación de metodología para la mejora de los trámites y procedimientos administrativos en la entidad.	Mayo de 2015	Mayo de 2015	Oficina Asesora de Planeación
		Solicitar a las dependencias misionales la realización del diagnóstico de sus trámites y OPAS frente a la fase de priorización.	Mayo de 2015	Junio de 2015	Oficina Asesora de Planeación
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	DESARROLLAR ACCIONES PARA LA SIMPLIFICACIÓN, ESTANDARIZACIÓN, ELIMINACIÓN, AUTOMATIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO	Elaborar acciones de mejora frente a los resultados del diagnóstico para la racionalización de OPAS y/o trámites	Junio de 2015	Agosto de 2015	Oficina Asesora de Planeación

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
Departamento: CUNDINAMARCA
Municipio: BOGOTÁ D.C.

Año Vigencia: 2015
Nivel: Central

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Inscripción programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital (OPA)	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Los servidor@s deben realizar la inscripción a los programas de formación a través de la Oficina de Talento Humano, lo que incluye 3 pasos más en la realización del trámite	Reducir pasos y eliminar un requisito para que el servidor público pueda acceder más fácilmente a los programas de formación virtual de acuerdo al procedimiento administrativo: "Inscripción a los programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital".	Crear un formulario en línea con el fin de que los servidores públicos del distrito interesados en inscribirse en cualquier oferta académica lo puedan hacer vía internet sin necesidad de acudir a las oficinas de talento humano de su entidad como estaba estipulado anteriormente.	Reducción del tiempo en la inscripción a los cursos de formación virtual.	Dirección distrital de Desarrollo Institucional	01/08/2015	31/12/2015
2										
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)										
1										
2										
3										
4										
5										

Nombre del responsable: CARLOS MANUEL GALVAN VEGA
Correo electrónico: cmgalvan@alcaldiabogota.gov.co

Tercer componente: Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social, que comprende el intercambio de información sobre el desarrollo de la gestión, su evaluación y las formas en que se toman decisiones en la entidad (Conpes 3654 de 2010). El desarrollo de una estrategia de rendición de cuentas implica un análisis de las condiciones de disponibilidad, exposición y difusión de información de la entidad, con miras al establecimiento de una serie de acciones que puedan mejorar ese diagnóstico inicial.

- ✘ Formalizar el procedimiento para la rendición de cuentas a la ciudadanía en la Secretaría General.
- ✘ Realizar el balance de la gestión desarrollada por parte de la Alta Consejería de Víctimas, la Paz y la Reconciliación con base en los lineamientos adoptados por el Plan de Acción Distrital, como instrumento guía de la gestión que se realiza.
- ✘ Participar y realizar acompañamiento a la Mesa Distrital de Víctimas como escenario fundamental de diálogo.
- ✘ Realizar un ejercicio de rendición de cuentas ante la Comisión Distrital de Sistemas del D.C.
- ✘ Realizar el ejercicio de rendición de cuentas por parte de la Secretaría General ante la ciudadanía.

El plan operativo de la estrategia de rendición de cuentas 2015 contempla una serie de acciones que se presentan organizadas alrededor de tres líneas de acción: información, diálogo e incentivos y sanciones.

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano han sido establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, el cual contempla tres líneas de acción: 1) Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano, 2) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, y 3) Fortalecimiento de los canales de atención.

En desarrollo de este componente se presentan en la matriz las diferentes acciones que emprenderá la entidad en 2015, organizadas en razón de seis líneas de acción.

