



# PAAC

## 2018

PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN A  
LA CIUDADANÍA

Acciones concretas para generar confianza



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

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

Ángela Beatriz Anzola De Toro  
**Alta Consejera para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación**

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

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

Walter Tarcisio Acosta Barreto  
**Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Jenny Cristina Aristizábal Caballero  
**Subsecretaria Técnica**

Cesar Ocampo Caro  
**Director de Desarrollo Institucional**

Valentina Wieser  
**Directora de Relaciones Internacionales**

Julio Alberto Parra  
**Director Distrital de Archivo de Bogotá**

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

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

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

Juan Carlos Malagón Basto  
**Subsecretario Corporativo**

Diana Karina Angarita Castro  
**Directora de Contratación**

Ennis Esther Jaramillo Morato  
**Directora de Talento Humano**

Juan Carlos Sánchez Mera  
**Director Administrativo y Financiero**

Miguel Antonio Diaz Prada  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

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

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

Paola Tovar Niño  
**Consejera de Comunicaciones**



“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

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) representa el compromiso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con la práctica de valores como la honestidad, la justicia, la promoción de una cultura de la legalidad y la lucha contra la corrupción, que como un todo, se inspiran en la misión, visión y valores institucionales que hacen parte de nuestra nueva plataforma estratégica y del Código de Integridad de esta Administración.

Bajo estos propósitos, la Secretaría General se ha propuesto construir relaciones basadas en la transparencia, tanto al interior de la administración como de cara a la ciudadanía, con puertas abiertas al escrutinio público. Así avanzamos en nuestros esfuerzos por incorporar los medios necesarios para cerrar las posibles ventanas a la corrupción, proteger los recursos públicos, asegurar la calidad de los bienes y servicios que recibe la ciudadanía, quienes le dan todo el sentido a nuestra labor.

El fortalecimiento de la cultura de la legalidad en el país y la lucha contra la corrupción son propósitos esenciales que se reflejan en el Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020, “Bogotá Mejor para Todos”, que se sustenta, de modo transversal, en la consolidación de un gobierno legítimo, apoyado en una gestión pública más transparente y eficiente, bajo un modelo de gobierno abierto y, reitero, cero tolerante con la corrupción. Desde dicha perspectiva, este documento es un referente en materia de ética, transparencia y servicio al ciudadano, que contribuirá al efectivo cumplimiento de nuestras metas y objetivos institucionales y distritales.

Nuestro PAAC 2018 cumple con lo previsto en la Ley 1474 de 2011, 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. Adicionalmente, incorpora las recomendaciones efectuadas por los diferentes actores internos y externos que participaron en el análisis y verificación de la propuesta inicial, ejercicio llevado a cabo entre el 11 y 18 de enero. Bajo esta revisión, se lograron 76 participaciones en la construcción del documento final.

Estos fundamentos nos permiten poner en marcha estrategias y acciones concretas dirigidas a: (i) prevenir la corrupción, (ii) inducir cambios de comportamiento que afiancen una cultura organizacional ética y transparente que no tolere ninguna forma la corrupción y, (iii) trabajar, con énfasis en un enfoque preventivo, de la mano de los organismos de control y de la sociedad civil para luchar contra este flagelo.

Nuestro PAAC 2018 se suma a las iniciativas que la Secretaría General, como entidad cabeza del Sector Gestión Pública, viene impulsando desde 2016, como la firma del “Pacto de Ética y Transparencia” por parte de más de 10 mil servidores públicos. El recurso humano es tan importante para esta administración que su selección se está haciendo por meritocracia; es el caso de cerca de 4.200 cargos que están siendo asignados a través de procesos públicos de selección. Los primeros 2.300 se delegaron a la Comisión del Servicio Civil para su adjudicación. Se trata de uno de los más altos registros de concursos de méritos en la historia de Bogotá. 1900 cargos provisionales o temporales fueron seleccionados o se encuentran en curso a través de un proceso de convocatoria abierta, como es el caso del repoblamiento de la planta de personal de la Secretaria General. Así mismo, el proceso de meritocracia que se adelantó para la selección y nombramiento de los Jefes de Control Interno de las entidades y organismos distritales. Se trata de uno de los más altos registros de concursos de méritos en la historia de Bogotá.

Acciones como la modernización de los canales de denuncia, como lo es la línea 195 opción 1, mediante la cual cualquier ciudadano puede denunciar actos de corrupción en las entidades del Distrito, la apertura del nuevo SuperCADE en Engativá, la instauración de urnas transparentes para adelantar los procesos de contratación, el fortalecimiento de controles asociados a los procesos de contratación, los espacios de participación ciudadana adelantados, la firma de la Declaración Conjunta por la Transparencia e Integridad, entre las cabezas de los órganos de control, del sector privado y la administración Distrital, entre otras, demuestran nuestro total compromiso con la lucha contra la corrupción.

Con la motivación de continuar avanzado en la construcción de una cultura de legalidad, de integridad, de cero tolerancia con la corrupción, presentamos nuestro PAAC 2018, el cual acoge los lineamientos metodológicos y normativos previstos en la Ley, fue construido de manera participativa y acoge las recomendaciones y sugerencias efectuadas por diferentes actores internos y externos que retroalimentaron la propuesta inicial. Estas son algunas de las acciones que se vienen implementando para continuar firmemente en nuestro compromiso con la eficiencia y transparencia, trabajo en equipo con calidad y productividad 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**

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites
3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas
4. Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
5. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública
6. Sexto Componente: Ética en el Servicio

## **V. REFERENCIAS**

## **VI. ANEXOS**

1. Contexto Estratégico
2. Mapa de Riesgos de Corrupción
3. Informe de Evaluación de Consideraciones y/o Sugerencias al PAAC - 2018



## 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



### HONESTIDAD

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

### RESPECTO

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



### COMPROMISO

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



## DILIGENCIA

“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”.



