



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC 2021

Versión 3. Mayo de 2021



GOBIERNO ABIERTO
DE BOGOTÁ

El logo de Bogotá Secretaría General consiste en el nombre "BOGOTÁ" en una tipografía blanca, gruesa y moderna, con un triángulo invertido que forma parte de la letra "A". Encima de la "A" hay tres estrellas amarillas de diferentes tamaños.

BOGOTÁ
Secretaría General

Margarita Barraquer Sourdis
Secretaria General de la Bogotá D.C.

Carlos Vladimir Rodríguez Valencia
Alto Consejero de paz, víctimas y reconciliación

Felipe Guzmán Ramírez
Alto Consejero Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Glenda Martínez Osorio
Consejera de comunicaciones

María Clemencia Pérez Uribe
Subsecretaria corporativa

Diana Marcela Velazco Rincón
Subsecretaria de servicio a la ciudadanía

Gloria Patricia Rincón Mazo
Subsecretaria distrital de fortalecimiento institucional

Alexandra Cecilia Rivera
Jefe Oficina asesora de planeación

Jorge Eliécer Gómez Quintero
Jefe Oficina de control interno

Luz Karime Fernández Castillo
Jefe Oficina asesora de jurídica

Heidy Yobanna Moreno Moreno
Jefe Oficina de control interno disciplinario

Oscar Javier Asprilla Cruz
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Contenido

1.	Introducción.....	1
2.	Marco estratégico de la Secretaría General.....	2
	Misión.....	2
	Visión.....	2
	Valores institucionales.....	3
	Objetivos estratégicos.....	3
3.	Objetivos del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC	5
	Objetivo general	5
	Objetivos específicos.....	5
4.	Construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC	6
	4.1 Marco normativo y componentes.....	6
	4.2 Fases para la formulación del PAAC 2021	7
	4.2.1 Fuentes e insumos para la formulación	7
	4.2.2 Diseño de actividades	9
	4.2.3 Participación	9
	4.2.4 Publicación final.....	10
	4.2.5 Monitoreo y seguimiento	11
5.	Componentes y actividades del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021	11
	5.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción	11
	5.2 Segundo componente: Racionalización de trámites	14
	5.3 Tercer componente: Rendición de cuentas.....	17
	5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	19
	5.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	26
	5.6 Sexto componente: Integridad.....	34
6.	Referencias	36



**Si la corrupción es una
enfermedad,
La transparencia es una parte
medular de su tratamiento.
- *Kofi Anan***



1. Introducción

El 2021 marca el segundo año del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, este nuevo año es una oportunidad para fortalecer su compromiso institucional con una administración que no solo lucha frontalmente contra la corrupción, sino que promueve una relación democrática y transparente con la ciudadanía para resolver los retos de la ciudad.

Durante la vigencia anterior, ese camino hacia un gobierno más abierto y participativo contó con importantes avances. Entre ellos se destaca el *Decreto Distrital 189 de 2020*, que promoverá la transparencia en el Distrito por medio de tres ejes estratégicos: análisis de información, consolidación y apertura de datos; gestión de riesgos de corrupción y medidas anticorrupción; y la promoción de la integridad y de la ética pública para prevenir acciones que dañen el patrimonio público.

Otro logro significativo de la Secretaría General fue la expedición de la *Directiva 005 de 2020* – Directiva de Gobierno Abierto firmada por la Alcaldesa Claudia López. La Directiva establece la Coordinación General del primer modelo de gobierno abierto en la historia de la ciudad, así como las estrategias que las entidades deberán implementar en el cuatrenio para que la ciudadanía ejerza la democracia digital y el control social en el marco de los pilares de transparencia, colaboración, participación, y trámites y servicios.

Este documento, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2021, es la continuación de estos y otros logros que ha hecho la Secretaría General en pro de la transparencia. Así, el Plan contiene las acciones que desarrollará la entidad para permitir la identificación y el tratamiento oportuno de los riesgos de corrupción, la racionalización y simplificación de trámites y servicios, la rendición de cuentas en un diálogo abierto y participativo, el desarrollo de mecanismos para la atención a la ciudadanía, la divulgación, disposición y consulta de información y, finalmente, el fortalecimiento de una cultura de integridad.

El documento comienza con el marco estratégico de la Secretaría General, para posteriormente establecer los objetivos del PAAC y narrar su proceso de construcción, que involucró la participación de los grupos de interés de la Entidad y la ciudadanía en general, así como de servidores públicos. El plan también fue evaluado técnicamente por un panel de expertos. Todos los aportes ciudadanos a la propuesta inicial publicada por



la Secretaría General se analizaron y se tomaron en consideración para realizar los ajustes pertinentes en esta versión definitiva.

Para finalizar, el documento detalla los seis componentes que estructuran el PAAC 2021, y para cada una de las actividades establecidas por las áreas de la entidad, se establece su meta o producto, su responsable y la fecha programada de cumplimiento. Confiamos en que la creación, publicación e implementación de este Plan a cargo de la Secretaría General aportará enormemente a la construcción de una Bogotá más abierta y transparente.

2. Marco estratégico de la Secretaría General

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., líder del sector Gestión Pública, tiene como 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, 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 tecnológico¹, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

Misión

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

Visión

En 2030 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., será reconocida por posicionar una gestión pública distrital moderna, eficiente, transparente y abierta, y por generar las condiciones necesarias para la consolidación de la paz y la reconciliación

¹ Acuerdo 638 de 2016 "Por medio del cual se modifica parcialmente el Acuerdo 257 de 2006, se crea el Sector Administrativo de Gestión Jurídica, la Secretaría Jurídica Distrital, se modifican las funciones de la Secretaría General, y se dictan otras disposiciones".

en Bogotá Región, a través de los valores institucionales y en diálogo permanente con la ciudadanía.