PLAN OPERATIVO 2015 - ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS					
LINEAS DE ACCION		ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES
			MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA
INFORMACIÓN	DIAGNOSTICO	Identificar la información que debe ser divulgada a la ciudadanía, reflejando la gestión realizada por Superpersonas Jurídicas e Identificar las variables Sociodemograficas de la población objetivo de Superpersonas Jurídicas	Febrero de 2015	Noviembre de 2015	Subdirección de Superpersonas Jurídicas
		Realizar balance de la gestión desarrollada por la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación con base en los lineamientos adoptados por el Plan de Acción Distrital, como instrumento guía de la gestión que se realiza.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
DIÁLOGO	EJECUCIÓN	Realizar un ejercicio de rendición de cuentas ante la Comisión Distrital de Sistemas del D.C.	Abril de 2015	Mayo de 2015	Alta Consejería Distrital de TIC
		Participar y realizar acompañamiento a la Mesa Distrital de víctimas como escenario fundamental de diálogo.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
		Efectuar la rendición de cuentas sobre la Gestión de la Secretaría General en la vigencia 2014.	Marzo de 2015	Junio de 2015	Oficina Asesora de Planeación y de Comunicaciones Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
INCENTIVOS O SANCIONES	ACCIONES QUE REFUERZAN LOS COMPORTAMIENTOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS HACIA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	Formalizar el procedimiento para la rendición de cuentas en la Secretaría General con base en la Política de Rendición de Cuentas (Conpes 3654 de 2010)	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina Asesora de Planeación Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.
		Implementar en la oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación de los Subcomités de Autocontrol ajustados en su funcionamiento mediante la Resolución No. 086 de 2011.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
		Realizar los ajustes a la página WEB de la Secretaría General como una de las herramientas para la Rendición de cuentas y para la publicación y acceso a la información de interés de la ciudadanía, teniendo en cuenta lo establecido la Ley 1712 de de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y el manual de Gobierno en Línea.	Enero de 2015	Junio de 2015	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Oficina de Comunicaciones - Subdirección de informática y sistemas

PLAN OPERATIVO 2015 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

LINEAS DE ACCION		ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES
			MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO -AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE SOPORTAN LA ENTREGA DE SERVICIOS Y TRAMITES AL CIUDADANO Y LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD	Actualizar procedimientos del SDQS, con relación al nuevo aplicativo y normatividad vigente (5 políticas de desarrollo administrativo, Código contencioso Administrativo, Dec. 371) e implementar controles dentro de los mismos relacionados con anticorrupción.	Enero de 2015	Agosto de 2015	Subdirección de Calidad del Servicio – SDQS
	IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA	Aplicar herramientas que permitan identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía (encuestas de opinión, grupos focales)	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Calidad del Servicio
	EVALUAR EL SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO CON EL FIN DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA CON RESPECTO AL MISMO	Realizar un análisis sobre las diferentes peticiones, solicitudes, quejas y reclamos interpuestas por las víctimas, o aquellas que tengan origen en los organismos de control y demás entidades públicas.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
		Realizar la evaluación mensual del servicio prestado por la Línea 195 y establecer mejoras para la prestación del servicio de información a través de este canal.	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección Operativa
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INCLUYENDO ACCIONES DE INCENTIVOS	Diseñar propuesta de lineamientos y temáticas de campañas de sensibilización, que promuevan el respeto en la relación ciudadanía - Administración.	Junio de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección Operativa
		Desarrollar e implementar estrategias de formación y sensibilización que incluyan temáticas anticorrupción.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Calidad del Servicio – Cualificación
		Desarrollar actividades de reconocimiento a servidores y servidoras, así como a los equipos de trabajo en valores éticos.			
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	INTEGRAR CANALES DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN PARA ASEGURAR LA CONSISTENCIA Y HOMOGENEIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE ENTREGUE AL CIUDADANO POR CUALQUIER MEDIO	Implementación de un tablero de control que integre información de distintos canales de interacción, para que la DSSC tenga una visión completa de la operación del servicio.	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
		Convocar a Subcomités de Justicia Transicional y Espacios Técnicos Interinstitucionales a las entidades del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas -SDARIV-, para unificar rutas de acceso a los servicios y derechos de las víctimas.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación

Otros aspectos

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

- ✦ Implementación del Web Service entre el SDQS y el SIGA, con el fin de integrar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.
- ✦ Aplicar herramientas que permitan realizar medición, análisis y seguimiento a la calidad del servicio prestado en los puntos de servicio de la Red CADE y puntos de servicio del Distrito Capital (encuestas, word café, grupos focales, monitoreos)
- ✦ Implementar dentro del informe del SDQS un ítem específico para analizar las peticiones que sean registradas por las veedurías ciudadanas.