## JUSTICIA

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

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, íntegra y transparente.
2. Fortalecer la capacidad de formulación, implementación y seguimiento, de la política pública de competencia de la Secretaría General; así como las estrategias y mecanismos para su evaluación.
3. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde.
4. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital. (Objetivo de Calidad)
5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. (Objetivo de Calidad)
6. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía. (Objetivo de Calidad-Plan de Mejora)
7. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana
8. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General
9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. (Objetivo de Calidad)
10. Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas.
11. Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la



infraestructura física de la Administración Distrital

- 12.** Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional
- 13.** Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General
- 14.** Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaría de Hacienda Distrital
- 15.** Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar.
- 16.** Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del distrito capital. (Objetivo de Calidad)

## **II. OBJETIVOS DEL PLAN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer la estrategia preventiva de lucha contra la corrupción para la vigencia 2018 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 2018** está conformado por los siguientes seis componentes:

1. **Primer Componente:** Gestión del Riesgo de Corrupción.
2. **Segundo Componente:** Racionalización de Trámites.
3. **Tercer Componente:** Rendición de Cuentas.
4. **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. **Quinto Componente:** Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información Pública.
6. **Sexto Componente:** Implementación del Código de Integridad

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

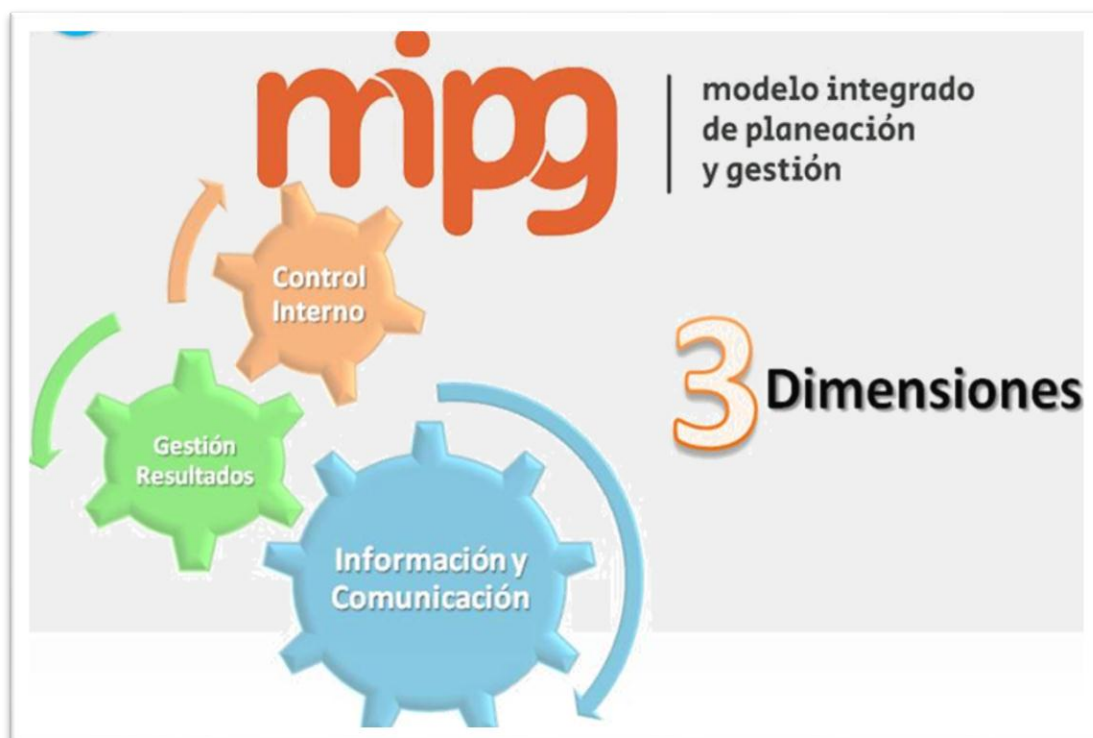
- **Liderazgo de la Alta Dirección:** El proceso de la elaboración del plan contó con la orientación estratégica del Secretario General, el cual contó con el apoyo de su Equipo Directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la entidad.
- **Participación incluyente:** Si bien una 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 2018.

La construcción y ejecución del **PAAC 2018** contempla 6 fases:

## 1. Revisión normativa y metodológica.

Para la construcción del PAAC 2018 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 Secretaria 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, 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 la Integridad.





## 2. Fuentes e insumos para la formulación del PAAC 2018

Para la elaboración del PAAC se tuvieron en cuenta los siguientes fuentes e insumos adicionales en materia de evaluación de los resultados del pasado PAAC 2017 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 2017** 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 2017** 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.
- **Diagnóstico sobre los trámites y servicios de la entidad**, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- **Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2017**, de la Secretaría General.

## 3. Contenidos del PAAC - 2018

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 correspondientes.

## 4. Socialización / Divulgación

Se realizó una fase de socialización del proyecto del PAAC 2018 y del Mapa de Riesgos de Corrupción dirigida a Empleados Públicos y Contratistas de la entidad, así como a la ciudadanía y partes interesadas, en la que se recibieron, evaluarón y vincularón las observaciones y sugerencias recibidas al respecto. Esta socialización se realizó en la página web de la



Secretaría General, en la siguiente ruta: <http://www.secretariageneral.gov.co/noticias/participe-la-formulacion-del-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2018>, y en la intranet de la entidad, entre los días 11 y 18 de enero. Producto de este ejercicio se presenta un Informe de Evaluación de las consideraciones y/o sugerencias al proyecto de PAAC 2018 y al Mapa de Riesgos, que responde al proceso de consolidación del Plan (ver Anexo 3). Se recibieron un total de 275 aportes de 76 participantes internos y externos, de los cuales 120 se acogieron e incorporaron a la versión final del plan.

