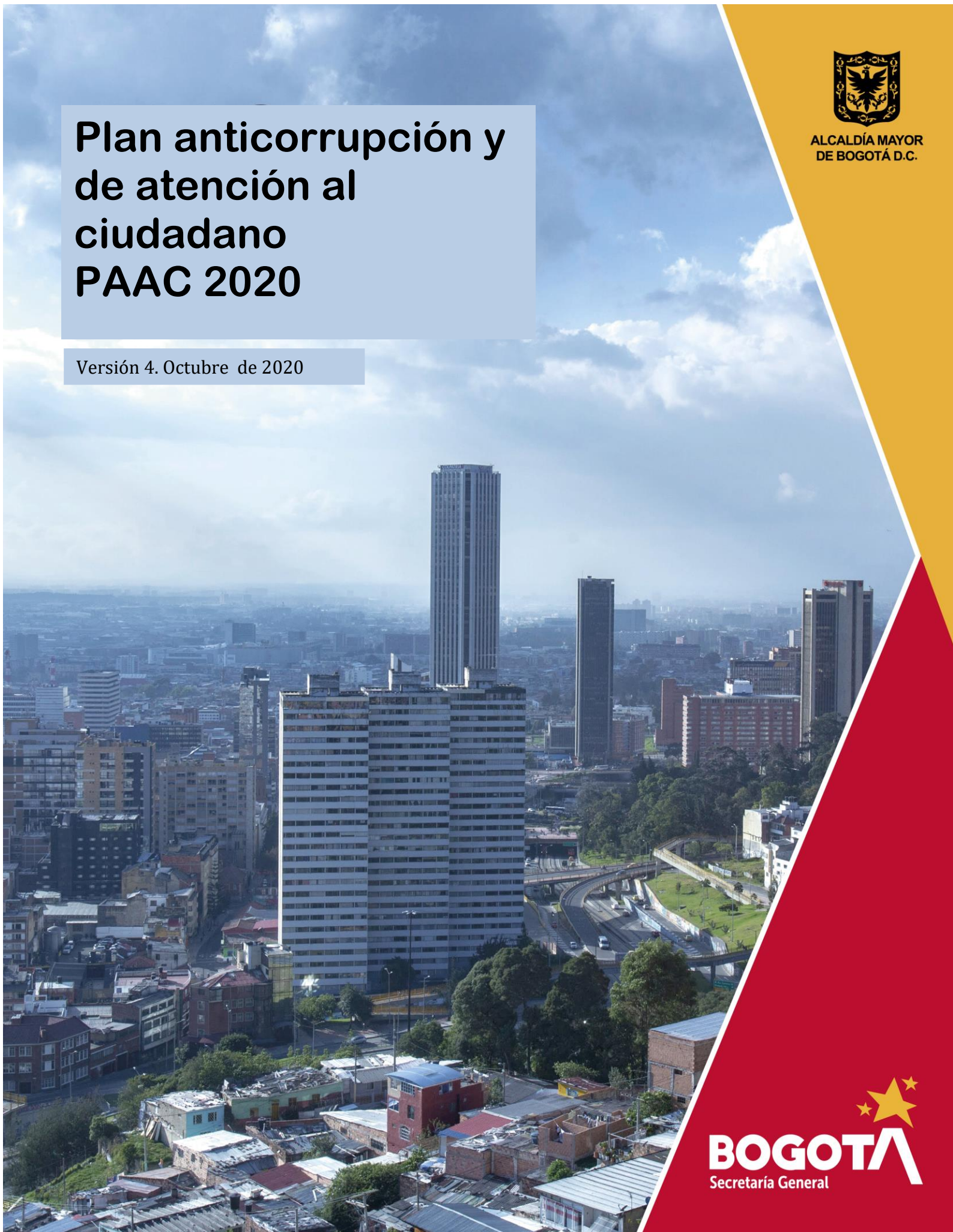




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# Plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2020