PLAN OPERATIVO 2015 - ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

LINEAS DE ACCION	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES	
		MES DE INCIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA	
GESTION Y SEGUIMIENTO	INTEGRAR LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL Y EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL, PARA REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL	Implementación del Web Service entre el SDQS y el SIGA, con el fin de integrar los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.	Enero de 2015	Marzo de 2015	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y Subdirección de Calidad del Servicio
	ENLACE FÁCIL EN LA PÁGINA WEB CON FORMATOS ELECTRONICOS QUE FACILITEN LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CON UN SISTEMA DE REGISTRO ORDENADO DE ACUERDO CON GOBIERNO EN LINEA	Generar una estrategia a través de la pagina intranet de la entidad para que los servidores públicos de la Secretaría General pongan en conocimiento y denuncien hechos de corrupción que involucran a servidores públicos y/o contratistas de la entidad.	Enero de 2015	Junio de 2015	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Oficina de Comunicaciones – Subdirección de informática y sistemas
CONTROL	VIGILAR QUE LA ATENCIÓN SE PRESTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD	Aplicar herramientas que permitan realizar medición, análisis y seguimiento a la calidad del servicio prestado en los puntos de servicio de la Red CADE y puntos de servicio del Distrito Capital (encuestas, word café, grupos focales, monitoreos)	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Calidad del Servicio
VEEDURIAS CIUDADANAS	LLEVAR UN REGISTRO SISTEMÁTICO DE LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	Recibir, atender, registrar, consolidar, realizar el seguimiento, evaluación y suministro e información a la OCI para la publicación a través de la página web de la entidad de los requerimientos presentados por las veedurías ciudadanas y sobre rendición de cuentas de la gestión de la entidad.	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Todos los procesos
VEEDURIAS CIUDADANAS	EVALUAR LOS CORRECTIVOS QUE SURJAN DE LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	Implementar dentro del informe del SDQS un ítem específico para analizar las peticiones que sean registradas sobre este tema.	Enero de 2015	Marzo de 2015	Subdirección de Calidad del Servicio

OTRAS ACCIONES QUE AFIANZAN LA CULTURA DE TRANSPARENCIA

- ✦ Realizar campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, para todos los servidores de la Secretaría General relacionado con los cambios de normatividad en la contratación pública, en caso de presentarse modificaciones, adiciones o derogatorias.
- ✦ Realizar capacitaciones asociadas a los procesos de Contabilidad, Presupuesto y campañas de sensibilización en temas de seguridad de la información, uso racional de los elementos e insumos, así como el manejo e importancia de las comunicaciones internas y externas en la Secretaría General.

PLAN OPERATIVO 2015 - OTRAS ACCIONES QUE AFIANZAN LA CULTURA DE TRANSPARENCIA

LINEAS DE ACCION	ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES
		MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA
SENSIBILIZACIONES, TALLERES, ACTIVIDADES EN TEMAS QUE FORTALEZCAN LA ÉTICA, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	Realizar una divulgación mensual para informar a las partes interesadas sobre los 32 datasets o conjunto de datos abiertos, de las entidades distritales de la plataforma de open data de Bogotá	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Alta Consejería Distrital de TIC
	Construir y divulgar los lineamientos para la actualización permanente de los datos abiertos publicados de las entidades del Distrito y la adición de nuevos datasets en la plataforma de open data de Bogotá	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Alta Consejería Distrital de TIC
	Realizar campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, para todos los servidores de la Secretaría General relacionado con los cambios de normatividad en la contratación pública, en caso de presentarse modificaciones, adiciones o derogatorias.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Contratación
	Realizar campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, para todos los servidores de la Secretaría General para el Fortalecimiento de la Transparencia y Probidad, enmarcada en el PREMI (Programa de Reconocimiento y Estímulo para la Mejora Institucional)	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Talento Humano
	Implementar en la entidad la estrategia que se diseñó para el componente de fortalecimiento de la cultura de la transparencia y la probidad del programa de estímulos y reconocimientos 2014.	Febrero de 2015	Noviembre de 2015	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - Oficina de Comunicaciones
	Realizar una jornada de capacitación para todos los servidores de la Secretaría General relacionado con los procesos de Contabilidad y Presupuesto	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección Financiera
	Realizar campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, para todos los servidores de la Secretaría General y los visitantes, relacionado con el uso racional de los elementos e insumos.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección Administrativa
	Espacios de sensibilización en el marco de las reuniones de Inducción y reinducción en materia de políticas, lineamientos de seguridad de la información adoptados en la Entidad.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Informática y Sistemas
	Realizar campaña de sensibilización a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, para todos los servidores de la Secretaría General relacionada con el manejo y la importancia de las comunicaciones internas y externas.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Gestión Documental
	Participar en el cargue de información de las Entidades Sin Ánimo de Lucro en la Plataforma Distrital de Datos Abiertos, la cual está dirigida a la ciudadanía	Abril de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Superpersonas Jurídicas
	Realizar visitas multidisciplinarias y/o focalizadas para establecimientos de comercio que generen problemáticas a la ciudadanía	Abril de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control.