Valores institucionales



"Cumplo 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".



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



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



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



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

Objetivos estratégicos

1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.
2. Posicionar un modelo de Gobierno Abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.
3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.
4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente.



5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.
6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza.
7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva.
8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión.

3. **Objetivos del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC**

Objetivo general

Establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción de la vigencia 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco del modelo de Gobierno Abierto de Bogotá - GAB, mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan la identificación y el tratamiento oportuno de los riesgos de corrupción, la rendición de cuentas en un diálogo abierto y participativo, la racionalización y simplificación de trámites y servicios, la divulgación, disposición y consulta de información y, finalmente, el fortalecimiento de una cultura de integridad.

Objetivos específicos

1. Fortalecer la implementación 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, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, con el fin de mejorar la relación entre la Entidad y la ciudadanía.
4. Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que desarrolle acciones permanentes de información y diálogo con los grupos de interés de la Entidad, con el objetivo de facilitar la participación, evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión institucional.
5. Definir acciones para el mejoramiento y fortalecimiento de la prestación de los servicios y canales de atención dispuestos para la ciudadanía y partes interesadas.

6. Desarrollar acciones para mejorar el acceso a la información pública en la página web de la Entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía.
7. Fortalecer una cultura de integridad y transparencia en la Secretaría General.

4. **Construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC**

4.1 Marco normativo y componentes

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1081 de 2015 (en su artículo 2.1.4.1) y en cumplimiento de los lineamientos estipulados en la *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2²*, el **PAAC 2021** de la Secretaría General está conformado por acciones alrededor de seis componentes:

1. **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción:** herramienta para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.
2. **Racionalización de trámites:** permite analizar los trámites y procedimientos administrativos existente con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los que se considere pertinente.
3. **Rendición de cuentas:** a través del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General, se buscar mejorar la relación entre la ciudadanía y la Entidad, basados en un modelo de gobierno abierto.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** buscan facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios y trámites de la Entidad, por medio de información clara, oportuna y de calidad.

² Elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015.

5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** permiten la implementación de los lineamientos que garantizan el derecho fundamental de acceder a la información pública.
6. **Integridad:** a través de acciones que fortalezcan la actuación de los servidores públicos se logra implementar una cultura de integridad en la Entidad.

4.2 Fases para la formulación del PAAC 2021

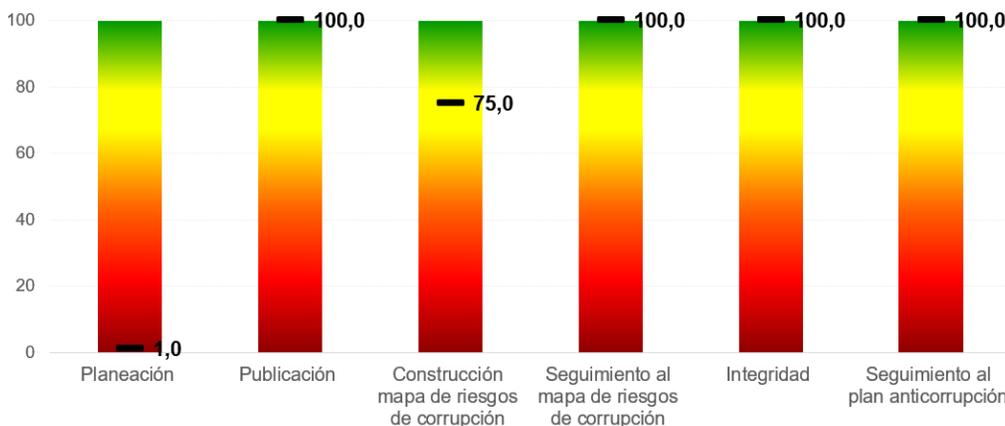
La formulación y ejecución del **PAAC 2021** contempla cuatro fases:

4.2.1 Fuentes e insumos para la formulación

Para la elaboración del PAAC 2021 se tuvieron en cuenta diferentes fuentes, las cuales se pueden agrupar en cuatro categorías, a saber:

1. **Fuentes normativas.** Se consultaron los documentos vigentes para la elaboración del PAAC como “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” y la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptados mediante el Decreto Nacional 124 de 2016. Adicionalmente, se revisaron las acciones planteadas para el Plan en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2. **Autodiagnóstico PAAC 2020 y Ley de transparencia y acceso a la información pública:** partiendo de la importancia de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y en el marco del desarrollo de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se diligenció el autodiagnóstico correspondiente, obteniendo una calificación de 77,7 puntos de 100 posibles. Los principales resultados fueron:

Gráfica 1. Resultados autodiagnóstico Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020



Fuente: Autodiagnóstico de Gestión Plan Anticorrupción - MIPG - Oficina Asesora de Planeación

De lo anterior se puede apreciar que la categoría de planeación fue la que obtuvo la calificación más baja, no obstante, en el presente Plan 2021 se diseñaron las acciones necesarias para aumentar dicha calificación.

Por otro lado, para el componente “construcción de mapa de riesgos de corrupción”, aunque sí se puso a consulta de la ciudadanía el PAAC 2020, para el 2021 se fortaleció esta participación, lo cual se verá reflejado en la calificación del próximo autodiagnóstico.