Versión 4. Octubre de 2020



  
**BOGOTÁ**  
Secretaría General

Claudia Nayibe López Hernández  
**Alcaldesa Mayor de Bogotá D.C**

Margarita Barraquer Sourdis  
Secretaria General de Bogotá D.C

Carlos Vladimir Rodríguez Valencia  
Alto Consejero para los Derechos de las víctimas, la Paz y la Reconciliación

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

María Clemencia Pérez Uribe  
Subsecretaria Corporativa

Diana Marcela Velazco Rincón  
Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Gloria Patricia Rincón Mazo  
Subsecretaria Técnica

Oscar Guillermo Niño  
Director de Desarrollo Institucional

Luz Amparo Medina Gerena  
Directora de Relaciones Internacionales

Alvaro Arias Cruz  
Director Distrital de Archivo de Bogotá

Dorian de Jesús Coquies Maestre  
Directora de Calidad del Servicio

Mario Alberto Chacón Castro  
Director de Contratación

Alexandra Cecilia Rivera  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

*“Esta ciudad nos está hablando. Cada calle, cada plaza y cada parque habla, canta, se mueve para demandar la ciudad y el país que sueña y se merece la ciudadanía del siglo XXI. Vamos a cuidarnos entre todos. No vamos a permitir que nos roben la esperanza, no vamos a permitir que nos roben más vidas de esta nueva generación que hoy sale a la calle a pedir a gritos que no los dejemos estancados en los mismos debates y protagonistas del pasado, que les soltemos esas amarras y les demos las oportunidades y capacidades para participar en la vida pública y política, en el desarrollo económico y sostenible que demanda el siglo XXI.*”

*No vamos a permitir, de ninguna manera, el abuso de poder de ninguna autoridad contra esa legítima expresión ciudadana. Bogotá es una ciudad que acoge, cuida y potencia a todo aquel que quiera expresarse, que quiere salir adelante. Nuestra tarea será facilitar esta expresión y la canalización de esos sueños en realidades y oportunidades, con todas las garantías y, por supuesto, tomando atenta nota de las demandas de cambio que nos competen como gobierno y administración de la ciudad...”*

*Discurso de posesión Alcaldesa Claudia López  
Enero 01 de 2020*

## Contenido

1. Marco estratégico de la Secretaría General.....	6
Misión .....	6
Visión.....	6
Valores .....	6
Objetivos estratégicos.....	7
2. Objetivos del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC .....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos .....	8
3. Construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC .....	8
3.1 Antecedentes.....	8
3.2 Fases de construcción PAAC 2020.....	9
a. Fuentes e insumos para la formulación.....	9
b. Socialización y divulgación.....	10
c. Publicación.....	11
d. Monitoreo y seguimiento .....	11
4. Desarrollo de la estrategia del Plan anticorrupción y atención al ciudadano .....	11
4.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción.....	12
4.2 Segundo componente: Racionalización de trámites .....	14
4.3 Tercer componente: Rendición de cuentas .....	15
4.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	18
4.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública .....	21
4.6 Sexto componente: Integridad .....	25
5. Referencias .....	26

## Abreviaturas

<b>CONPES</b>	Consejo Nacional de Política Económica y Social
<b>DAFP</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública
<b>DDAB</b>	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá
<b>DDDI</b>	Dirección Distrital de Desarrollo Institucional
<b>DDRI</b>	Dirección Distrital de Relaciones Internacionales
<b>ITDC</b>	Índice de Transparencia del Distrito Capital
<b>MECI</b>	Modelo Estándar de Control Interno
<b>MIPG</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
<b>PAAC</b>	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
<b>PDD</b>	Plan de Desarrollo Institucional
<b>PPIA</b>	Política Pública Integral Anticorrupción
<b>SIG</b>	Sistema Integrado de Gestión
<b>SUIT</b>	Sistema Único de Información de Trámites
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y la Comunicación

# 1. Marco estratégico de la Secretaría General

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cabeza 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, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

## Misión

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

## Visión

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

## Valores



"Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado".



