GOBIERNO ABIERTO
DE BOGOTÁ

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC - 2023

Secretaría General de la
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Versión 2
Mayo 2023

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA GENERAL | BOGOTÁ

María Clemencia Pérez Uribe
Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Diego Fernando Peña Castillo
Alto Consejero de Paz, Víctimas y Reconciliación

Iván Mauricio Durán Pabón
Alto Consejero Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Glenda Martínez Osorio
Consejera de Comunicaciones

Yaneth Suárez Acero
Subsecretaria Corporativa

Diana Marcela Velasco Rincón
Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Gloria Patricia Rincón Mazo
Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional

Doris Bibiana Cardozo Peña
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Jorge Eliécer Gómez Quintero
Jefe Oficina de Control Interno

Paulo Ernesto Realpe Mejía
Jefe Oficina Jurídica

Heidy Yobanna Moreno Moreno
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Rafael Londoño Carantón
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

# Agradecimiento

La participación ciudadana es clave para conseguir los objetivos de la Entidad y mejorar la confianza en las instituciones, generando valor público a través de la construcción colectiva, Por tal razón, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. manifiesta su agradecimiento a las siguientes personas, quienes participaron en el ejercicio de formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, en el taller de co-creación realizado en la sesión del 10 de noviembre de 2022:

Uriel Alexis Agudelo Pulido,
Jairo Alarcón González,
Nora Aseneth Arias,
Mario Barragán Hernández,
Leidy Gisela Cáceres,
Ehimy Duque,
Dina Pilar García Huérfano,
Marco Aurelio Gómez Gutiérrez,
Leidy Paola Gutiérrez Torres,
Orlando López Suarez,
Andrés Morales Pardo,
Alberto Nieto,
Blanca Liliana Rodríguez Díaz,
Diego Rodríguez,
Andrés Rojas Muñoz,
Zoran Andrey Vargas.

A su vez, la Entidad expresa su agradecimiento a las personas que registraron observaciones a las actividades propuestas para la construcción de los planes a través de la encuesta dispuesta en el botón de transparencia de la Entidad entre el 2 y el 23 de enero de 2023.

Linda Katherine Chingate Vélez,
Cristina Urrego.

# Contenido


1. Introducción ..... 1
2. Marco estratégico de la Secretaría General ..... 2
   Misión ..... 2
   Visión ..... 2
   Objetivos estratégicos ..... 2
   Valores institucionales ..... 3
3. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023 ..... 4
   Objetivo general ..... 4
   Objetivos específicos ..... 4
4. Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2023 ..... 5
   4.1 Marco normativo y componentes ..... 5
   4.2 Fases para la formulación del PAAC 2023 ..... 6
   4.2.1 Lecciones aprendidas ..... 6
   4.2.2 Diseño ..... 8
   4.2.3 Formulación ..... 8
   4.2.4 Observaciones ..... 9
   4.2.5 Aprobación ..... 10
5. Componentes y actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 ..... 11
   5.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción 11
   5.2 Segundo componente: Racionalización de trámites ..... 13
   5.3 Tercer componente: Rendición de cuentas ..... 15
   5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano ..... 18
   5.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública ..... 23
   5.6 Sexto componente: Integridad ..... 29
6. Referencias ..... 31

Control de Cambios ..... 32

**“Un principio básico de una democracia sana es el diálogo abierto y la transparencia”.**
***Peter Fenn***

# 1. Introducción

Para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la vigencia 2023 plantea desafíos en la consolidación de la estrategia de lucha contra la corrupción que se registran en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, en el marco de la finalización de la administración actual y la culminación del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI.

En este sentido, durante el 2023, se continuará trabajando en mejorar los mecanismos para la transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana, además de continuar con la identificación y tratamiento de los riesgos de corrupción, fortaleciendo las actividades asociadas a medidas de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT, de cara a la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública definido en la ley 2195 de 2022.

Este documento expone el marco estratégico de la Secretaría General: misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos, además del proceso de formulación y definición de las actividades del PAAC.

Por último, se detalla cada una de las actividades establecidas por las dependencias de la entidad dentro de los seis componentes que estructuran el PAAC 2023, y se establece su meta o producto, su responsable y la fecha programada de cumplimiento.

## 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 tecnológico[1], para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con la Resolución 277 de 2020 "Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.", la Misión, Visión y Valores estratégicos de la entidad son los que se muestran a continuación:

### Misión

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

### Visión

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

### Objetivos estratégicos

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

[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".

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.

## 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".

# 3. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023

## Objetivo general

Establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción de la vigencia 2023 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 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 compresión 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 2023

## 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 el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*[2], el **PAAC 2023** de la Secretaría General está conformado por acciones estructuradas en 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 existentes con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los que se consideren pertinentes.

3. **Rendición de cuentas:** a través del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General, se busca 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.

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.