- 3. Resultados PAAC 2020:** se consultaron los resultados del PAAC 2020 a través de los monitoreos mensuales realizados por la Oficina Asesora de Planeación y los cuatro informes de seguimiento efectuados por Oficina de Control Interno. Adicionalmente, se elaboró una matriz con las recomendaciones generales realizadas por la Veeduría Distrital.
- 4. Contexto de ejecución del PAAC 2020:** la pandemia generada por el COVID-19 que vivió la ciudad y el mundo en el 2020, implicó un reto adicional en el desarrollo, monitoreo y seguimiento del Plan frente a la programación inicial. Esta situación obligó a redefinir algunas actividades y diseñar nuevas estrategias para facilitar la participación y construcción colectiva de ciertos productos, a través de las tecnologías de la información. En este sentido, es importante analizar los cambios solicitados por las dependencias y las lecciones aprendidas en cuanto a la ejecución del Plan.

4.2.2 Diseño de actividades

La Oficina Asesora de Planeación diseñó una metodología con el fin de facilitar el trabajo de las dependencias al momento de diseñar las actividades del PAAC 2021, a saber:

- **Diseño y diligenciamiento de matriz:** esta contiene las actividades del PAAC 2021, productos y programación por dependencia y componente; frente a cada una de estas, las dependencias debían definir cuáles permanecían, se eliminaban o se modificaban, así como incluir actividades nuevas. En todos los casos se requería la argumentación de la decisión tomada.
- **Recomendaciones para el diseño de actividades:** junto con la matriz, se envió una pieza de recomendaciones que se sugería tener en cuenta para el diseño de actividades. Esta incluía las remitidas por la Veeduría Distrital.
- **Análisis de actividades:** las dependencias cabeza de área remitieron vía memorando a la Oficina Asesora de Planeación la matriz diligenciada con la información de sus dependencias. El equipo de profesionales de la Oficina Asesora de Planeación hizo un análisis de la pertinencia de las actividades programadas teniendo en cuenta criterios como: impacto, alcance, claridad, pertinencia, oportunidad, entre otras variables.
- **Mesas de trabajo:** cada dependencia se reunió con la Oficina Asesora de Planeación donde se discutieron las actividades en cuanto su pertinencia, oportunidad e impacto.
- **Oficialización de las actividades:** posterior a las mesas de trabajo, las dependencias realizaron los ajustes respectivos y enviaron a la Oficina Asesora de Planeación de manera oficial las actividades finales.

4.2.3 Participación

La propuesta de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2021 se publicó en la página web de la Entidad, con el propósito de fomentar la participación de los grupos de interés de la Entidad y la ciudadanía en general, así como de los servidores públicos. Se realizó mediante un formulario en línea que se puso a disposición de todos aquellos que quisieran participar, entre los días 22 de diciembre de 2020 y 03 de enero de 2021, por medio del siguiente enlace:

<https://paacsg2021.questionpro.com/>. A su vez, dicha propuesta se envió para evaluación y comentarios por parte de un panel de expertos con el fin de conocer su opinión técnica respecto a las actividades planteadas para el PAAC 2021.

Como resultado de este ejercicio con los grupos de interés de la Entidad y la ciudadanía en general, participaron un total de 70 personas, de los cuales 24 corresponden a servidores públicos de la Secretaría General, 3 a servidores públicos de otras entidades, 19 a ciudadanos y 24 participantes no registraron el grupo al cual pertenecen. Por otra parte, se recibió el concepto técnico de dos expertos, quienes realizaron una evaluación minuciosa de la propuesta.

El nivel de satisfacción registrado por los participantes frente a la propuesta de actividades del PAAC 2021, fue del 85 %. Los componentes con mayor interacción en el formulario dispuesto en la página web fueron: el 1. Gestión Riesgo de Corrupción con un 24,77 %, seguido del 2. Racionalización de trámites con un 22,02 % y el 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con un 18,35 %.

Los participantes que diligenciaron el formulario en línea registraron 48 comentarios y de los expertos se recibieron 12 observaciones específicas³. Estos aportes se analizaron y se tomaron en consideración para realizar los ajustes pertinentes. En este sentido, 50 de los aportes recibidos tenían relación directa con 37 de las actividades propuestas. Su análisis permitió el ajuste de 3 actividades, la eliminación de una actividad y el fortalecimiento de los elementos necesarios para el desarrollo de 12 actividades contempladas dentro del plan.

4.2.4 Publicación final

En cumplimiento de la normatividad vigente, la publicación del PAAC 2021 se realiza en la página web de la Entidad, en el botón de transparencia en el punto seis “Planeación”⁴, previa aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño⁵. Allí,

³ El análisis de pertinencia de las observaciones recibidas por la ciudadanía se puede consultar en el botón de transparencia de la Entidad.

⁴ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sus actualizaciones y los seguimientos previstos, se pueden consultar en el botón de transparencia de la Entidad, dentro del punto 6.1.c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales, de acuerdo con las fechas estipuladas por el Decreto Nacional 124 de 2016.

⁵ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión desarrollada el día 28 de enero de 2021.

también se pueden consultar los planes anticorrupción y de atención al ciudadano de vigencias anteriores con sus respectivos seguimientos.

Se puede acceder a través del siguiente vínculo:

<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano>

4.2.5 Monitoreo y seguimiento

Las acciones preventivas para proteger a la Secretaría General de la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención al ciudadano no finaliza con la publicación del PAAC, el monitoreo y seguimiento al Plan está ligado al cumplimiento de los compromisos que integran cada uno de sus componentes en las fechas pactadas y se adecúa a los cambios que se introduzcan a lo largo de la vigencia. De igual forma, la Oficina de Control Interno realiza y publica el seguimiento del Plan en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016.

5. Componentes y actividades del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021

5.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

La gestión de riesgos de corrupción se concibe como el instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos⁶. Los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente deben realizar monitoreo y evaluación del mapa, y actualizarlo las veces que se considere pertinente durante la vigencia.

En este componente, la Secretaría General establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis de su contexto estratégico, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus

⁶ Secretaría de la Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Página 12.

consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos⁷ y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

Para el año 2021, este primer componente se desarrollará así:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción				
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de riesgos de corrupción	1.1 Actualizar y divulgar la Política de Administración del Riesgo respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los lineamientos vigentes aplicables	Política de Administración del riesgo actualizada y publicada en la página web de la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2021
2. Construcción de Mapa de riesgos de corrupción⁸	2.1 Actualizar y publicar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento de gestión del riesgo PR-214, los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente	Mapa de riesgos actualizado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	Enero, mayo y septiembre de 2021

⁷ 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.

⁸ El mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano>

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción					
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
3. Consulta y divulgación	3.1	Divulgar el mapa de riesgos de la entidad con los grupos interesados	Piezas comunicacionales de divulgación del mapa de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Enero, mayo y septiembre de 2021
4. Monitoreo y revisión	4.1	Consolidar los reportes de seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Reporte institucional de monitoreo de riesgos consolidado y publicado en la página web de la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	Bimestral
	4.2	Retroalimentar a las dependencias los reportes de seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación.	Retroalimentaciones a los reportes de seguimiento a la gestión de riesgos realizadas y enviadas a las dependencias.	Oficina Asesora de Planeación	Bimestral
	4.3	Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción e identificar las denuncias generadas en la Entidad por estos hechos.	Informes cuatrimestrales sobre acciones preventivas y materialización de riesgos de corrupción que contengan los riesgos de esta naturaleza susceptibles de materializarse o presentados, así como el número de denuncias de posibles actos de corrupción recibidas en el período.	Oficina de Control Interno Disciplinario	Cuatrimstral

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción					
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente	Reporte de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la Entidad.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Enero de 2021

5.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

Para la Secretaría General, la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites⁹ y otros procedimientos administrativos busca brindar beneficios reales a la ciudadanía en términos de tiempo, calidad y facilidad, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC.

En este sentido, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Entidad para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y otros procedimientos administrativos a su cargo, entendiendo que estos, también promueven el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

⁹ 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”. 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 propias].

En la vigencia 2021, se realizarán las siguientes actividades para la racionalización de trámites:

Trámite	Responsable	¿Cuenta con estrategia definida en el SUIT?	Fecha de cumplimiento
Trámite de Suscripción y venta del Registro Distrital	Subdirección de Imprenta Distrital	Sí	Junio de 2021
OPA - Otro Procedimiento Administrativo: "Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital"	Subdirección de Imprenta Distrital	Sí	Junio de 2021

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Marzo de 2021

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

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

Sector administrativo: No Aplica

Departamento: Bogotá D.C.

Municipio: BOGOTÁ

Orden: Territorial

Año vigencia: 2021

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación
Único	4282	Suscripción y venta del Registro Distrital	Inscrito	<p>Se realiza suscripción por un (1) año, para recibir todos los ejemplares del periodo en el Registro Distrital o se adquiere un ejemplar que contienen los actos administrativos emitidos por las entidades del Distrito Capital.</p> <p>Mediante correo electrónico deberá solicitar la expedición del recibo de consignación por alguno de los conceptos de suscripción o compra de ejemplar.</p> <p>Una vez la Subdirección de Imprenta Distrital emita el recibo para el pago, este será enviado al correo electrónico suministrado, para realizar el pago respectivo.</p> <p>Posterior a ello deberá hacer la solicitud por escrito de la suscripción, anexo el recibo de pago y radicar dicha documentación en los puntos de atención dispuestos.</p> <p>Cuando se trata de compra de ejemplar del Registro Distrital, se debe acercar con el recibo de pago a las instalaciones de la Subdirección de Imprenta Distrital para la entrega del mismo.</p>	<p>Los ejemplares del Registro Distrital que contienen los actos o documentos administrativos emitidos por las entidades, organismos u órganos de control del Distrito Capital que se encuentran publicados en el Sistema de Información del Registro Distrital a partir del 24/03/2020, están disponibles para descarga del mismo en formato PDF a través de la opción de consultas.</p> <p>Así mismo, aquellos ejemplares que se requieran y que no estén disponibles en el sistema, podrán solicitarse mediante correo electrónico.</p> <p>La base documental se actualizará con los Registros Distritales anteriores, para que se pueda disponer de más ejemplares para la descarga en la plataforma. Sin embargo, los mismos podrán ser suministrados en archivo pdf, haciendo la solicitud al correo electrónico registrodistrital@alcaldiabogota.gov.co.</p> <p>Dado que la Subdirección de Imprenta Distrital dispone de una herramienta en línea y un correo electrónico que le permite a la ciudadanía obtener de manera digital y gratuita los ejemplares del Registro Distrital, no es necesario continuar con el trámite como se venía realizando, esto permite que como mejora, dicho trámite sea transformado a una consulta, en aras de generar oportunidad, transparencia y eficiencia en la gestión pública.</p>	<p>Obtención de los ejemplares del Registro Distrital en formato digital (PDF).</p> <p>No tiene cobro alguno.</p> <p>Se realiza a través de una plataforma en línea.</p> <p>No requieren desplazamientos.</p> <p>Transformación del trámite a consulta de acceso a la información.</p>	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago	01/01/2021	30/06/2021		Subdirección de Imprenta Distrital	
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	9144	Impresión de artes gráficas para las entidades del distrito capital	Inscrito	<p>Se efectúa solicitud mediante oficio físico en original y copia, con la cual requiere cuantificación de insumos para la elaboración de los trabajos de artes gráficas.</p>	<p>Realizar solicitud, respuesta y seguimiento de forma virtual.</p>	<p>Optimización del trámite, tiempos de respuesta y atención.</p> <p>Agilidad en el proceso de solicitud.</p> <p>Eliminación de desplazamientos para radicación de solicitudes.</p>	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/01/2021	30/06/2021		Subdirección de Imprenta Distrital	

