

## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

#### PERIODO DE EJECUCIÓN:

Se llevó a cabo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre el 1 y el 19 de septiembre de 2023, en el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023, correspondiente al II cuatrimestre de 2023.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Establecer la adecuada aplicación de controles para gestionar los riesgos de corrupción determinados por la secretaria General y el cumplimiento de las actividades ejecutadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General para el segundo cuatrimestre de 2023, de los componentes relacionados con la gestión de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública, y la integridad.

#### ALCANCE:

De conformidad con las evidencias documentales aportadas por las dependencias responsables en la carpeta compartida por la Oficina Asesora de Planeación, se realizará verificación respecto a la ejecución de las actividades que conforman el PAAC y los correspondientes entregables, durante el segundo cuatrimestre 2023, mediante la verificación de la idoneidad de los soportes de avances que evidencian su cumplimiento.

#### PRINCIPALES REFERENTES NORMATIVOS

- Plan Anticorrupción vigencia 2023.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión
   2 Presidencia de la Republica.
- Decreto Nacional 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 610 de 2022, por medio del cual se adopta el modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción para el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2195 de enero 18 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.





# BOGOTÁ SECRETARÍA GENERAL

#### OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

#### **CONCLUSIÓN GENERAL**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la Secretaría General, para la vigencia 2023, definió setenta y cinco (75) actividades en total para atender seis (6) componentes relativos a: Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública e Integridad.

Respecto al segundo cuatrimestre de 2023, se llevó a cabo evaluación de seguimiento a ciento veinte (120) actividades programadas con productos entregables del PAAC 2023, como resultado de las verificaciones realizadas para su comprobación, se obtuvo un cumplimiento promedio del **100%**.

La matriz resultado del seguimiento al PAAC 2023 segundo Cuatrimestre, realizada por parte de la oficina de Control interno fue publicada oportunamente el 14 de septiembre de 2023.

#### RESULTADO DE LAS PRUEBAS EFECTUADAS EN EL SEGUIMIENTO PRACTICADO

Como resultado del seguimiento al segundo cuatrimestre 2023, se realizó revisión de la ejecución de las siguientes actividades programadas, así:

## 1. Componente Gestión del riesgo de corrupción

Durante el segundo cuatrimestre 2023, para este componente se programaron entregables para seis (6) actividades, sobre las cuales se encontró cumplimiento en la ejecución de manera satisfactoria:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
1.2.1	Oficina Asesora de Planeación	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.
1.2.2	Oficina Asesora de Planeación	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.
1.4.1	Oficina Asesora de Planeación	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.







## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

ID	Dependencia que reporta	Actividad
1.4.2	Oficina Asesora de Planeación	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.
1.4.3	Oficina de Control Disciplinario Interno	Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción e identificar las denuncias generadas en la Entidad por estos hechos.
1.5.1	Oficina de Control Interno	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

## 2. Racionalización de trámites

Este componente No tiene asociadas actividades en el PAAC para la vigencia 2023.

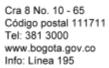
#### 3. Rendición de cuentas

Para el segundo cuatrimestre 2023, en este componente del PAAC, se ejecutaron de manera satisfactoria las cuatro (4) actividades programadas, correspondientes a:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
3.2.1	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas.
3.2.2	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la Entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la estrategia de rendición de cuentas.
3.3.1	Oficina Asesora de Planeación	Gestionar la elaboración y divulgación de piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana para la vigencia 2023.
3.4.1	Oficina Asesora de Planeación	Dar respuesta a las preguntas formuladas por la ciudadanía en el marco de los espacios de rendición de cuentas.