## **5. Publicación**

La publicación del PAAC se realiza en la siguiente ruta de la página web de la Secretaria 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 Secretaria 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 2018.



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

### COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

# 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

---

El Modelo Estándar de Control Interno MECI establece que la gestión del riesgo le permite a una entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales<sup>1</sup>.

Partiendo del concepto anterior, 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>2</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>3</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>4</sup>.

A la luz de estas definiciones, la relevancia del componente de gestión del riesgo en el PAAC 2018 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, evaluar la institucionalidad y encaminarse a fortalecer el cumplimiento de normas, a través de procesos y procedimientos internos y externos, claros y simples. En este sentido, las acciones de la entidad, ejecutadas a través de sus funcionarios o contratistas, deben blindarla frente a actuaciones tanto internas como externas que puedan desencadenar en eventos de corrupción.

---

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>5</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>6</sup>

1 DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Página 58.

2 Secretaria de la Transparencia. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Página 12.

3 CONPES 167 Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 2013. Página 12.

4 Secretaria de la Transparencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 17.

5 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.

6 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 del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, y en el Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



Con respecto al desarrollo de las acciones previstas en este componente, se formularon 15 acciones que corresponden al 23,8% de total de acciones las acciones contempladas en el PAAC 2017, de las cuales 14 llegaron al 100% de su cumplimiento y 1 actividad se encuentran en gestión, por lo cual el resultado total de este componente a 31 de diciembre de 2017 correspondió a un 95.6%.

Frente al monitoreo de los riesgos de corrupción, para el año 2017 se identificaron 12 riesgos de corrupción distribuidos distribuidos en los diferentes procesos de la entidad, de los cuales una vez evaluada la gestión d ela vigencia, se observó que al corte 31 de diciembre de 2017, no se materializaron, dado el cumplimiento de las acciones de tratamiento establecidas, por lo cual se pudo concluir, que los controles establecidos están operando de manera efectiva.

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 Secretaria de la Transparencia de la Presidencia de la República, se formuló el plan de acción descrito a continuación:

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018<br>SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |   |   |   |                                   |
|---|---|---|---|-----------------------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción  |   |   |   |                                   |
| Subcomponente   | Actividades   | Meta o Producto                         | Responsable   | Fecha Programada                  |
| 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                        | Martes, 10 de Julio de 2018       |
| 2. Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción  | 2.1 Realizar jornadas de capacitación para funcionarios y contratistas de la Entidad, sobre Riesgos de corrupción y su respectivo seguimiento.  | Funcionarios y contratistas capacitados | Oficina Asesora de Planeación   | martes, 31 de Julio de 2018       |
|   | 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.<br><br>Nota: en caso de realizar cambios o ajustes durante la vigencia 2018, se deberán informar en la sección de publicación con las justificaciones correspondientes. | Documentos Actualizados y divulgados    | Oficina Asesora de Planeación / Alta Dirección / Lideres de Procesos. | viernes, 28 de septiembre de 2018 |

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción**

| Subcomponente             | Actividades | Meta o Producto  | Responsable  | Fecha Programada  |   |
|---------------------------|-------------|--|--|---|---|
| 3. Consulta y Divulgación | 3.1         | Realizar ejercicio de consulta interna y externa, que permita conocer las opiniones y sugerencias de los servidores y contratistas de la Entidad y de los ciudadanos, respecto al mapa de riesgos de corrupción. | Propuesta de Mapa de Riesgos publicada   | Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | jueves, 11 de enero de 2018   |
|                           | 3.2         | Socializar, divulgar y publicar en página Web el mapa y matriz de riesgos de corrupción ajustado de acuerdo a las observaciones recibidas.   | Mapa de Riesgo Definitivo publicado  | Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | martes, 30 de enero de 2018   |
| 4. Monitoreo y Revisión   | 4.1         | 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  | Líderes de los Procesos   | lunes, 31 de diciembre de 2018  |
| 5. Seguimiento            | 5.1         | Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y evaluación de la efectividad de los controles, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.   | Seguimiento a mapa de riesgos de corrupción  | Oficina de Control Interno  | Enero 2018 (informe publicación)<br>Mayo de 2018 (informe de seguimiento)<br>Septiembre de 2018 (informe de seguimiento)<br>Enero de 2019 (informe de seguimiento). |
|                           | 5.2         | Publicar en la página web el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción  | Publicar en la página web y en la intranet el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción | Oficina de Control Interno  | Enero 2018 (informe publicación)<br>Mayo de 2018 (informe de seguimiento)<br>Septiembre de 2018 (informe de seguimiento)<br>Enero de 2019 (informe de seguimiento). |

### 1.1. Mapa de Riesgos de Corrupción.

De manera simultánea a la tarea de elaboración del presente componente 1 del PAAC, 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.



## 2. 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 [cursiva propia].

Para la Secretaría General, 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 Secretaría General adelantó un proceso de actualización de trámites y OPAS inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), toda vez que con el proceso de escisión de la Dirección Jurídica Distrital (Acuerdo Distrital 638 de 2016), quedaron cargados trámites que ahora correspondían a la Secretaría Jurídica Distrital.