5.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá entiende la rendición de cuentas como un proceso que involucra a toda la Entidad; *no se limita a eventos puntuales, sino que incluye varios momentos y espacios; requiere de un punto cumbre de encuentro presencial entre la ciudadanía y grupos de interés social y los representantes de la Administración Pública* (Cartilla de administración pública, pág. 8); y se fundamenta en tres componentes: información, diálogo y responsabilidad.

En este sentido, la Entidad diseña espacios de diálogo, bajo un modelo de gobierno abierto a la ciudadanía, que mejore la confianza en las instituciones distritales y genere valor público, a través de un conjunto de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación; con los que, además, sea posible construir con inteligencia colectiva, fomentar la vigilancia ciudadana en los recursos públicos, volver útil y aprovechable la información pública e implementar servicios orientados a una buena experiencia del usuario.

Para el año 2021, en este componente se desarrollarán las siguientes actividades:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2020"	Un informe de la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General del año 2020 publicado en la página web de la entidad	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Febrero de 2021
	1.2	Actualizar y publicar la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General de acuerdo con la	Estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General publicada en la	Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	normatividad y los lineamientos vigentes	página web de la Entidad.		
	1.3 Coordinar con el equipo asesor de comunicaciones el desarrollo de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas de la Secretaría general	Parrilla de información insumo para la creación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas.	Informe mensual de las mesas de Participación Efectiva de Víctimas realizado.	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	Mensual
	2.2 Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad y elaborar el informe de la misma.	Informe de la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad publicado en la página web de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Abril de 2021
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	3.1 Implementar una agenda para el desarrollo de actividades de vinculación y activación ciudadana a procesos de transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración.	- Estrategia de agendas de activación ciudadana en pilares de Gobierno Abierto diseñada. - Informes de avance de estrategia de agendas de activación ciudadana publicada en la página web de GAB. - Matriz de aportes ciudadanos a compromisos de	Oficina Asesora de Planeación	Febrero, noviembre y diciembre de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		Gobierno Abierto publicada. - Informe de balance de agendas de activación ciudadana publicado.		
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Analizar la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía en el marco de las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Documentos de preguntas y respuestas publicados en la página web de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación	Abril de 2021

Fuente: Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. Enero de 2021

5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este subcomponente responde al rol que desempeña la Secretaría General a nivel distrital en el seguimiento y control a las respuestas que dan las entidades y organismos distritales a solicitudes ciudadanas, desde el punto de vista de oportunidad, coherencia, claridad y calidez¹⁰.

Adicionalmente, se busca que la ciudadanía reciba de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Las acciones planteadas para la vigencia 2021 son las siguientes:

¹⁰ Con el fin de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, se formula el presente componente para esta vigencia, utilizando como referente los lineamientos rectores en esta materia como lo son: 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.".

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informe bimestral de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD), a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Informe bimestral de PQRSD de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía identificando los PQRSD más recurrentes publicado en la página web de la Entidad.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Bimestral
	2.1	Implementar formatos de hoja de vida que incluyan criterios de accesibilidad para las sedes de la Secretaría General, con el fin de visibilizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad contemplados en la Norma NTC 6047	Formatos de Hoja de vida con criterios de accesibilidad aplicados en las sedes de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera	Abril de 2021
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Estructurar el informe de indicadores y mediciones de accesibilidad a los espacios físicos de atención y servicio a la ciudadanía para la vigencia 2021	Informe de indicadores y mediciones para las sedes de servicio al ciudadano. (octubre) Informe de priorización de actividades según los indicadores arrojados. (diciembre)	Dirección Administrativa y Financiera	Octubre y diciembre de 2021
	2.3	Realizar eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil. (Si por situaciones, eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, posterior a la	Informe de eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil realizados.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Junio, agosto, octubre y diciembre de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
	debida justificación, se podrán reprogramar o eliminar los eventos del SuperCADE Móvil)				
2.4	Evaluar la información proveniente de los buzones de sugerencias implementados en los puntos de atención presencial -con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en los canales de atención presencial de la RedCADE- y comunicar a los ciudadanos que participan con sus sugerencias, sobre las actividades de mejora adelantadas, en los casos que aplique.	Informe trimestral de la evaluación de los buzones de sugerencias y comunicaciones emitidas a los ciudadanos, que incluya los temas más recurrentes y las actividades a realizarse para fortalecer la prestación del servicio de la Secretaría General en los servicios de orientación e información a la ciudadanía.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Trimestral	
2.5	Realizar un análisis de oferta y demanda de trámites y servicios de las entidades del Distrito, en los distintos canales de la red CADE	Documento de caracterización de oferta y demanda de trámites y servicios a nivel distrital realizado.	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Noviembre de 2021	
3. Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio a la ciudadanía.	Informe de las jornadas de capacitación elaborado.	Dirección de Talento Humano	Junio y septiembre de 2021
	3.2	Cualificar a servidores públicos y otros, en temáticas/módulos sobre servicio a la ciudadanía.	Informe trimestral que incluye el número de servidores(as) públicos y otros cualificados en temáticas/módulos	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Trimestral