## 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para este componente se programaron y cumplieron satisfactoriamente diez y siete (17)









## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

actividades en el segundo cuatrimestre del PAAC 2023, de acuerdo con los entregables verificados:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.1.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Desarrollar e implementar contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control.
4.2.1	Subsecretaría Corporativa	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.
4.2.2	Oficina Asesora de Planeación	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.
4.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	"Realizar el 100% de los eventos de servicio a la ciudadanía en el SuperCADE Móvil.*  *Debido a eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, se podrán reprogramar o cancelar eventos del SuperCADE Móvil."
4.2.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.3.1	Subsecretaría Corporativa	Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio a la ciudadanía.
4.3.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Cualificar a servidores(as) públicos y otros actores del servicio, de acuerdo con la Guía de Cualificación Distrital.
4.3.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.3.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.4.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.4.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.5.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.5.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.5.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
4.5.5	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Realizar dos videoguías para la comprensión del enfoque de género y diferencial, así como de los delitos contra la administración pública.
4.5.6	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

## 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Para este componente en el PAAC del II cuatrimestre 2023, se programaron y ejecutaron veintidós (22) actividades, las cuales se cumplieron de manera adecuada:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.1	Subsecretaría Corporativa	Publicar en el botón de transparencia de la entidad, los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano.
5.1.10	Oficina Asesora de Planeación	Publicar el reporte de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General en el botón de transparencia.
5.1.11	Oficina Asesora de Planeación	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.
5.1.12	Oficina Consejería de Comunicaciones	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.
5.1.13	Oficina de Control Disciplinario Interno	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.
5.1.14	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Realizar una jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos.
5.1.16	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
5.1.18	Oficina Asesora de Planeación	Mantener actualización periódica del tablero de gestión Secretaría General en el botón de transparencia de la entidad.







## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.19	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	Implementar mecanismos de promoción de la participación a través de las herramientas y plataformas de Gobierno Abierto.
5.1.2	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	Realizar acciones de fortalecimiento a iniciativas ciudadanas de memoria para la paz y la reconciliación en el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación.
5.1.3	Subsecretaría Corporativa	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.
5.1.5	Subsecretaría Corporativa	Ajustar el formato del organigrama y la presentación de los perfiles directivos en la página web.
5.1.6	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	Adelantar acciones para la implementación de la política pública Bogotá Territorio Inteligente.
5.1.7	Oficina Jurídica	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.
5.1.8	Oficina Asesora de Planeación	Realizar monitoreo a las publicaciones del botón de transparencia de la Entidad, según el esquema de publicación de información.
5.1.9	Oficina Asesora de Planeación	Divulgar las características diferenciales de la nueva sede electrónica a la ciudadanía.
5.2.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.2.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para 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.
5.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual.
5.4.1	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Realizar informe de seguimiento sobre "Consulta en línea" y de servicios de consulta en sala del Patrimonio documental de Bogotá.
5.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	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.
5.4.4	Oficina Asesora de Planeación	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.

De acuerdo con la verificación practicada respecto del cumplimiento y los soportes documentales obtenidos, para la actividad 5.1.7 cuyo producto es "Normograma sobre asuntos que son competencia de la Entidad, publicado en la página web de la entidad.", y con una frecuencia semestral, se evidenció que se cumplió de manera parcial puesto que en el mes de junio 2023 solo se evidenció los formatos de publicación mes vencido de los normogramas correspondientes a los cortes de enero a mayo 2023.

#### **RECOMENDACIÓN No.1**

Respecto al resultado obtenido, es necesario revisar la frecuencia de la actividad puesto que, en los formatos de publicación se evidenció que se realiza mes vencido y la actividad está programada con frecuencia semestral.

#### 6. Integridad

Para el II cuatrimestre 2023, en este componente del PAAC se ejecutaron de manera satisfactoria las cinco (5) actividades programadas, correspondientes a:









## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

ID	Dependencia que reporta	Actividad
6.1.1	Subsecretaría Corporativa	Formular, ejecutar y realizar el monitoreo del plan de integridad de la entidad.
6.1.2	Oficina Asesora de Planeación	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".
6.1.3	Oficina de Control Disciplinario Interno	Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría General.
6.1.4	Subsecretaría Corporativa	Desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los(as) servidores(as) frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés.
6.1.5	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar, implementar y divulgar la Política Institucional de Integridad, Transparencia, y Lucha Contra la Corrupción de la Secretaría General, incluyendo directrices antisoborno o anticohecho.