Como producto de este ejercicio, se logró eliminar del SUIT esos trámites que dependen de la Secretaría Jurídica Distrital y actualizar e inscribir los trámites y OPAS que se derivan del portafolio de servicios de la Secretaría General, alcanzando así un porcentaje del 100% en la inscripción de estos. Para la vigencia anterior la Secretaría General contaba con tres (3) trámites y tres (3) procedimientos administrativos inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), de los cuales, uno se encontraba en cabeza de la Dirección Jurídica Distrital, la cual fue objeto de escisión como consecuencia de la expedición del Acuerdo Distrital 638 de 2016.

Así mismo, este componente para la vigencia 2017 constó de 5 actividades, las cuales correspondieron a un 7,9% 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 2017 también correspondió al 100%. Con las acciones desarrolladas y los resultados alcanzados, el primer paso para el establecimiento de este componente en el PAAC 2018, es revisar el inventario de trámites y OPAS de la entidad, analizar y determinar las acciones de racionalización a que haya lugar. El siguiente paso obedece al registro de la estrategia de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), con lo cual se ha incluido la descripción de la misma al presente documento.

Como resultado de las mesas técnicas realizadas durante la construcción de este Plan, se concluyó que el primer paso en este camino es realizar la verificación de sus obligaciones frente a la ciudadanía para establecer la cadena de valor y el correspondiente modelo de operación, y así establecer los bienes y servicios a su cargo, con el objetivo de determinar cuáles de éstos cumplen con las características establecidas por el DAFP para clasificarlos como trámites. En cumplimiento al objetivo de este componente se establece la siguiente Estrategia de Racionalización:



Fecha generación : 2018-04-18

|                        |   |               |             |
|------------------------|---|---------------|-------------|
| Nombre de la entidad:  | SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ | Orden:        | Territorial |
| Sector administrativo: | No Aplica   | Año vigencia: | 2018        |
| Departamento:          | Bogotá D C  |               |             |
| Municipio:             | BOGOTÁ  |               |             |

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |   |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR  |   |   |                      |   | PLAN DE EJECUCIÓN |                             |                                  |
|-------------------------------|--------|---|----------|--|---|---|----------------------|---|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Tipo                          | Número | Nombre  | Estado   | Situación actual   | Mejora por implementar  | Beneficio al ciudadano o entidad  | Tipo racionalización | Acciones racionalización                      | Fecha inicio      | Fecha final racionalización | Responsable                      |
| 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 2018, la Subdirección de Imprenta Distrital tiene destinados unos recursos con el fin de contratar un desarrollo que mejore el actual sistema de información del Registro Distrital. Entre las mejoras que se procuran para el entorno web, está contar con un módulo en que los ciudadanos puedan hacer las solicitudes de suscripción o pedidos de ejemplares del Registro Distrital y que una vez adjuntos los datos necesarios y documentos requeridos, la Subdirección de Imprenta Distrital pueda enviar al domicilio del solicitante los ejemplares para los casos que se requieran.  | 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 realizar una solicitud de suscripción o pedidos de ejemplares del Registro Distrital en línea, habilitando de esta manera medios electrónicos para facilitar el trámite.   | Tecnologica          | Descarga y/o envío de documentos electrónicos | 02/05/2018        | 31/12/2018                  | 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 2018, la Subdirección de Imprenta Distrital tiene destinados unos recursos con el fin de contratar un desarrollo que mejore el actual sistema de información del Registro Distrital, en donde solo se brinda la opción de consultas de actos administrativos publicados a la ciudadanía, a través de la página web. Entre las mejoras que se procuran para el entorno web, está contar con un módulo en que las entidades distritales o un particular 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 y para particulares, 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. | Tecnologica          | Descarga y/o envío de documentos electrónicos | 02/05/2018        | 31/12/2018                  | Francisco Alfonso Soler Bejarano |

### 3. 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>9</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 Secretaria 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 2017, en este componente se programaron 9 actividades que equivalieron al 14,3% del total de actividades del PAAC, las cuales 9 se cumplieron en su totalidad, por lo cual, a 31 de diciembre de 2017 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 sectorial con los ciudadanos informados, con el fin de abrir al escrutinio público la gestión 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.
- Elaboración de un plan y una estrategia de comunicaciones para divulgar, convocar y socializar el ejercicio de rendición de cuentas. Dentro de los medios utilizados se encuentran afiches tamaño medio pliego, dispuestos en Red de Cades y SuperCades; cartas de invitación que fueron dirigidas a Entidades de Control, Empresas del Sector Público y Privado, Entidades Distritales, Universidades, Ediles y Concejales, invitación a participar a los ciudadanos en las mesas de diálogo de interés a través de la página web de la entidad.

---

<sup>9</sup> CONPES 3654 de 2010.



- Para consultar a los actores identificados, sobre los temas y contenidos de la rendición de cuentas, la entidad elaboró un folleto que fue socializado en los puntos de atención de la Red CADE.



- Se realizaron 5 mesas con el objetivo de permitir el dialogo abierto con los ciudadanos y entregar una respuesta oportuna a sus intervenciones.