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		sobre servicio a la ciudadanía, elaborado.		
3.3	Capacitar a administradores y usuarios sobre la funcionalidad, configuración, manejo y uso general de la herramienta Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Informe trimestral que incluye el número de capacitaciones en la configuración, uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, elaborado.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Trimestral
3.4	Realizar cualificación a servidores de entidades distritales con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.	Informe trimestral que incluye el número de servidores con funciones de inspección, vigilancia y control cualificados, elaborado.	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Trimestral
4.1	Sensibilizar a servidores y colaboradores sobre la responsabilidad de los servidores públicos, frente a los derechos de los ciudadanos, a través de los gestores de integridad.	Informe de las jornadas de sensibilización	Dirección de Talento Humano	Mayo de 2021
4. Normativo y procedimental				
4.2	Retroalimentar a las entidades distritales y a las dependencias de la Secretaría General, con base en la evaluación de calidad y calidez realizada a las respuestas emitidas (mes vencido).	Reporte de informes mensuales de acciones de seguimiento a peticiones ciudadanas registradas y atendidas en Bogotá te escucha, enviado a las dependencias de la Secretaría General, entidades y organismos	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mensual

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		<p>distritales, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de la evaluación de respuestas a peticiones ciudadanas en términos de calidad, calidez y manejo del sistema y reporte de cumplimiento del indicador de calidad y calidez. 		
4.3	<p>Evaluar respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades distritales, en términos de calidad y calidez (mes vencido).</p>	<p>Informe trimestral del número de respuestas a peticiones ciudadanas evaluadas en términos de calidad y calidez (mes vencido) publicado en la página web de la Entidad.</p>	<p>Dirección Distrital de Calidad del Servicio</p>	<p>Trimestral</p>
4.4	<p>Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión de PQR presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para publicación en la página web de la entidad (mes vencido).</p>	<p>Informe mensual de gestión de PQRS que incluye un capítulo de peticiones de veedurías ciudadanas en la página web de la Entidad.</p>	<p>Dirección Distrital de Calidad del Servicio</p>	<p>Mensual</p>

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
4.5	Medir el nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, Centros de Encuentros Locales para las Víctimas CELV y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General. (Si por situaciones, eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, que no permitan realizar las encuestas de manera presencial, posterior a la debida justificación, se podrá reprogramar, suspender o determinar la realización parcial de la medición de satisfacción ciudadana. Sin embargo, se elaborará el informe respectivo con los resultados que se alcancen en la medición).	Informe del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, Centros de Encuentros Locales para la Víctimas - CELV- y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General, elaborado.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Noviembre de 2021
4.6	Realizar seguimiento a peticiones ciudadanas que a final de mes se encuentren pendientes de cierre en el sistema Bogotá Te Escucha, en las entidades y organismos distritales, así como en las dependencias de la Secretaría General (mes vencido).	Informe mensual publicado con acciones de seguimiento a peticiones ciudadanas registradas y atendidas en Bogotá Te Escucha, enviado a entidades y organismos distritales y a las dependencias de la	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mensual

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		Secretaría General, que incluya: -Reporte de peticiones pendientes de cierre en Bogotá Te Escucha, con solicitud de plan de mejoramiento		
4.7	Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos, trámites y condiciones respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital	Informe trimestral que incluya el número de ciudadanos/comerciantes sensibilizados y orientados, elaborado.	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Trimestral
4.8	Hacer seguimiento a las actividades para la elaboración e implementación del Formulario único Distrital de Inspección, Vigilancia y Control	Informe bimestral de seguimiento a las actividades de elaboración del Formulario Único Distrital de Inspección, Vigilancia y Control, elaborado.	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Bimestral
4.9	Mejorar la experiencia de los usuarios y usabilidad de la Guía de Trámites y Servicios, mediante el prototipo no funcional de la Guía de Trámites y Servicios	Prototipo no funcional de la Guía de Trámites y Servicios aplicando mejoras con experiencia de usuario y accesibilidad	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Octubre de 2021
5. Relacionamento con el ciudadano	5.1 Realizar monitoreos para la medición, evaluación y seguimiento del servicio en la Red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General	Informe trimestral que incluya el número de monitoreos realizados para evaluar la prestación del servicio en la red CADE, en los diferentes canales de	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Trimestral

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	y en otros puntos de la Administración Distrital	interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital		
5.2	Realizar actividades de socialización con los ciudadanos, para informar sobre las ventajas y funcionalidades del canal de atención virtual de la Red CADE, mediante tutoriales que permitan guiar el acceso y la utilización de este canal a través de los dispositivos inteligentes	Informe semestral de las actividades de socialización realizadas, elaborado.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Junio y diciembre de 2021

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Enero de 2021

5.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

El propósito primordial de este componente es establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la Entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos, establecido por la Ley 1712 de 2014, 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.

En este marco, la Secretaría General plantea actividades que le faciliten a la ciudadanía

ejercer control social, conocer de primera mano la gestión adelantada y ser actores relevantes para el control de la corrupción con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y fortalecer un gobierno abierto.