RECOMENDACIONES

Gobierno en Línea:

- ✘ Implementar cadenas de trámites y servicios en el SuperCADE Virtual, de acuerdo a lo programado en el Plan de Desarrollo Bogotá Humana
- ✘ Presentar un plan de trabajo en coordinación con el MINTIC, que contemple las actividades para dar cumplimiento a las fases del Gobierno en línea 2015-2020 en las entidades del Distrito de acuerdo al Decreto 2573 de 2014

Publicación de la Gestión Contractual:

- ✘ Publicar la totalidad de las acciones de la gestión contractual, en sus etapas pre-contractuales, contractuales, de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados en los portales de contratación SECOP, CAV, página Interna de la Entidad.

Gestión Documental.

- ✘ Elaborar y divulgar del programa de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

PLAN OPERATIVO 2015 - RECOMENDACIONES PLAN ANTICORRUPCIÓN

LINEAS DE ACCION		ACTIVIDADES ESPECIFICAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLES
			MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO / AREA
GOBIERNO EN LÍNEA	ESTIMULAR LA PUESTA EN MARCHA DE SERVICIOS EN LÍNEA	Implementar cadenas de trámites y servicios en el SuperCADE Virtual, de acuerdo a lo programado en el Plan de Desarrollo Bogotá Humana	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y Alta Consejería Distrital de TIC
		Realizar reunión con la CDS ampliada para divulgar el nuevo Decreto de Gobierno en Línea 2573 de 2014 y la estrategia de Líderes GEL	Enero de 2015	Enero de 2015	Alta Consejería Distrital de TIC
		Presentar un plan de trabajo en coordinación con el MINTIC, que contemple las actividades para dar cumplimiento a las fases del Gobierno en línea 2015-2020 en las entidades del Distrito de acuerdo al Decreto 2573 de 2014	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Alta Consejería Distrital de TIC
		Divulgar la página web de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, como la del Centro de Memoria Paz y Reconciliación, para que la ciudadanía en general conozca los programas y proyectos que se ejecutan. Asimismo informar sobre el aplicativo del Plan de Acción Distrital, como un mecanismo de información del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas -SDARIV-, para promover la transparencia de la gestión de las entidades.	Marzo de 2015	Diciembre de 2015	Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación
VISIBILIZACIÓN DE PAGOS	VISIBILIZACIÓN DE LOS GASTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	Publicar las Ordenes de Pago en la página Interna de la Entidad; los estados financieros y la ejecución presupuestal en la página Web de la Entidad.	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección Financiera
PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL	PUBLICAR LA TOTALIDAD DE LAS ACCIONES DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL, EN SUS ETAPAS PRECONTRACTUALES, CONTRACTUALES, DE EJECUCIÓN Y POSCONTRACTUALES DE LOS CONTRATOS CELEBRADOS	Publicar la totalidad de las acciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados en los portales de contratación SECOP, CAV, página Interna de la Entidad.	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirección de Contratación
GESTIÓN DOCUMENTAL	PROGRAMAS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	Divulgar la política de gestión documental en la Entidad con el propósito de establecer los criterios para un manejo efectivo y ético de los archivos por parte de todos los funcionarios.	Febrero de 2015	Diciembre de 2015	Subdirector(a) de Gestión Documental Profesional Especializado del ÁREA: Profesional Contratista Técnico Archivista
		Elaborar y divulgar del programa de gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Enero de 2015	Abril de 2015	Subdirector(a) de Gestión Documental Profesional Especializado del ÁREA Profesional Contratista Técnico Archivista