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 rendición de cuentas existe un extenso inventario normativo amparado en la Constitución Política, Leyes, Acuerdos Internacionales y estudios, que son la base del documento CONPES 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”. Sin perjuicio de lo establecido en las nuevas normas o lineamientos surgidos desde su publicación, el CONPES 3654 establece los siguientes componentes que se deben incorporar en la planeación anual y que en este caso se incorporan al presente componente del PAAC:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

| Subcomponente  | Actividades | Metas o Producto  | Responsable  | Fecha Programada de cumplimiento  |   |
|--|-------------|---|--|---|---|
| 1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible.          | 1.1         | Diseñar lineamientos para el informe de gestión y de ejecución presupuestal para la vigencia 2018.  | lineamientos para el informe de gestión                      | Oficina Asesora de Planeación   | jueves, 01 de marzo de 2018   |
|  | 1.2         | Elaborar el informe de gestión de la vigencia 2018, en periodos trimestrales, que reflejen de manera acumulada la gestión que se realiza.   | Informes de Gestión trimestrales                             | Todas las dependencias / Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones          | Abril 2018<br>Julio 2018<br>Octubre 2018  |
|  | 1.3         | Realizar la publicación del Informe de Gestión en la página web de la entidad.<br><br>Nota: Toda la información relacionada con la gestión de la entidad se publica de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)   | Informe de Gestión publicado                                 | Oficina Asesora de Planeación / Oficina Asesora de Comunicaciones                                   | jueves, 01 de marzo de 2018 (Informe vigencia 2017)<br>Abril 2018<br>Julio 2018<br>Octubre 2018 |
|  | 1.4         | Participar en la construcción del Balance de Resultados 2017 para la Rendición de Cuentas de la Administración Distrital, según el Acuerdo 380 de 2009 y las indicaciones de la Secretaría Distrital de Planeación.   | Construcción del balance de resultados                       | Oficina Asesora de Planeación   | jueves, 01 de marzo de 2018   |
| 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1         | Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas de la Secretaría General.  | Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas.            | Oficina Asesora de Planeación / Responsables de procesos  | jueves, 01 de marzo de 2018   |
|  | 2.2         | Diseñar y elaborar la estrategia de diálogo 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 diálogo con la ciudadanía y las organizaciones | Oficina Asesora de Planeación/Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Poblaciones | jueves, 01 de marzo de 2018   |



Y DE

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

### Componente 3: Rendición de cuentas

| Subcomponente  | Actividades | 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      | lunes, 31 de diciembre de 2018     |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas | 3.1         | Sensibilizar e incentivar 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.  | Sensibilizaciones realizadas                                   | Oficina Asesora de Planeación - Oficina Consejería de Comunicaciones - Dirección de Talento Humano | miércoles, 12 de diciembre de 2018 |
|  | 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 la rendición de cuentas | Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Consejería de Comunicaciones / Subsecretaría Técnica    | miércoles, 12 de diciembre de 2018 |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                           | 4.1         | Publicar los resultados de la estrategia de rendición de cuentas y formular un plan de mejoramiento con base en las propuestas, quejas y expectativas planteadas por la ciudadanía y posteriormente comunicar las actividades previstas para el mejoramiento de la entidad y el cumplimiento de los compromisos derivados del proceso de rendición de cuentas. | Publicación de resultados y Plan de mejoramiento               | Oficina Asesora de Planeación  | viernes, 21 de diciembre de 2018   |



## 4. 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.

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. Desde el año 2005 y hasta el día de hoy la atención a la ciudadanía a nivel distrital es guiada por la prestación de un servicio: 1) cálido y amable; 2) rápido; 3) respetuoso, digno y humano; 4) efectivo y confiable. Estas características se han mantenido vigentes, como rectoras de las estrategias desarrolladas en este componente.

Para la vigencia anterior este componente constó de 17 actividades, que equivalieron a un 27% del total de las acciones contempladas en el PAAC 2017. Dentro de las acciones y logros más destacados se encuentran:

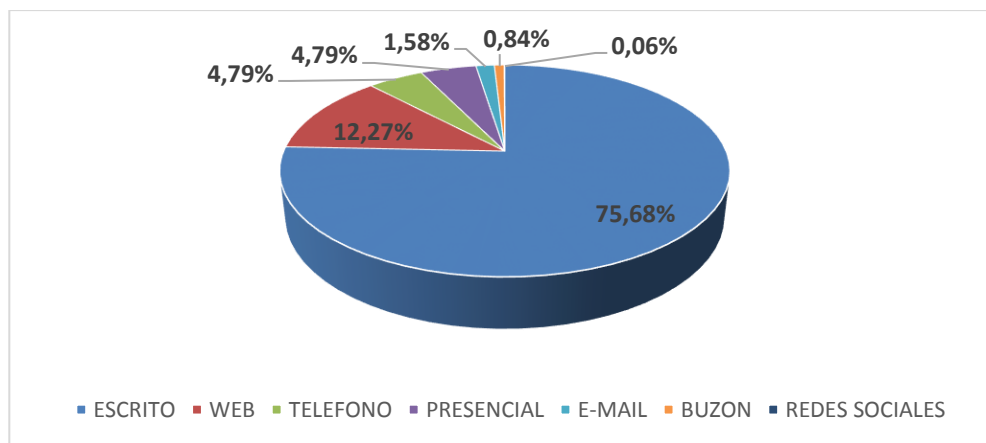
- La apertura de un nuevo punto de atención, se trata del SuperCADE ubicado en la localidad de Engativá, el cual busca facilitar el relacionamiento con el ciudadano y facilitar la realización de trámites.
- Presencia del SUPERCADÉ MOVIL en las localidades de Barrios Unidos, Kennedy, Sumapaz, Mártires, Usme, San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Santa Fe.
- El renombramiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) a “BOGOTA TE ESCUCHA”, como resultado de un concurso orientado a la ciudadanía, con el fin dar a conocer y posicionar este canal para atención a solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- 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 capacitación ciudadanos y comerciantes sobre aspectos para el correcto funcionamiento de establecimientos de comercio contenidos el Código Nacional de Policía.

Respecto a la utilización de los canales de atención dispuestos por la Secretaria 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 de la página web, como se aprecia a continuación:



Por otra parte, es de resaltar que la Secretaria General, durante el segundo semestre de 2017, recibió 52 felicitaciones por su buena gestión y atención de servidores en los SuperCADES.