Para el año 2021, se formulan las siguientes actividades:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas de memoria para la paz y la reconciliación en el Centro de memoria, paz y reconciliación.	Informe de las actividades desarrolladas y el impacto generado	Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación	Agosto de 2021
	1.2	Actualizar el procedimiento de supervisión, incorporando la verificación por parte del supervisor de la actualización de la información de los contratistas en el SIDEAP, así como actividades de control por parte de la Dirección de Contratos con el fin de disponer permanentemente de información actualizada en el directorio de contratistas a través del SIDEAP	Procedimiento actualizado	Dirección de Contratación	Marzo de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1.3	Realizar monitoreo (aleatorio) al cumplimiento de la actualización del SIDEAP por parte de los contratistas	Reporte de monitoreo elaborado.	Dirección de Contratación	Trimestral
1.4	Desarrollar jornadas de capacitación sobre manual de contratación, supervisión e interventoría, SECOP II y tienda virtual, dirigidas a supervisores y apoyos a la supervisión	Informe de jornadas de capacitación elaborado.	Dirección de Contratación	Marzo y junio de 2021
1.5	Sensibilizar sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana.	Informe de las jornadas de capacitación elaborado.	Dirección de Talento Humano	Noviembre de 2021
1.6	Ajustar el formato del organigrama y la presentación de los perfiles directivos en la página web	Organigrama y perfiles actualizados en el botón de transparencia de la Entidad.	Dirección de Talento Humano	Abril de 2021
1.7	Adelantar acciones de sensibilización y apropiación del Plan Bogotá Territorio Inteligente, en el marco de la fase de la agenda pública de la formulación de la política.	Reporte de acciones de sensibilización y apropiación del Plan Bogotá Territorio Inteligente (Fase agenda pública).	Oficina Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	Bimestral

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1.8	Elaborar, publicar y actualizar un normograma que relacione la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la entidad, organizado por temáticas que faciliten la comprensión y consulta de la ciudadanía	Normograma sobre asuntos que son competencia de la entidad publicado en la página web de la Entidad.	Oficina Asesora de Jurídica	Mayo, agosto y noviembre de 2021
1.9	Realizar monitoreo a las publicaciones del botón de transparencia de la entidad, según el esquema de publicación de información	Matriz actualizada de monitoreo de conformidad con el esquema de publicación, elaborada.	Oficina Asesora de Planeación	Mensual
1.10	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación del botón de transparencia y acceso a la información pública dirigida a la ciudadanía	Estrategia de divulgación del botón de transparencia diseñada e implementada	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
1.11	Publicar el reporte de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General en el botón de transparencia	Reporte cuatrimestral de avance del PAAC elaborado y publicado en la página web	Oficina Asesora de Planeación	Cuatrimestral

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
	1.12	Fomentar el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de la plataforma GAB y de estrategias de articulación intersectoriales	Documento de las estrategias de articulación intersectorial elaborado.	Oficina Asesora de Planeación	Marzo, julio y noviembre de 2021
	1.13	Elaborar los lineamientos distritales en materia de comunicación pública que permitan fortalecer el acceso y la calidad de la información que la entidad genera de cara a la ciudadanía, articulando los mensajes transmitidos por los distintos estamentos de la administración distrital y buscando unificar criterios de difusión y de divulgación	Documento, manual o política de lineamientos en materia de comunicación pública elaborado.	Oficina Consejería de Comunicaciones	Julio y diciembre de 2021
	1.14	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario	Informes de las jornadas de orientación realizadas	Oficina de Control Interno Disciplinario	Junio a septiembre de 2021
	1.15	Realizar una jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos	Informe elaborado de la jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Junio de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	1.16	Publicar los datos abiertos identificados por las dependencias de la Secretaría General	Datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2021
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar promoción del canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, Guía de Trámites y Servicios, chat y del chat-Bot de la línea 195	Informe mensual de estadísticas de interacciones a través del canal de atención virtual, incluyendo las actividades de promoción realizadas durante el respectivo periodo (mes vencido), elaborado.	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Mensual
	2.2	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 a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto (mes vencido)	Reporte con la relación de las notificaciones enviadas automáticamente e desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con la siguiente estructura: fecha, registro, destinatario, asunto, mensaje	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mensual

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública					
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
	2.3	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual (mes vencido)	Informe mensual con cifras consolidadas de peticiones presentadas por la ciudadanía, gestión de peticiones de veedurías ciudadanas, seguimiento a la calidad y calidez de las respuestas emitidas a la ciudadanía y requerimientos vencidos según términos de ley, elaborado y publicado.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mensual
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y publicar el esquema de Publicación en el botón de transparencia de la página web de la entidad	Esquema de publicación actualizado y publicado en el botón de transparencia de la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	Abril y octubre de 2021
	3.2	Actualizar y publicar el registro de activos de información -RAI-, en el botón de transparencia de la página web de la entidad	Registro de activos de información publicado en el botón de transparencia de la página web de la entidad	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2021
	3.3	Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada en el botón de transparencia de	Índice de información clasificada y reservada publicado en el botón de	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	la página web de la entidad	transparencia de la página web de la entidad		
4. Monitoreo de acceso a la información pública	4.1 Implementar acciones para facilitar la "Consulta en línea" del Patrimonio documental de Bogotá	Informe semestral de "Consultas en línea" del patrimonio documental de Bogotá elaborado.	Dirección Distrital de Archivo	Junio y diciembre de 2021
	4.2 Elaborar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido)	Informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido), elaborado y publicado en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad - Tiempo de respuesta a cada solicitud - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Mensual