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



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



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



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

## Objetivos estratégicos

1. Implementar estrategias y acciones que aporten a la construcción de la paz, la reparación, la memoria y la reconciliación en Bogotá Región.
2. Posicionar un modelo de Gobierno Abierto bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, con articulación intersectorial, que facilite un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, a través del aprovechamiento de las TIC y la innovación pública.
3. Consolidar una gestión pública eficiente, a través del desarrollo de capacidades institucionales, para contribuir a la generación de valor público.
4. Promover procesos de transformación digital en la Secretaría General para aportar a la gestión pública eficiente.
5. Fortalecer la prestación del servicio a la ciudadanía con oportunidad, eficiencia y transparencia, a través del uso de la tecnología y la cualificación de los servidores.
6. Conocer los referentes internacionales de gestión pública, a través de estrategias de cooperación y articulación, para lograr que la administración distrital mejore su gestión pública y posicione las buenas prácticas que realiza.
7. Mejorar la oportunidad en la ejecución de los recursos, a través del fortalecimiento de una cultura financiera, para lograr una gestión pública efectiva.
8. Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad institucional y su gestión.

## 2. Objetivos del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC

### Objetivo general

Establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción de la vigencia 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante el desarrollo y seguimiento de acciones que permitan el tratamiento oportuno de los riesgos, la participación ciudadana en la toma de decisiones, el mejoramiento de los trámites y servicios de la Entidad, la divulgación, disposición y consulta de la información y el fortalecimiento de la cultura de integridad.

## Objetivos específicos

1. Fortalecer la aplicación de la política integral de administración de riesgos de la Secretaría General.
2. Gestionar los riesgos de corrupción mediante planes de tratamiento orientados a su prevención y mitigación.
3. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.
4. Establecer los lineamientos y principios de trabajo para asegurar una adecuada y permanente rendición de cuentas, que fomente la transparencia en el acceso a la información, para facilitar la participación y el control ciudadano frente a la gestión institucional.
5. Establecer y desarrollar acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios y de los canales de atención dispuestos para el ciudadano y partes interesadas.
6. Desarrollar acciones para mejorar la forma de presentación de la información en la página web de la Entidad, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía y así fortalecer el derecho de acceso a la información pública.
7. Consolidar una cultura de actuación integral y transparente en la Secretaría General.

### 3. Construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC

#### 3.1 Antecedentes

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1081 de 2015 (en su artículo 2.1.4.1) y en cumplimiento de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<sup>1</sup>, el **PAAC 2020** para la Secretaría General está conformado por seis componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.

---

<sup>1</sup> Versión 2 elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



## 6. Integridad.

La construcción de estos componentes se sustenta en:

- **Compromiso:** el proceso de la elaboración del Plan contó con el apoyo del equipo directivo, otorgándole un carácter prioritario dentro de la gestión de la Entidad.
- **Participación:** si bien una parte del conocimiento necesario para la elaboración del Plan es de carácter técnico, durante el proceso se contó con la participación y el aporte de insumos de todas las dependencias de la Entidad.
- **Aplicación de normas y metodologías vigentes:** el PAAC acoge los lineamientos contenidos en la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y sigue los estándares metodológicos para la construcción del *Plan anticorrupción y de atención al ciudadano* de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- **Enfoque práctico, efectivo, funcional y con énfasis en gestión de riesgos de corrupción:** el PAAC es de fácil aplicabilidad y está centrado en los aspectos más relevantes para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Es de carácter funcional, está alineado con los objetivos estratégicos de la Entidad y está diseñado para ser un instrumento efectivo para la gestión de riesgos de corrupción.
- **Dinámico y flexible:** el PAAC no acaba con su publicación, dado que es un instrumento que se debe aplicar a lo largo de la vigencia. Además, debe ser compatible con las dinámicas y las transformaciones de la Entidad (por ejemplo, el cambio de Plan Distrital de Desarrollo).

## 3.2 Fases de construcción PAAC 2020

La construcción y ejecución del **PAAC 2020** contempla cuatro fases:

### a. Fuentes e insumos para la formulación

Para la elaboración del PAAC 2020 se tuvieron en cuenta diferentes fuentes. Primero, la guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” y la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptados mediante el Decreto Nacional 124 de 2016. Dichos referentes se armonizaron con la normativa vigente en materia de anticorrupción, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información, participación ciudadana y rendición de cuentas y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Segundo, se consultaron insumos adicionales a partir del análisis de los resultados del PAAC 2019 y otros informes relevantes:

- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia.
- Diagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y sus decretos reglamentarios en la Secretaría General.
- Monitoreos a la ejecución de las actividades de PAAC 2019, por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe de seguimiento a los resultados de la ejecución del PAAC 2019, por parte de la Oficina de Control Interno.
- Informe de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de riesgos de corrupción 2019, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Informe de seguimiento a la atención de quejas, soluciones, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Secretaría General, elaborado por la Oficina de Control Interno.
- Informe de monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites 2019.
- Informe de resultados de los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia 2019 de la Secretaría General.

## b. Socialización y divulgación

La socialización del PAAC 2020 estuvo dirigida a funcionarios públicos y contratistas de la Entidad, así como a la ciudadanía y grupos de interés. Se realizó mediante un formulario que se publicó en la página web de la Secretaría<sup>2</sup> y en la intranet de la Entidad, entre los días 17 y 27 de enero de 2020. Resultado de este ejercicio, se recibieron un total de 65 respuestas<sup>3</sup> con 50 aportes (tanto internos como externos); estos se analizaron y, posteriormente, se vincularon 36 que se consideraron pertinentes<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Se accedía al mismo ingresando en el siguiente enlace:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xD3gs70yLIIOfHW\\_oW9SuBUNIRNT0ZPNIFCR0pGWlpETjhNOEo1VIMxQy4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=y6dR80r58E2WJ64DDM73xD3gs70yLIIOfHW_oW9SuBUNIRNT0ZPNIFCR0pGWlpETjhNOEo1VIMxQy4u).

<sup>3</sup> Se elaboró un formulario para que los ciudadanos y servidores públicos participaran en la construcción del PAAC que dejó como resultado 62 participaciones con aportes y 3 participaciones de las dependencias de la Secretaría General remitidas por memorando, para un total de 65. De estas 65 participaciones, 50 se catalogaron como respuestas y de estas 36 fueron vinculadas al PAAC.

<sup>4</sup> Para definir la pertinencia de los aportes se analizaron tres características: que fueran competencia de la Secretaría General, que no estuvieran en contra de la normatividad vigente y que se pudieran cumplir de acuerdo con los recursos de la Entidad. Este análisis se puede encontrar en el siguiente link:

## c. Publicación

En cumplimiento de la Resolución 3564 de 2015 de MinTIC, la publicación del PAAC se realiza en la página web de la Entidad, en la sección de transparencia en el punto seis “Planeación”<sup>5</sup>. Allí, también se pueden consultar los planes anticorrupción y de atención al ciudadano de vigencias anteriores con sus respectivos seguimientos.

## d. Monitoreo y seguimiento

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

En esta vigencia surgió un reto adicional en el desarrollo, monitoreo y seguimiento del PAAC, frente a programación inicial, debido a la pandemia de la COVID-19. Esta situación obligó a redefinir algunas actividades y diseñar nuevas estrategias, a través de las tecnologías de la información, viendo estas como una oportunidad de llegar a más personas. En este sentido, se ha solicitado a las dependencias que argumenten y sustenten los cambios solicitados, con el fin de garantizar la transparencia del Plan.