Con corte a 31 de diciembre de 2017, este componente presentó un nivel de cumplimiento del 100% en 16 de las 17 actividades programadas; y un 90% en 1 actividad que se encuentra en gestión, la cual corresponde al diseño de una prueba piloto del manual de accesibilidad para la correcta orientación al ciudadano en condición de discapacidad, debido a que en su desarrollo se identificaron algunas falencias en la infraestructura, razón por la que se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2018 la contratación de una consultoría para el diagnóstico y diseño arquitectónico. En conclusión, éste componente presentó un cumplimiento promedio del 99,4%.

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 la 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:



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

### Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| Subcomponente  | Actividades | 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. Incluye: informe mensual de las denuncias de posibles actos de corrupción recibidas en la LINEA 195, OPCIÓN 1. | Un (1) Informe mensual                                     | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía                   | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.2         | Realizar socialización de los procesos y procedimientos a los funcionarios, priorizando a los que presten atención al ciudadano.  | Socialización a los funcionarios.                          | Oficina Asesora de Planeación                               | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.3         | Elaborar y socializar lineamientos para el ejercicio de las funciones del Defensor de la Ciudadanía.  | Documento con lineamientos elaborado y socializado         | Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.                  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.4         | Promocionar la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus responsabilidades.  | Campañas de promoción                                      | Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.                  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.5         | Diseñar e implementar un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las funciones del Defensor de la Ciudadanía.   | Mecanismo de seguimiento diseñado e implementado           | Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.                  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.6         | Elaborar un informe mensual de las estadísticas generales del funcionamiento de la Red CADE, con acciones correctivas de ser necesarias.  | Un (1) Informe mensual                                     | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.7         | Realizar socialización del Plan de Acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía a los funcionarios que presten atención al ciudadano.  | Tres (3) actividades de socialización realizadas           | Dirección Distrital de Calidad del Servicio                 | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 1.8         | Elaborar el nuevo manual de servicio a la ciudadanía y socializarlo   | Manual de servicio a la ciudadanía elaborado y socializado | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención                | 2.1         | Realizar adecuaciones físicas para mejorar la accesibilidad en la RED CADE  | Adecuaciones físicas de accesibilidad realizadas           | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|  | 2.2         | Fortalecer las herramientas tecnológicas que soportan los diferentes canales de atención a la ciudadanía.   | Herramientas tecnológicas fortalecidas                     | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | viernes, 21 de diciembre de 2018 |

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

| Subcomponente                | Actividades | Metas o Producto  | Responsable  | Fecha Programada de cumplimiento   |                                  |
|------------------------------|-------------|---|--|--|----------------------------------|
|                              | 2.3         | Poner en operación un nuevo punto de atención a la ciudadanía.  | Un (1) nuevo punto de atención en operación.   | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                    | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|                              | 2.4         | Realizar 20 eventos de SUPERCADE Móvil.   | 20 eventos de SUPERCADE Móvil realizados.  | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                    | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 3. Talento Humano            | 3.1         | Adelantar procesos de cualificación a servidores(as) de la Administración Distrital y entidades presentes en la Red CADE, programados, que permitan incrementar las competencias en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía, en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. | Servidores(as) cualificados en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía.                       | Dirección Distrital de Calidad del Servicio                                    | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|                              | 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. | jueves, 01 de noviembre de 2018  |
|                              | 3.3         | Realizar cualificación, (incluye inducción, reinducción), para desarrollar y fortalecer competencias y habilidades para el servicio al ciudadano a los servidores públicos de la Secretaría General.  | Servidores de la Secretaria General cualificados en materia de servicio al ciudadano                     | Dirección De Talento Humano  | lunes, 01 de octubre de 2018     |
|                              | 3.4         | Realizar cualificación a servidores de entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital   | Seiscientos (600) servidores cualificados  | Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control   | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 4. Normativo y Procedimental | 4.1         | Incorporar en los procesos y procedimientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a la normatividad vigente de Protección de Datos de los Peticionarios y custodia de los mismos  | Procesos y procedimientos actualizados   | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.                                     | viernes, 21 de diciembre de 2018 |



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

### Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| Subcomponente   | Actividades | Metas o Producto  | Responsable   | Fecha Programada de cumplimiento   |                                  |
|---|-------------|---|---|--|----------------------------------|
| 5. Relacionamiento con el Ciudadano   | 5.1         | Medir la satisfacción de los servicios prestados en la Red CADE, Red CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.   | Informe del Nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.  | Dirección Distrital de Calidad del Servicio                                  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|   | 5.2         | Aplicar una herramienta para medir la satisfacción ciudadana por el servicio prestado en el Archivo de Bogotá.  | Informe de medición de la satisfacción ciudadana por el servicio prestado en el Archivo de Bogotá.  | Dirección Distrital de Archivo de Bogotá                                     | jueves, 01 de noviembre de 2018  |
|   | 5.3         | Realizar seguimiento mediante monitoreo a los puntos de la Red CADE, los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y otros puntos de la Administración Distrital programados, identificando oportunidades de mejora en el servicio prestado a la ciudadanía.       | Numero de monitoreos realizados para evaluar la prestación del servicio en la Red CADE en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y otros puntos de la Administración Distrital. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio                                  | Viernes, 30 de noviembre de 2018 |
|   | 5.4         | Desarrollar jornadas de sensibilización a la ciudadanía, orientadas al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital.  | Jornadas de sensibilización realizadas  | Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|   | 5.5         | Rediseñar y actualizar la guía de trámites y servicios  | Guía de trámites y servicios rediseñados y actualizados   | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía                  | jueves, 01 de noviembre de 2018  |
| 6. Verificación de estándares generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | 6.1         | 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. | Comunicaciones enviadas a las entidades distritales que presentan observaciones al 10% o más de sus respuestas evaluadas, identificando   | Dirección Distrital de Calidad del Servicio                                  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