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

## 4.2 Fases para la formulación del PAAC 2023

Para la formulación del PAAC 2023 se diseñó un plan de trabajo que contempló cinco fases; 1) Lecciones aprendidas, 2) Diseño, 3) Formulación, 4) Observaciones y 5) Aprobación. Con estas fases se buscó abarcar todos los aspectos implicados en el proceso de construcción dando un fuerte énfasis en la participación de la ciudadanía durante todo el ciclo.

### 4.2.1 Lecciones aprendidas

Dentro de la etapa de lecciones aprendidas, para la elaboración del PAAC 2023, se tuvieron en cuenta fuentes como: los seguimientos periódicos de la Oficina de Control Interno, las recomendaciones de la ciudadanía y los aportes técnicos de profesionales con experiencia en la materia, el autodiagnóstico del FURAG 2022, el seguimiento a la implementación de medidas anticorrupción en las entidades del Distrito Capital por parte de la Veeduría Distrital, entre otros. Dichas fuentes fueron agrupadas en cinco categorías, a saber:

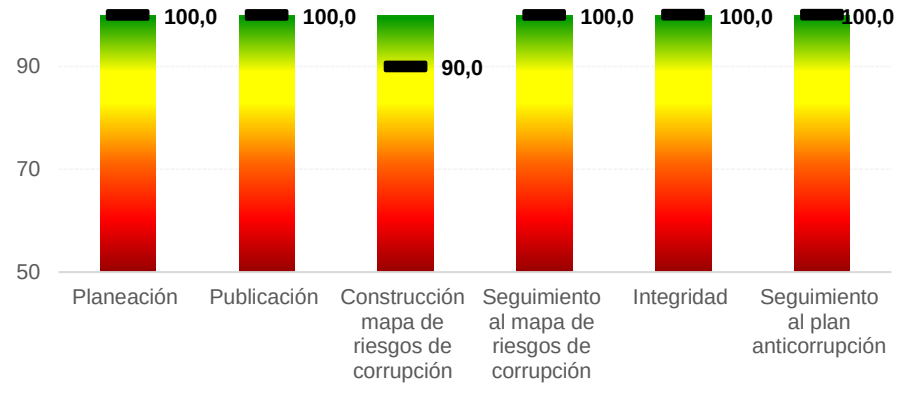
1. **Fuentes normativas.** Se consultaron los documentos vigentes para la elaboración del PAAC como "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" y la "Guía para la gestión del riesgo de corrupción", emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia 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 y el documento "Iniciativas para fortalecer el proceso participativo de formulación de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generado en 2020.

2. **Talleres para la elaboración del PAAC.** Se ha participado en las sesiones desarrolladas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la elaboración del PAAC en las cuales se abordaron, desde varias perspectivas, los aspectos para tener en cuenta dentro del proceso de formulación, incluyendo características metodológicas y formales, entre otras. La Jornada de lineamientos PAAC 2023 – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Socialización lineamientos formulación PAAC 2023 - con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Alta Consejería Distrital TIC.

3. **Autodiagnóstico PAAC 2022 FURAG.** 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 tuvo en cuenta el resultado obtenido por la entidad en el diligenciamiento del autodiagnóstico correspondiente del FURAG, obteniendo una calificación de 99 puntos de 100 posibles para el plan 2022. Los resultados fueron los siguientes:

**Gráfica 1. Resultados autodiagnóstico Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**




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

Partiendo del resultado obtenido se puede apreciar que en la categoría de Construcción mapa de riesgos de corrupción existe una oportunidad de mejora y que fue la que obtuvo la calificación más baja, no obstante, en el presente Plan 2023, se diseñaron las acciones necesarias para mejorar dicha calificación, fortaleciendo la participación ciudadana.

4. **Resultados PAAC 2022.** Se evaluaron los resultados del PAAC 2022 a través del monitoreo mensual realizado por la Oficina Asesora de Planeación y los informes de seguimiento cuatrimestral efectuados por Oficina de Control Interno.

5. **Contexto de ejecución del PAAC 2023.** Para la Secretaría General la vigencia 2023 plantea desafíos importantes en la consolidación de la estrategia de lucha contra la corrupción debido a la finalización de la administración actual y la culminación del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI". Esto implica aplicar las lecciones aprendidas en los años anteriores, para que de esta manera se afiancen los resultados conseguidos y se generen bases sólidas para el actuar de las futuras administraciones.

## 4.2.2 Diseño

Como parte del plan de trabajo general establecido para el diseño de las actividades, la Oficina Asesora de Planeación diseñó una metodología con el fin de facilitar el trabajo de las dependencias al momento de formular las actividades del PAAC 2023 a saber:

- **Ideación.** En un ejercicio de trabajo conjunto de servidores y colaboradores de la Oficina Asesora de Planeación, se diseñó el plan de trabajo general en el que se incluyeron acciones concretas, con fechas y responsables. Este plan de trabajo involucró las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos identificados en la etapa de lecciones aprendidas.

- **Diseño de matriz.** Con base en las actividades del PAAC de la vigencia anterior, productos y programación por dependencia, establecidos por componente y subcomponente, se diseñó una matriz sobre la cual se trabajó en la formulación de las actividades propuestas para el PAAC 2023. Este documento fue compartido a las dependencias para que, frente a cada actividad, definieran cuáles permanecían, se eliminaban o se modificaban, así como qué actividades nuevas se incluirían, argumentando la justificación de la decisión tomada. De manera adicional, se incluyó una columna en la que debían indicar si la actividad daba respuesta a alguna observación generada durante los ejercicios de participación con la ciudadanía y otra en la que se debía indicar si la activada se articula con el Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIPC, la Estrategia de Rendición de Cuentas u otro plan.

## 4.2.3 Formulación

Para la formulación de las actividades del PAAC 2023 se desarrollaron dos ejercicios de participación ciudadana, atendiendo a lo establecido en el documento "Iniciativas para fortalecer el proceso participativo de formulación de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

El primer ejercicio llevado a cabo con la ciudadanía se realizó el 10 de noviembre de 2022. Se llevó a cabo un taller de co-creación en el que se trabajó con un grupo de ciudadanía de manera presencial en las instalaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En dicho ejercicio se abordó la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC a través de sus seis componentes, el Plan Institucional de Participación Ciudadana - PIPC y la Estrategia de Rendición de Cuentas. Se dispuso de cuatro espacios en los que se agruparon los temas a tratar y se expuso a los participantes algunas actividades definidas para la vigencia 2022, para luego generar espacios de diálogo para recibir sus observaciones y aportes.

Se registraron las observaciones generadas por los participantes de tal modo que se tuvieran en cuenta para la formulación de las actividades de los planes. Se contó con la

participación de 24 ciudadanos y se generaron 120 observaciones, las cuales se consolidaron en la matriz que se compartió a las dependencias para ser tenidas en cuenta en el proceso de formulación de las actividades.

Luego de este ejercicio, se desarrollaron mesas de trabajo con cada dependencia de la Secretaría General donde se discutió la pertinencia, oportunidad e impacto de las actividades y se fijaron fechas para el envío de su versión preliminar, en una matriz diseñada para ello.

Una vez cumplido el plazo establecido, 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 consolidó la información e hizo un análisis de la pertinencia de las actividades programadas, teniendo en cuenta criterios como: impacto, alcance, claridad, pertinencia, oportunidad, entre otras variables.

El segundo ejercicio de participación ciudadana que se desarrolló consistió en la disposición, para observaciones de la ciudadanía, de la propuesta de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2023. Se publicó en la página web de la entidad, con el propósito de fomentar la participación de los grupos de valor de la entidad y la ciudadanía en general, así como de los servidores públicos. Junto con este, se dispuso de un formulario en el cual los ciudadanos podían hacer las observaciones que consideraran pertinentes sobre cualquier aspecto del plan, el cual estuvo disponible entre los días 2 de enero de 2023 y 23 de enero de 2023, por medio del siguiente enlace: https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xIqOPGQxgUNCq7DDpLpESgJUOUE4SjVXVEg4TFRIN1c0VUNKWDNLNzAxRi4u

Como resultado de la publicación de la propuesta de actividades del PAAC 2023 en la página web de la entidad, se contó con la participación de dos ciudadanos, que diligenciaron el formulario en línea y registraron dos comentarios. Estos aportes se analizaron y se tomaron en consideración para realizar los ajustes pertinentes.

### 4.2.4 Observaciones

Posterior a la etapa de formulación, el equipo de la Oficina Asesora de Planeación consolidó la información recogida y realizó los ajustes respectivos, teniendo en cuenta las observaciones de las dependencias y la información resultado de los ejercicios de participación ciudadana.

## 4.2.5 Aprobación

Luego de realizar los ajustes correspondientes, en la etapa de observaciones, el documento fue sometido a la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño [3] para su posterior publicación en la página web de la entidad, en cumplimiento de la normatividad vigente. La publicación del PAAC 2023 se realizó en la página web de la entidad, en el punto 4.3 "Planeación, Presupuesto e Informes / Plan de Acción / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC" [4] del botón de transparencia (transparencia-y-acceso-la-información-publica), donde 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-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-paac

Las acciones preventivas para proteger a la Secretaría General de la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención a la ciudadanía no finalizan con la publicación del PAAC. El monitoreo y seguimiento al plan están ligados al cumplimiento de los compromisos que integran cada uno de sus componentes en las fechas pactadas y se adecúan a los cambios que se introduzcan a lo largo de la vigencia. La Oficina de Control Interno realiza y publica el seguimiento del plan en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. Los informes de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno pueden ser consultadas en el botón de transparencia en el punto 4.8.2.1 "Planeación, Presupuesto e Informes / Informes de la oficina de control interno / Informes de seguimiento / Seguimiento a la estrategia anticorrupción" al cual se puede acceder a través del siguiente enlace: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-de-seguimiento/seguimiento-la-estrategia-anticorrupcion

[3] El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión desarrollada durante el mes de enero de 2023.
[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 4.3. Plan de Acción de acuerdo con las fechas estipuladas por los Decretos Nacionales 124 de 2016 y 612 de 2018.

# 5. Componentes y actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023[5]

## 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 externos[6]. 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 consecuencias, la valoración de los controles[7] asociados a los procesos y procedimientos y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

Para el año 2023, el **Componente 1 Gestión del riesgo de corrupción** se compone de cinco subcomponentes con las siguientes actividades:

**Subcomponente1. Política de Administración de riesgos de corrupción**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| Actualizar y publicar la política de administración de riesgo en el punto 2.1.5 del botón de transparencia; Políticas, lineamientos y manuales. | Política de Administración del riesgo actualizada y publicada en el botón 2.1.5 del botón de transparencia de la entidad. | Oficina Asesora de Planeación | Septiembre |

[5] La fuente de todas las tablas que se exponen en este capítulo es la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
[6] Secretaría de la Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2: 2015. Página 12.
[7] Se entiende por "control": medida que mantiene y/o modifica un riesgo, ISO 31000:2018.

**Subcomponente 2. Construcción de Mapa de riesgos de corrupción[8]**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento "Gestión del Riesgo", los lineamientos y la normatividad vigente. | Mapa de riesgos actualizado y publicado | Oficina Asesora de Planeación | Cuatrimestral (mes vencido) |
| **2.** Realizar la identificación y análisis de los riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo LA/FT, que involucren a la Secretaría General en sus procesos. | Propuesta de identificación de riesgos de corrupción con enfoque en LA/FT de acuerdo con los lineamientos de la Ley 2195 de 2022. | Oficina Asesora de Planeación | Julio y diciembre |

**Subcomponente 3. Consulta y divulgación**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Divulgar el PAAC 2023 y el mapa de riesgos de la Entidad con los grupos interesados. | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2023 y mapa de riesgos publicados en la página web de la Entidad. | Oficina Asesora de Planeación | Febrero |
| **2.** Desarrollar ejercicios de participación para la identificación de riesgos de corrupción, con los grupos de valor y partes interesadas. | "Informe de actividades de participación con los grupos de valor y partes interesadas en la identificación de riesgos de corrupción de la vigencia 2023. (enero) | Oficina Asesora de Planeación | Enero y Diciembre |

**Subcomponente 4. Monitoreo y revisión**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Consolidar los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del seguimiento 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 (mes vencido) |

[8] El mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad puede ser consultado en el siguiente enlace: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/plan-de-accion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-paac

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **2.** Retroalimentar a las dependencias los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación. | Retroalimentaciones a los reportes de monitoreo de riesgos realizados por los procesos. | Oficina Asesora de Planeación | Bimestral (mes vencido) |
| **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, materialización de riesgos de corrupción y denuncias de posibles actos de corrupción recibidas en el período. | Oficina de Control Disciplinario Interno | Cuatrimestral |

**Subcomponente 5. Seguimiento**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **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 (mes vencido) |

## 5.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

Para la Secretaría General, la estrategia de simplificación y racionalización de los Trámites[9], Consultas y Otros Procedimientos Administrativos – OPAs, 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.

[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 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, consultas y OPAs a su cargo, entendiendo que estos, también promueven el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta que las acciones a desarrollar durante la vigencia no corresponden a acciones de racionalización y no se identificaron acciones de mejora en los Trámites, OPAs o Consultas existentes, para el año 2023, no se generarán actividades de racionalización. No obstante, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023, la Entidad incluirá actividades de revisión del inventario de Trámites, OPAs, Consultas y Servicios con el objetivo de realizar las actualizaciones pertinentes. Estas actividades harán parte del componente 5 del presente plan.

FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Fecha de generación : 2023-01-

Relación histórica de razones por las cuales su entidad no planificó estrategia de racionalización de trámites o decidió realizarla una vez superada las situaciones que impedían su realización.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Fecha Registro: | 2023-01-17 16:00 | Usuario: | Dcardozo334 |
| Justificación/Reversión: | | | |

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para la vigencia 2023 no generará actividades de racionalización para las Consultas, Trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPA, en razón a que no se han identificado posibles mejoras significativas a los ya existentes.
Como resultado de los ejercicios previos de racionalización (2020 y 2021), con corte a diciembre de 2022, la entidad cuenta con 5 inscripciones activas en el SUIT, a saber: una consulta, un trámite y tres OPAs.
Adicionalmente y como resultado de reuniones conjuntas con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en las que se revisó el estado actual de Trámites, OPAs, Consultas y Servicios de la entidad, se generaron para la vigencia 2023 las siguientes acciones:

- Evaluar la posibilidad de eliminación de los OPAs: "Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital" y "Visitas guiadas Archivo de Bogotá".
- Analizar la posibilidad de convertir el servicio "Otorgamiento de la ayuda humanitaria inmediata", en un trámite.