## 4. Desarrollo de la estrategia del Plan anticorrupción y atención al ciudadano

“Sin duda, combatir la corrupción deber ser un objetivo primordial para cualquier gobierno, pues ella impide que los recursos públicos sean utilizados de manera eficaz y se puedan proveer los servicios básicos que cualquier Estado debe garantizar a sus ciudadanos, lo que a su vez puede degenerar en la vulneración de derechos humanos, en graves tensiones sociales y peor

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

<sup>5</sup> La publicación del PAAC, sus actualizaciones y los seguimientos previstos se deben publicar en el botón de transparencia de la Entidad, dentro del punto 6.1.c. Planes estratégicos, sectoriales e institucionales, de acuerdo con las fechas estipuladas por el Decreto Nacional 124 de 2016. Link:

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

aún, en violencia. Esta es precisamente la razón por la que la búsqueda de una paz estable y duradera, con la que este Gobierno está firmemente comprometido, debe ir acompañada de estrategias integrales de lucha contra la corrupción...”

Prólogo Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011  
Avances y desafíos tras cinco años de su expedición

## 4.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción

La gestión de riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos<sup>6</sup>. Con el fin de comprender la importancia de este tema, es necesario entender el concepto de corrupción como el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado<sup>7</sup>. La corrupción se extiende a la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado<sup>8</sup>.

Teniendo esto en cuenta, el componente de gestión del riesgo en el PAAC 2020 le facilita a la Entidad establecer medidas de control, para prevenir y evitar hechos de corrupción. En este sentido, 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 asociados a los procesos y procedimientos<sup>9</sup> y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

---

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

<sup>7</sup> CONPES 167 Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 2013. Página 12.

<sup>8</sup> Secretaría de la Transparencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. Página 17.

<sup>9</sup> Se entiende por “controles”: Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública”, DAFF. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Página 10.

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción**

Subcomponente	Actividad Meta o producto	Meta o producto	Responsable	Fecha programada de cumplimiento	
<b>1. Política de Administración de riesgos de corrupción</b>	1.1	Actualizar la Política de Administración del Riesgo de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente.	Política de Administración del riesgo actualizada.	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2020
	1.2	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación acerca de la Gestión de Riesgos de Corrupción dirigida a los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Estrategia de divulgación diseñada e implementada acerca de la Gestión de riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2020
<b>2. Construcción de Mapa de riesgos de corrupción<sup>10</sup></b>	2.1	Actualizar y publicar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento de gestión del riesgo PR-214, los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente.	Mapa de riesgos actualizado y publicado	Todas las dependencias con riesgos de corrupción identificados /Oficina Asesora de Planeación	Abril de 2020 y por demanda
<b>3. Consulta y divulgación</b>	3.1	Analizar la pertinencia de las observaciones, opiniones y/o sugerencias internas y externas realizadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción, por parte de servidores, contratistas y ciudadanos.	Matriz de análisis de pertinencia de las observaciones.	Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2020
	3.2	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con el análisis de pertinencia.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2020

<sup>10</sup> El mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad puede ser consultado en el siguiente enlace:  
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/mapa-riesgos-institucional-corrupcion-version-3>

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción**

Subcomponente	Actividad Meta o producto	Meta o producto	Responsable	Fecha programada de cumplimiento
	3.3 Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Nota: La socialización del plan se realizará una vez se haya armonizado con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.	Jornadas de socialización Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	Julio y octubre de 2020
4. Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear la gestión de los Riesgos de corrupción con el propósito de analizar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Reporte bimestral de seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción.	Todas las dependencias que tengan riesgos de corrupción identificados	Bimestral
	4.2 Retroalimentar el monitoreo de la gestión de los Riesgos de corrupción con el propósito de verificar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Reporte bimestral de monitoreo de la gestión de los riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación	Bimestral
	4.3 Formular acciones preventivas para evitar hechos de corrupción	Informes semestrales sobre acciones preventivas de hechos de corrupción.	Oficina de Control Interno Disciplinario	Semestral
5. Seguimiento	5.1 Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Reporte de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Abril 8 de 2020