| Subcomponente | Actividades  | Metas o Producto   | Responsable                                 | Fecha Programada de cumplimiento |
|---------------|--|--|---|----------------------------------|
|               |  | aspectos a mejor 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). |   |                                  |
| 6.2           | 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 de gestión mensual de PQRS que incluya un capítulo de veedurías ciudadanas recibidas   | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 6.3           | Expedir un acto administrativo mediante el cual se unifiquen los lineamientos técnicos y jurídicos para la efectiva implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (que incluye la gestión de peticiones) en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. | Acto administrativo con lineamientos técnicos y jurídicos para la efectiva implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (que incluye la gestión de peticiones) en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.                          | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | viernes, 21 de diciembre de 2018 |





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

| Subcomponente | Actividades   | Metas o Producto  | Responsable  | Fecha Programada de cumplimiento |
|---------------|---|---|--|----------------------------------|
| 6.4           | Definir los criterios para Integrar el Sistema de Gestión Documental de la Secretaría General con el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.   | Criterios para obtener Sistemas integrados  | Subdirección de Servicios Administrativos / Oficina de Tecnologías de la Información / Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 6.5           | 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  | viernes, 21 de diciembre de 2018 |

## 5. 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 Secretaria 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 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 2017 en este componente se programaron 11 actividades, las cuales corresponden al 17,5% del total de acciones contempladas en el PAAC. Con corte a 31 de diciembre de 2017, 6 de las actividades programadas presentaron un nivel de cumplimiento del 100%, y 67% promedio de avance en 5 de las actividades que se encuentran en gestión. En total, este componente presentó un nivel de avance promedio del 85%, teniendo en cuenta la sumatoria de los porcentajes de las actividades que se encuentran cumplidas y las actividades que se encuentran en gestión.

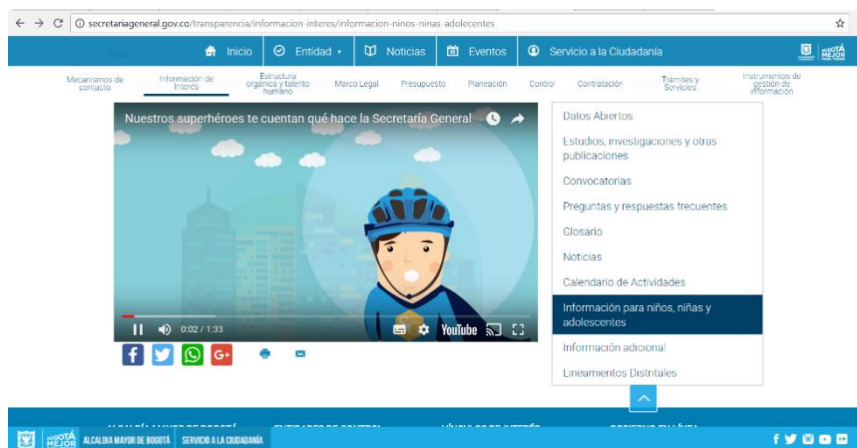
Varias de las actividades que se encuentran en gestión corresponden a la actualización del inventario de activos de la información, del índice de confidencialidad y del esquema de



publicación, debido a que, dado el proceso de reestructuración de la Secretaría General, se inició un proceso de actualización y aprobación de las tablas de retención documental (TRD), las cuales se requieren como insumo fundamental para actualización de estos instrumentos de la información incluidos en el PAAC 2018. El proceso de actualización y aprobación de las TRD se tiene previsto finalizar en el primer trimestre de esta vigencia, por tanto, para dar continuidad y cumplimiento a las 5 actividades que se encuentran en gestión, estas serán incluidas en la formulación de este componente.

Es de resaltar que durante la vigencia 2017 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:

- Construcción y puesta en marcha del nuevo sitio web de la entidad, al cual se migró toda información de la Secretaría General.
- Estructuración del menú del botón de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Resolución 3564 de 2015 de MinTIC.
- Publicación en el portal de datos abiertos de Bogotá, <http://datosabiertos.bogota.gov.co>, del índice de Confidencialidad y del Registro de Activos de la Información, como dato abierto.
- Diseño, elaboración y publicación de un video explicativo y lúdico sobre la misión de la Secretaría General orientado a brindar información a niños, niñas y adolescentes.



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 efectuado por la Alta Consejería Distrital de las TIC, 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:

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018<br>SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |             |  |   |   |                                  |
|---|-------------|--|---|---|----------------------------------|
| Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública                          |             |  |   |   |                                  |
| Subcomponente   | Actividades | 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      | jueves, 30 de agosto de 2018     |
|   | 1.2         | Establecer e implementar un procedimiento para la publicación de información en la página web y su seguimiento.  | Procedimiento Implementado                                      | Responsables de procesos / Oficina Asesora de Planeación      | miércoles, 30 de mayo de 2018    |
|   | 1.3         | Actualizar la publicación de datos abiertos en el portal de datos abiertos.  | datos abiertos publicados                                       | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
| 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                   | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|   | 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                   | sábado, 01 de diciembre de 2018  |



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018  
SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**