Teniendo en cuenta que estas acciones a desarrollar durante la vigencia no corresponden a acciones de racionalización y no se identificaron acciones de mejora en los Trámites, OPAs o Consultas existentes, para el año 2023, no se generarán actividades de racionalización. No obstante, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023, la entidad incluirá actividades de revisión del inventario de Trámites, OPAs, Consultas y Servicios con el objetivo de realizar las actualizaciones pertinentes.

| INVENTARIO DE TRAMITES | | | |
|---|---|---|---|
| Tipo | Número | Nombre | Estado |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 9025 | Programas de formación virtual para servidores públicos del Distrito Capital | Inscrito |
| Único | 4282 | Consulta del Registro Distrital | Eliminado |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 9144 | Impresión de artes gráficas para las entidades del Distrito Capital | Inscrito |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | 15849 | Visitas Guiadas en el Archivo de Bogotá. | Inscrito |
| Único | 4287 | Publicación de actos o documentos administrativos en el Registro Distrital | Inscrito |

## 5.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

Para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. la rendición de cuentas es un proceso que involucra a toda la Entidad, como un ejercicio dinámico y permanente en el que se generan espacios de encuentro entre la ciudadanía y la Entidad. 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.[10]

Para el año 2023, el **Componente 3 Rendición de cuentas** se compone de cuatro subcomponentes con las siguientes actividades:

**Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2022". | Un informe de la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General del año 2022 publicado en la página web de la Entidad. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Febrero |
| **2.** Formular y divulgar la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General de acuerdo con la normatividad y los lineamientos vigentes. | Estrategia de rendición de cuentas 2023 de la Secretaría General publicada en la página web de la Entidad. | Oficina Asesora de Planeación | Enero |
| **3.** Coordinar con el equipo asesor de comunicaciones el desarrollo y publicación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas de la Secretaría General, en los medios de comunicación internos y externos a la Entidad. | Parrilla de información insumo para la creación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas y evidencias de publicación de las piezas. | Oficina Asesora de Planeación | Abril, septiembre y diciembre |
| **4.** Fortalecer la divulgación de datos abiertos que maneja la Secretaría General en alguno de los espacios de la estrategia de rendición de cuentas. | Informe de rendición de cuentas con información sobre datos abiertos. | Oficina Asesora de Planeación | Septiembre |
| **5.** Estandarizar formatos relacionados con el ejercicio de | Formatos de las actividades de rendición | Oficina Asesora de Planeación | Marzo |

[10] Las actividades del componente 3; Rendición de cuentas, hacen parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría General, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace y se fundamentan en el "Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las entidades del Distrito Capital" establecido en la Circular 104 de 2020 de la Secretaría General:
https://secretariageneral.gov.co/node/5770

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| rendición de cuentas tales como: formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la Entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas. | de cuentas elaborados y actualizados. | | |
| **6.** Diagnosticar si los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la Entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas responden a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. | Formato de evaluación de espacios de diálogo ajustado.<br><br>Informe de evaluación de los espacios de diálogo ciudadano a partir de las respuestas recogidas por los formatos de evaluación. | Oficina Asesora de Planeación | Febrero |

**Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas. | Informe mensual de las mesas de Participación Efectiva de Víctimas realizado. | Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación | Marzo a diciembre |
| **2.** Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la estrategia de rendición de cuentas. | Informes de los espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas realizados publicados en la página web de la Entidad. | Oficina Asesora de Planeación | Semestral |
| **3.** Identificar las entidades con las que la Secretaría General ha trabajado de manera colaborativa con el propósito de general una matriz de aliados para la realización de espacios de rendición de cuentas. | Matriz consolidada de aliados para el desarrollo de espacios de rendición de cuentas. | Oficina Asesora de Planeación | Febrero y noviembre |

**Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Gestionar la elaboración y divulgación de piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana para la vigencia 2022. | Parrilla de información insumo para la creación de piezas comunicacionales y evidencia de publicación de las piezas. | Oficina Asesora de Planeación | Semestral |

**Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Dar respuesta a las preguntas formuladas por la ciudadanía en el marco de los espacios de rendición de cuentas. | Documentos de respuestas de a las preguntas de la ciudadanía y respuestas publicados en la página web de la Entidad. | Oficina Asesora de Planeación | Semestral |

## 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 calidez[11].

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.

Para el año 2023, el **Componente 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** se compone de cinco subcomponentes con las siguientes actividades:

[11] 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.".

**Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Desarrollar e implementar contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control. | Informe de avance en la implementación de los contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control. | Subdirección de Seguimiento a la Gestión de IVC* | Semestral |

*IVC: Inspección, Vigilancia y Control

**Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Realizar las actividades de adecuación física que permitan continuar con la mejora de los indicadores de accesibilidad (en al menos el 10%) de dos de las sedes que conforman la Red CADE. | "Ficha de identificación y descripción de las condiciones físicas de infraestructura de los equipamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y acta de entrega a satisfacción, de las sedes intervenidas en el semestre (junio y diciembre).<br><br>Documento de actualización del cálculo del indicador de accesibilidad de las sedes intervenidas (diciembre)." | Dirección Administrativa y Financiera | Semestral |
| **2.** Gestionar la divulgación y promoción de los Trámites y Otros Procesos Administrativos - OPAs que ofrece la Secretaría General a través de los canales de comunicación de la Entidad a los grupos de valor y partes interesadas. | Evidencias de divulgación de los trámites y OPAS de la Secretaría General (piezas comunicacionales y evidencias de publicación). | Oficina Asesora de Planeación | Junio |
| **3.** "Realizar el 100% de los eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil.*<br><br>*Debido a eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, se podrán reprogramar o cancelar eventos del SuperCADE Móvil." | Informe de eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil realizados. | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Febrero a noviembre |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **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 realizar 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 (mes vencido) |
| **5.** Realizar caracterización de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención establecidos en la Red CADE. | Documento de caracterización de grupos de valor. | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | Noviembre |