## 4.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

Se entiende por trámites, los bienes y servicios a los cuales accede la ciudadanía en razón a su interés de adquirir un derecho ciudadano o cumplir con una obligación expresamente establecida o autorizada en la ley. Así, con el objetivo de que la entidad sea más eficaz en la disposición de sus recursos para garantizar a la ciudadanía el mejor acceso posible a dichos bienes y servicios públicos, es imprescindible

y la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC.

Para la Secretaría General, la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites<sup>11</sup> y otros procedimientos administrativos, pretende no solo brindar beneficios reales en términos de tiempo, calidad y facilidad para el ciudadano, sino también promover el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. En este sentido, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Entidad para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y otros procedimientos administrativos a su cargo.

En cumplimiento del objetivo de este componente se establece la siguiente Estrategia de racionalización:

Trámite	Responsable	¿Cuenta con estrategia definida en el SUIT?	Fecha de cumplimiento
Publicación de actos administrativos en el registro distrital	Subdirección de Imprenta Distrital	Sí	30/05/2020
Suscripción y venta del registro distrital	Subdirección de Imprenta Distrital	Sí	30/05/2020

Fuente: elaboración propia con información tomada de la estrategia de racionalización de trámites registrada en Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Abril 8 de 2020.

### 4.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación permanente de la Secretaría General con la ciudadanía y demás grupos de interés. Uno de sus propósitos es que se sea de conocimiento general la información relacionada con la forma en que se utilizan los recursos públicos a su cargo y en que se obtienen los servicios, productos y resultados derivados de ese proceso<sup>12</sup>. Por tal motivo, la rendición de cuentas exige el fortalecimiento de la generación y puesta a disposición de la ciudadanía de información sobre su gestión institucional, así como la promoción de la participación ciudadana en los asuntos de la entidad y el fortaleciendo del control social.

<sup>11</sup> 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].

<sup>12</sup> CONPES 3654 de 2010.

La rendición de cuentas de la Secretaría General le apunta a una mayor transparencia en la gestión de la administración pública para, a partir de allí, adoptar los principios de buen gobierno, eficiencia y eficacia en el quehacer diario del servicio público. Para la vigencia 2020, en este componente se programaron las actividades descritas en la siguiente tabla:

<b>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020</b> <b>Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>	
<b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	<b>1.1</b>	Elaborar el informe de rendición de cuentas del sector gestión pública y publicarlo en la página web de la Entidad según el procedimiento metodológico que establezca la Veeduría Distrital para la vigencia.	Informe de rendición de cuentas sectorial publicado para la vigencia respectiva.	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2020
	<b>1.2</b>	Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2019".	Un informe de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2019 publicado en la página web de la entidad.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Febrero de 2020
<b>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	<b>2.1</b>	Elaborar y publicar la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General.	Una estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General elaborada y publicada.	Oficina Asesora de Planeación	Abril de 2020
	<b>2.2</b>	Desarrollar mesas territoriales de diálogo ciudadano	Informe mensual de las mesas territoriales de diálogo ciudadano desarrolladas.	Oficina Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación.	Mensual



**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>
	2.3 Participar en las mesas de diálogo del observatorio de veedurías ciudadanas, coordinadas por la Veeduría Distrital.	Reporte de los resultados, compromisos y avances de las mesas de diálogo del observatorio de veedurías ciudadanas.	Todas las dependencias / Oficina Asesora de Planeación	Por demanda
<b>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas</b>	3.1 Sensibilizar sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública para emplearla efectivamente en los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de dinamizar la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.	Control de capacitaciones con corte a diciembre 2020, que contemple las actividades adelantadas en el asunto, con los soportes respectivos.	Dirección de Talento Humano	Diciembre de 2020
	3.2 Formular el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Plan de participación ciudadana de la Secretaría General formulado	Oficina Asesora de Planeación	Marzo de 2020
	3.3 Validar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Plan de participación ciudadana de la Secretaría General validado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2020
	3.4 Publicar el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la página web de la Entidad	Plan de participación ciudadana de la Secretaría General publicado	Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2020