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
4.3	Analizar el estado actual de trámites y OPA de la Entidad, con el fin de generar el plan de acción para la racionalización en caso de ser requerido.	Matriz de análisis de inventario de trámites y OPA realizada.	Oficina Asesora de Planeación	Noviembre de 2021
4.4	Diseñar y poner en funcionamiento la plataforma virtual de Gobierno Abierto, que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y diferenciales	- Documento de diseño de la plataforma - Plataforma en funcionamiento - Informes de funcionalidad de la plataforma - Evidencias de los procesos de mejora y actualización	Oficina Asesora de Planeación	Marzo, noviembre y diciembre de 2021
4.5	Generar un diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad dentro del portal de la Secretaría General	Diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad dentro del portal de la Secretaría General elaborado.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Julio de 2021

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Enero de 2021

5.6 Sexto componente: Integridad

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, en el marco del fortalecimiento de la lucha contra la corrupción y la defensa de lo público. Las acciones planteadas para la presente vigencia son las siguientes:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.					
Componente 6: Integridad					
Subcomponente	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Fortalecimiento de la cultura ética	1.1	Formular, ejecutar y realizar el monitoreo del plan de integridad de la entidad	Informe de ejecución del plan de Integridad de la Secretaría General elaborado.	Dirección de Talento Humano	Trimestral
	1.2	Aplicar una herramienta de transformación cultural, en materia de integridad, para el fortalecimiento de los gestores de integridad y servidores de la Secretaría General.	Informe de resultados de sesiones de apropiación de la herramienta de transformación cultural, dirigida a Gestores de Integridad y servidores de la Secretaría General.	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional	Mayo y noviembre de 2021
	1.3	Desarrollar el modelo de Gobierno Abierto con articulación y coordinación interinstitucional, en concordancia con los lineamientos establecidos en el CONPES 01 de 2019 "Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción".	Informes semestrales de avance y resultados de la implementación del modelo de Gobierno Abierto, publicados.	Oficina Asesora de Planeación	Julio y diciembre de 2021
	1.4	Diseñar el plan de contenidos para los cursos introductorios de Gobierno Abierto que aporte a la creación de una cultura sostenible de integridad en la ciudad, en concordancia con los lineamientos establecidos en el	Plan de contenidos de cursos introductorios de Gobierno Abierto elaborado.	Oficina Asesora de Planeación	Marzo y agosto de 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 6: Integridad				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	CONPES 01 de 2019.			
1.5	Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría General	Estrategia de divulgación definida e implementada	Oficina de Control Interno Disciplinario	Mensual

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Enero de 2021

6. Referencias

CONPES 167. *Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción*. 2013.

Departamento Administrativo de la Función pública. *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3*. 2019.

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

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

Secretaría de la Transparencia. *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción*. 2015.

Veeduría Distrital. *Evaluación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de las Entidades Distritales (Vigencia 2020)*. 2020.

Control de Cambios

El presente Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contiene modificaciones que se realizaron por varias razones, a saber: actualizar el estado de los trámites y OPAS a racionalizar en el SUIT y realizar ajustes en actividades y productos, buscando expresar de una manera más clara la magnitud de las actividades realizadas. Adicionalmente, se ajustó los nombres de las dependencias, de acuerdo a lo establecido en el decreto 140 de 2021. A continuación, se presentan los cambios detallados que ha tenido el PAAC en sus tres versiones:

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente		Actividad	Modificación	Fecha de modificación
2. Racionalización de Trámites	1. Tipo Único	1.1	Racionalizar el trámite de suscripción y venta del Registro Distrital pasándolo a la categoría "Consulta de acceso a la información".	Se actualizó la versión 1 del PAAC 2021, quedando explícito que se cuenta con estrategia definida en el SUIT. Se agregó captura de pantalla del SUIT.	29/03/2021
	1. Tipo Único	1.2	Racionalizar el OPA - Otro Procedimiento Administrativo: "Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital".	Se actualizó la versión 1 del PAAC 2021, quedando explícito que se cuenta con estrategia definida en el SUIT. Se agregó captura de pantalla del SUIT.	29/03/2021
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4. Normativo y procedimental	4.2	Retroalimentar a las entidades distritales y a las dependencias de la Secretaría General, con base en la evaluación de calidad y calidez realizada a las respuestas emitidas (mes vencido).	Se ajusta la redacción de la meta o producto, teniendo en cuenta que la actividad desarrollada genera 59 informes remitidos a cada entidad de manera independiente	29/03/2021

Fuente. Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. 29 de marzo de 2021.

Componente	Control de cambios PAAC versión 03				
	Subcomponente		Actividad	Modificación	Fecha de modificación
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Estructurar el informe de indicadores y mediciones de accesibilidad a los espacios físicos de atención y servicio a la ciudadanía para la vigencia 2021	Se ajusta la actividad y su producto, atendiendo a la solicitud de la Subsecretaría Corporativa, con el objetivo de articularla con la capacidad presupuestal de la vigencia y en atención a la recomendación que les fue generada por la Oficina de	27/05/2021

Componente	Control de cambios PAAC versión 03			
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha de modificación
			Control Interno en la auditoría adelantada entre el 29 de marzo y el 22 de abril de 2021.	

Fuente. Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. 27 de mayo de 2021.

Control de cambios del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Javier Andrés Ruiz Torres Juan Sebastián Moreno Galindo Ximena Hernández Herrera Guillermo Ignacio Sediles M.	Alexandra Cecilia Rivera Pardo	Margarita Barraquer Sourdis
Equipo de Transparencia Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Secretaria General

Tema	Cambios	Fecha	Versión
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2021	Elaboración de documento.	Enero 2021	01
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2021	Actualización componente 2 “Racionalización de trámites” y actividad 4.2 del componente 4 “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.	Marzo 2021	02
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2021	Actualización actividad 2.2 del componente 4 “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.	Mayo 2021	03