**Subcomponente 3. Talento Humano**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **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 | Semestral |
| **2.** Cualificar a servidores(as) públicos y otros actores del servicio, de acuerdo con la Guía de Cualificación Distrital. | Informe trimestral de cualificación de acuerdo con la Guía de Cualificación Distrital. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Trimestral (mes vencido) |
| **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 incluya el número de capacitaciones en la configuración, uso y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Trimestral (mes vencido) |
| **4.** Realizar cualificación a servidores y colaboradores de las entidades | Informe mensual que incluye el número de | Subdirección de | Febrero a noviembre |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| distritales que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, en temas relacionados con el ejercicio de dicha función de acuerdo con las competencias al interior de cada una de las entidades. | servidores y colaboradores de las entidades distritales, cualificados en temas relacionadas con el ejercicio de inspección, vigilancia y control. | Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | |

**Subcomponente 4. Normativo y procedimental**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Retroalimentar a las entidades distritales y a las dependencias de la Secretaría General, con base en la evaluación de calidad realizada a las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas registradas y atendidas en la plataforma Bogotá te escucha. | Radicados del Sistema De Gestión Documental con la socialización de los Informes sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha -Evidencia de la publicación en la página web. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Mensual (mes vencido) |
| **2.** Consolidar la información de 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. | Informe mensual de gestión de PQRS que incluye un capítulo de peticiones de veedurías ciudadanas en la página web de la Entidad. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Mensual (mes vencido) |
| **3.** Medir el nivel de satisfacción ciudadana de los servicios prestados en la Red CADE y en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha". | Informe del nivel de satisfacción ciudadana. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Diciembre |
| **4.** Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones respecto a la apertura y funcionamiento de la actividad económica en el Distrito Capital, haciendo presencia en los diferentes espacios de interacción liderados desde las Entidades Distritales. | Informe mensual que incluya el número de ciudadanos/comerciantes sensibilizados y orientados. | Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control | Febrero a noviembre |

**Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los canales de relacionamiento con la ciudadanía de la Administración Distrital, con el fin de retroalimentar a las entidades y organismos distritales, de acuerdo con lo programado. | Informes de visitas de monitoreo a los canales de relacionamiento con la ciudadanía de la Administración Distrital. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Febrero a noviembre |
| **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 | Semestral |
| **3.** Realizar medición piloto de los resultados de la satisfacción de calidad de servicio para los canales de relacionamiento con la ciudadanía que administra la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | Informe de medición piloto de la satisfacción de calidad de servicio para los canales de relacionamiento con la ciudadanía | Dirección de Calidad del Servicio | Diciembre |
| **4.** Publicar piezas comunicativas dirigidas a la ciudadanía con información relevante para la adecuada interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción, así como los canales y medios de interacción disponibles para realizarlas. | Evidencias de publicación en redes sociales. | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | Trimestral (mes vencido) |
| **5.** Realizar dos videoguías para la comprensión del enfoque de género y diferencial, así como de los delitos contra la administración pública. | Dos videoguías de orientación al usuario para la comprensión del enfoque de género y corrupción en el sector público (Delitos, y medios de prevención y detección) | Dirección de Desarrollo Institucional | Junio y agosto |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **6.** Implementar un mecanismo piloto de medición de satisfacción de calidad de servicio para los canales de relacionamiento con la ciudadanía que administra la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. | Informe de implementación del mecanismo piloto de medición de la satisfacción en canales de relacionamiento con la ciudadanía. | Subsecretaría de Servicio al Ciudadano | Junio |

## 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 2023, el **Componente 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública** se compone de cuatro subcomponentes con las siguientes actividades:

**Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Publicar en el botón de transparencia de la Entidad, los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano. | Informe de seguimiento de la publicación de los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano publicados en el botón de transparencia. | Dirección de Contratación | Mensual |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **2.** Realizar acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas de memoria para la paz y la reconciliación en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación. | Informe semestral de acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas de memoria para la paz y la reconciliación, en el CMPR. | Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación | Julio y diciembre |
| **3.** Desarrollar dos (2) jornadas de socialización y/o talleres con los enlaces contractuales de cada dependencia acerca del cumplimiento a lo establecido en el Manual de Supervisión y el manejo de la plataforma SECOP II para la publicación de la información de ejecución contractual. | Invitación a la jornada de socialización y/o taller y listados de asistencia a la misma. | Dirección de Contratación | Marzo y junio |
| **4.** 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 | Octubre |
| **5.** 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 | Mensual |
| **6.** Adelantar acciones para la implementación de la política pública Bogotá Territorio Inteligente. | Reporte de acciones de la implementación de la política pública | Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC | Trimestral |
| **7.** 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 Jurídica | Semestral |
| **8.** 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 |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **9.** Divulgar las características diferenciales de la nueva sede electrónica a la ciudadanía. | Parrilla de piezas de divulgación de la nueva sede electrónica y evidencias de publicación de las piezas. | Oficina Asesora de Planeación | Agosto |
| **10.** 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 (mes vencido) |
| **11.** Fomentar la apertura y el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito a través de estrategias de articulación intersectoriales, así como de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá. | - Evidencias de las estrategias para fomentar la apertura y el aprovechamiento de datos abiertos del Distrito.<br><br>- Evidencias de la apertura de un conjunto de datos abiertos del Gobierno Abierto de Bogotá. | Oficina Asesora de Planeación | Julio y diciembre |
| **12.** 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 materias de comunicación pública elaborado. | Oficina Consejería de Comunicaciones | Julio y diciembre |
| **13.** Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario, definidas en la estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria. | Informes de las jornadas de orientación realizadas. | Oficina de Control Disciplinario Interno | Marzo, junio, septiembre y noviembre |
| **14.** 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 | Julio |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **15.** 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 |
| **16.** Publicar en redes sociales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, cápsulas informativas sobre la forma de registrar las PQRS y los términos legales para dar respuesta, con objeto de que la ciudadanía en general conozca más acerca de cómo gestionar las peticiones. | Cápsulas y Correos electrónicos de solicitud de publicación en redes sociales. | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Semestral |
| **17.** Desarrollar una charla sobre políticas de prevención del daño antijurídico dirigida a servidoras y servidores de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. | Lista de asistencia y grabación de la charla. | Oficina Jurídica | Diciembre |
| **18.** Mantener actualización periódica del tablero de gestión Secretaría General en el botón de transparencia de la Entidad. | Reporte del tablero actualizado de la información de Secretaría General en datos. | Oficina Asesora de Planeación - Gestión del Conocimiento | Semestral |
| **19.** Implementar mecanismos de promoción de la participación a través de las herramientas y plataformas de Gobierno Abierto. | Reporte de Analítica de Chatico y Plataforma GAB sobre transacciones e iniciativas que promuevan la participación. | Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC | Trimestral |

**Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Realizar seguimiento al canal de atención virtual de la Secretaría General SuperCADE Virtual, chat y chat-Bot y video llamadas de la línea 195. | Informe mensual de estadísticas de interacciones a través del canal de atención virtual. | Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Mensual (mes vencido) |
| **2.** Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para | Reporte con la relación de las notificaciones enviadas automáticamente desde el | Dirección del Sistema Distrital de | Mensual (mes vencido) |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| resolver peticiones conforme al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto. | Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con la siguiente estructura: fecha de registro, destinatario, asunto, mensaje. | Servicio a la Ciudadanía | |
| **3.** Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual. | Informe mensual con cifras consolidadas de peticiones presentadas por la ciudadanía, gestión de peticiones de veedurías ciudadanas y peticiones vencidas según términos de ley, elaborado y publicado. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Mensual (mes vencido) |

**Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **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 |
| **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 |
| **3.** Actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada en el botón de transparencia de la página web de la Entidad. | Índice de información clasificada y reservada publicado en el botón de transparencia de la página web de la Entidad. | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Diciembre |

**Subcomponente 4. Monitoreo de acceso a la información pública**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **1.** Realizar informe de seguimiento sobre "Consulta en línea" y de servicios de consulta en sala del Patrimonio documental de Bogotá. | Informe semestral de "Consulta en línea" y de servicios de consulta en sala del patrimonio documental de Bogotá elaborado. | Dirección Distrital de Archivo de Bogotá | Julio y diciembre |
| **2.** Elaborar un informe consolidado de solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas. | Informe consolidado de solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido), elaborado y publicado en el que se especifique:<br><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. | Dirección Distrital de Calidad del Servicio | Mensual (mes vencido) |
| **3.** Analizar el estado actual de trámites y OPAs 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 OPAs realizada. | Oficina Asesora de Planeación | Septiembre |
| **4.** Hacer mantenimiento, actualización y monitoreo a la plataforma virtual de Gobierno Abierto para garantizar que sea accesible e incluyente a los grupos poblacionales y diferenciales. | Informe de mantenimiento, actualización, nuevos desarrollos y monitoreo de la plataforma. | Oficina Asesora de Planeación | Julio y noviembre |
| **5.** Generar un diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad dentro del portal de la Secretaría General. | Diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad y accesibilidad dentro del portal de la Secretaría General elaborado. | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Abril |

## 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.

Para el año 2023, el **Componente 6** Integridad se compone de un subcomponente con las siguientes actividades:

**Subcomponente 1. Fortalecimiento de la cultura ética**

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| **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 |
| **2.** Monitorear la implementación del Gobierno Abierto de Bogotá 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 la implementación del Gobierno Abierto de Bogotá, publicados. | Oficina Asesora de Planeación | Julio y diciembre |
| **3.** 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 Disciplinario Interno | Febrero a noviembre |
| **4.** Desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los(as) servidores(as) frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés. | Listados de asistencia y memorias. | Dirección de Talento Humano | Semestral |
| **5.** Actualizar, implementar y divulgar la Política Institucional | Política Institucional de Integridad, Transparencia, y Lucha | Oficina Asesora de Planeación | Julio y septiembre |

| Actividad | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|---|
| de Integridad, Transparencia, y Lucha Contra la Corrupción de la Secretaría General, incluyendo directrices antisoborno o anticohecho. | Contra la Corrupción, actualizada y divulgada. | | |

# 6. Referencias


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

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.

Organización Internacional de Estandarización. Norma ISO 31000: Gestión del riesgo — Directrices. 2018.

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

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *"Iniciativas para fortalecer el proceso participativo de formulación de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC".* 2020.

Resolución 277 de 2020, "*Por la cual se adopta la plataforma estratégica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.*"

Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las entidades del Distrito Capital". Circular 104 de 2020.

Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones"

## Control de Cambios

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC contiene las modificaciones realizadas a la versión inicial del mismo, las cuales se consignan en la versión 3 de dicho plan, a saber: actualización de la programación de la actividad 3.1.3, pasando el reporte de agosto para el mes de septiembre, alineándola con la programación de diálogos ciudadanos para la vigencia, actualización de la programación de la actividad 4.2.5, pasando el reporte para el mes de noviembre, en concordancia con el cronograma acordado entre la Oficina Asesora de Planeación y la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano para la elaboración del documento de caracterización de grupos de valor y el ajuste de los productos de las actividades 4.3.4 y 4.4.4, alineándolos con la programación definida inicialmente, la cual establece la entrega de informes mensuales entre febrero y noviembre de 2023.

| **Componente** | **Control de cambios PAAC versión 02** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Subcomponente** | **Actividad** | | **Modificación** | **Fecha de modificación** |
| **3. Rendición de cuentas** | 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | **3** | Coordinar con el equipo asesor de comunicaciones el desarrollo y publicación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas de la Secretaría General, en los medios de comunicación internos y externos a la entidad. | Se actualiza la programación de la actividad, pasando el reporte de agosto para el mes de septiembre. Esto debido a que, dentro de la programación de diálogos ciudadanos para la vigencia suministrada por las dependencias, en el mes de agosto no se tiene prevista el desarrollo de ningún espacio de diálogo. | 31/05/2023 |
| **4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** | 2. Fortalecimiento de los canales de atención | **5** | Realizar caracterización de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención establecidos en la Red CADE. | Se actualiza la programación de la actividad, pasando el reporte para el mes de noviembre. Esto debido a que, el cronograma para elaborar la caracterización se sincronizó entre la Oficina Asesora de Planeación y la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, acordando realizar un solo documento que integre toda la información de los grupos de valor de los procesos de la Secretaría General, permitiendo realizar un documento integral de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de la entidad. | 31/05/2023 |

| Componente | Control de cambios PAAC versión 02 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Subcomponente | Actividad | | Modificación | Fecha de modificación |
| **4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** | 3. Talento Humano | **4** | Realizar cualificación a servidores y colaboradores de las entidades distritales que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, en temas relacionados con el ejercicio de dicha función de acuerdo con las competencias al interior de cada una de las entidades. | Se ajusta la redacción del producto, alineándolo con la programación definida, la cual establece la entrega de informes mensuales entre febrero y noviembre de 2023. | 31/05/2023 |
| **4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano** | 4. Normativo y procedimental | **4** | Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones respecto a la apertura y funcionamiento de la actividad económica en el Distrito Capital, haciendo presencia en los diferentes espacios de interacción liderados desde las Entidades Distritales. | Se ajusta la redacción del producto, alineándolo con la programación definida, la cual establece la entrega de informes mensuales entre febrero y noviembre de 2023. | 31/05/2023 |

Fuente. Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. 31 de mayo de 2023.

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|
| Tatiana María Gomescasseres Bertel<br>Javier Andrés Ruiz Torres<br>Guillermo Ignacio Sediles Martínez<br>Juan Sebastián Moreno Galindo<br>Ana Milena Morales Rosas | Doris Bibiana Cardozo Peña | María Clemencia Pérez Uribe |
| 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 2023 | Elaboración de documento | Enero 2023 | 01 |
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023 | • Actualización de la programación de la actividad 3.1.3, componente 3 "Rendición de cuentas" (pag 21)<br>• Actualización de la programación de la actividad 4.2.5, componente 4 "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" (pag 25)<br>• Ajuste del producto de la actividad 4.3.4, componente 4 "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" (pag 25) | Mayo 31 de 2023 | 02 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • Ajuste del producto de la actividad 4.4.4, componente 4 "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" (pag 26) | | |