De acuerdo con la revisión efectuada a la documentación, no se evidenció soporte respecto a la publicación en las actividades 1.2.1, 1.4.1, 3.2.2 y 6.1.2, los cuales se encuentran programados en la descripción del producto en donde se menciona de manera puntual la publicación.

#### **RECOMENDACIÓN No.2**

Con base en lo anterior, es necesario que para las actividades en las que se establece como producto la publicación se evidencie en los soportes allegados, el enlace o el formato de publicación.

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES FORMULADAS EN EL INFORME ANTERIOR CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN DEL PRIMER CUATRIMESTRE 2023.

Se realizó indagación con la Oficina Asesora de Planeación y verificación en la versión 02 del PAAC 2023, así como en los soportes allegados, respecto de la adopción de tres (3) recomendaciones formuladas en el informe correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2023 así:







## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

#### Resultado verificación Seguimiento a las recomendaciones del informe adopción de recomendaciones correspondiente al I cuatrimestre 2023 informe I cuatrimestre 2023 1. Actividad 3.1.6 de acuerdo con la revisión efectuada a la documentación, de esta actividad el producto programado corresponde a "Formato de evaluación de espacios de diálogo No se evidenció la atención a esta ajustado. Informe de evaluación de los espacios de diálogo recomendación. por lo tanto, ciudadano a partir de las respuestas recogidas de los formatos nuevamente se recomienda de evaluación" de conformidad con las evidencias aportadas por agregar para esta actividad un la Oficina asesora de planeación, estos formatos corresponden reporte durante el año 2023, que último trimestre de vigencia la evidencie la actualización de los RECOMENDACIÓN No. 1. Con base en lo anterior, es necesario formatos en la presente vigencia. agregar para esta actividad un reporte durante el año 2023, que evidencie la actualización de los formatos en la presente vigencia. Se evidenció la atención a la 2. Para las actividades 4.3.4 y 4.4.4 en la columna denominada recomendación, si bien no se "producto" se indica un informe trimestral, sin embargo, la ajustó la frecuencia del producto, frecuencia y las evidencias objeto de revisión muestran una el cual continúa siendo mensual, programación mensual de febrero a noviembre 2023. en la verificación de soportes del II RECOMENDACIÓN No.2. Producto de lo anterior, se hace cuatrimestre, en cada mes del recomendable ajustar el producto para que sea concordante con producto programado se observó las evidencias y la programación mensual establecida en el correspondiente informe el PAAC 2023 para estas actividades. mensual. 3. Para la actividad 5.1.19, respecto del cumplimiento y los soportes documentales obtenidos, se evidenció un documento Se evidenció la atención a la pdf con la captura de pantalla de la estadística de participación recomendación dado que en la del chat; teniendo en cuenta que el producto establecido para verificación de soportes del II esta actividad es un "Reporte de Analítica de Chatico y cuatrimestre, en el mes Plataforma GAB sobre transacciones e iniciativas que producto programado se observó promuevan la participación", es importante que se cuente con un documento en pdf denominado reporte que dé cuenta de la estadística obtenida. "DatosPrimerSemestreParticipaci RECOMENDACIÓN No.3, Respecto al resultado obtenido, es ón" correspondiente al informe de necesario la generación de los reportes correspondientes que, la nueva funcionalidad en la permitan la estadística de datos resultantes y así, soportar de plataforma Gobierno Abierto de manera más adecuada el producto programado en esta Bogotá y Gobierno Digital. actividad.







## INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC II CUATRIMESTRE DE 2023

## Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Especializado OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno