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

| Subcomponente   | Actividades | Metas o Producto   | Responsable   | Fecha Programada de cumplimiento   |                                  |
|---|-------------|--|---|--|----------------------------------|
| 3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 3.1         | Revisar, actualizar y publicar el Inventario Activos de la información de tipo "información y datos"   | Inventario Activos de la información publicados.                          | Responsables de procesos / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|   | 3.2         | Revisar, actualizar y publicar el Índice de Información clasificada y reservada.   | Índice de Información clasificada y reservada publicado.                  | Responsables de procesos / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | viernes, 21 de diciembre de 2018 |
|   | 3.3         | Revisar y actualizar el Esquema de Publicación.  | esquema de publicación  | Subsecretaria técnica  | miércoles, 02 de mayo de 2018    |
|   | 3.4         | Actualizar y publicar en página web el Programa de Gestión Documental de acuerdo al Capítulo IV del Decreto 103 de 2015  | Programa de gestión Documental  | Subdirección de servicios administrativos  | martes, 04 de septiembre de 2018 |
| 4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública                 | 4.1         | Definir y unificar en una guía los criterios para la publicación de información institucional conforme a la ley, respetando especialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales y la Ley 1712 de 2014. Asimismo establecer el procedimiento de publicación de información en la página web y el control y monitoreo al cumplimiento de los requerimientos legales. | Guía de criterios de publicación y procedimiento formalizado.             | Subsecretaria técnica  | martes, 24 de julio de 2018      |
|   | 4.2         | Elaborar reporte de seguimiento al acceso de la información pública (informe mes vencido PQRS) en el que se especifique:<br>- Número de solicitudes recibidas<br>- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad<br>- Tiempo de respuesta a cada solicitud<br>- 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 DISTRICTAL DE CALIDAD SERVICIO DEL   | jueves, 01 de noviembre de 2018  |



## 6. IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE 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. Por estos motivos, este componente requiere la máxima atención, jerarquía y posicionamiento en la gestión institucional y su adopción dentro del PAAC 2018 representa el compromiso de la entidad con los valores antes descritos y su alineación con el código de integridad del Servicio Público.

Como iniciativa adicional, desde la vigencia anterior, la Secretaría 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 6 actividades que equivalieron al 9,5% del total las acciones contempladas en el PAAC 2017, de las cuales todas cumplieron al 100%, por tanto, el resultado total de este componente a 31 de diciembre de 2017 correspondió al 100%. Dentro de las acciones más destacadas se encuentran:

- La consolidación y capacitación del equipo de gestores de ética de la entidad, como los promotores de práctica ética al interior de las dependencias y equipos de trabajo.
- Implementación del Código de Integridad del Servicio Público emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como prueba piloto.



- Desarrollo de una campaña interna y externa para la socialización de los valores del Código de Integridad, titulada “Los Valores de la Casa”



Ahora bien, nuevos lineamientos surgieron con respecto a la consolidación de una cultura de integridad no sólo a distrital, sino a nivel nacional, en ocasión a la expedición del Decreto 1499 de 2017, el cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 2., demostrando así la relevancia de esta temática en el fortalecimiento de la gestión pública. De los aspectos relevantes a tener en cuenta se encuentran:

- El Código de Ética o Ideario ético, en adelante se denomina Código de Integridad y establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país, convirtiéndose así, en una guía de comportamiento en el servicio público<sup>1</sup>.
- El MIPG desarrolla siete dimensiones operativas, dentro de las que se encuentra la dimensión del Talento Humano.
- Dentro de la dimensión del Talento Humano se encuentra la Política de Integridad.
- El Código de Integridad se convierte en la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad.

En este sentido, como iniciativa adicional, y con el fin de continuar la estrategia orientada

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2. 2017.



a un cambio cultural que promueva el rechazo de la corrupción, el fortalecimiento de la integridad y la defensa de lo público, y de avanzar en la implementación de Código de Integridad, la Secretaria General incluye como Componente 6 el desarrollo del Plan de Gestión de la Integridad.

Este componente del PAAC debe permitir el fortalecimiento de una cultura de integridad, de defensa y fortalecimiento de lo público. 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 presenta el Plan de Gestión de la Integridad:

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018<br>SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. |             |  |  |   |                                  |
|---|-------------|--|--|---|----------------------------------|
| Componente 6: implementación del Código de Integridad   |             |  |  |   |                                  |
| Subcomponente   | Actividades |  | Metas o Producto   | Responsable                                     | Fecha Programada de cumplimiento |
| 1.<br>Fortalecimiento de la Cultura Ética   | 1.1         | Fortalecer las competencias de los gestores de ética o integridad en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental.   | Gestores capacitados   | DIRECCION DE TALENTO HUMANO                     | lunes, 01 de octubre de 2018     |
|   | 1.2         | Sensibilizar a la Alta Dirección de la Secretaria General en relación con el fortalecimiento de la cultura ética de la Entidad.  | Estrategia de sensibilización  | DIRECCION DE TALENTO HUMANO                     | lunes, 01 de octubre de 2018     |
|   | 1.3         | Promocionar e incentivar los comportamientos deseables con los valores de la casa.   | Estrategias de promoción de comportamientos deseables desarrolladas. | DIRECCION DE TALENTO HUMANO - GESTORES DE ETICA | lunes, 01 de octubre de 2018     |
|   | 1.4         | Empoderar al equipo de Gestores Éticos o de Integridad de la Secretaría General y 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 | Evidencias y actas de reunión  | DIRECCION DE TALENTO HUMANO - GESTORES DE ETICA | viernes, 21 de diciembre de 2018 |



## 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

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

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

Secretaria 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”.

## **VI. ANEXOS**

Anexo 1: Contexto Estratégico.

Anexo 2: Mapa de Riesgos de Corrupción. Versión 2017.

Anexo 3: Informe de Evaluación de Consideraciones y/o Sugerencias al PAAC - 2018