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>
	<p><b>3.5</b> Socializar el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la página web de la Entidad. Nota: La socialización del plan se realizará una vez se haya armonizado con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.</p>	Jornadas de socialización participación ciudadana de la Secretaría General socializado	Oficina Asesora de Planeación	Agosto y noviembre de 2020
<b>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	<p><b>4.1</b> Analizar la pertinencia de las observaciones, opiniones y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas.</p>	Reporte de pertinencia de las observaciones.	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre de 2020

Fuente: Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. Abril 8 de 2020

## **4.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

La atención al ciudadano es una herramienta para garantizar a los ciudadanos la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad. Desde la creación del Programa “Centros de Atención Distrital Especializados - CADE” en los años 90, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. ha sido pionera entre las entidades públicas del país en materia de mejoramiento del servicio a la ciudadanía, a través de la implementación de estrategias integrales y de ciudad.

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<sup>13</sup>. Las acciones planteadas para la vigencia 2020 son las siguientes:

<b>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020</b> <b>Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</b>					
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>	
<b>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	<b>1.1</b>	Elaborar informe mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD), a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora para la prestación del servicio.	Informe mensual de PQRSD de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Mensual
	<b>1.2</b>	Elaborar informe mensual de seguimiento de las denuncias de posibles actos de corrupción, recibidas en la Línea 195, Opción 1.	Informe mensual de seguimiento a las denuncias recibidas por posibles actos de corrupción a través de la línea 195	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Mensual
<b>2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	<b>2.1</b>	Realizar eventos SuperCade Móvil.	Eventos de SUPERCADÉ Móvil realizados	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2020
<b>3. Talento Humano</b>	<b>3.1</b>	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario.	Dos jornadas de orientación	Oficina de Control Interno Disciplinario	Febrero y octubre
	<b>3.2</b>	Realizar cualificación a servidores de entidades distritales con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.	Número de servidores con funciones de inspección, vigilancia y control cualificados.	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre de 2020

<sup>13</sup> Con el fin de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, se formula el presente componente para esta vigencia, utilizando como referente los lineamientos rectores en esta materia como lo son: CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" y el Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

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

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>
	<b>3.3</b> Cualificar a servidores públicos y otros, en sus conocimientos, habilidades y actitudes en aspectos de servicio a la ciudadanía	Número de servidores públicos cualificados.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre 2020
<b>4. Normativo y procedimental</b>	<b>4.1</b> Retroalimentar a las entidades distritales (con observaciones al 10% o más de las respuestas evaluadas) y a las dependencias de la Secretaría General (con al menos 1 observación en las respuestas evaluadas) con base en la evaluación de calidad y calidez realizada a las respuestas emitidas mes vencido.	Número de comunicaciones de retroalimentación a entidades distritales (con observaciones al 10% o más de las respuestas evaluadas) y a las dependencias de la Secretaría General (con al menos 1 observación en las peticiones evaluadas) con base en la evaluación de calidad y calidez realizada a las respuestas emitidas mes vencido.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020
	<b>4.2</b> Evaluar respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades distritales, en términos de calidad y calidez (mes vencido).	Número de respuestas a peticiones ciudadanas evaluadas en términos de calidad y calidez (mes vencido).	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020
	<b>4.3</b> Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión (mes vencido) de PQR presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para publicación en la página web de la entidad.	Un informe mensual de gestión de PQRS que incluya un capítulo de peticiones de veedurías ciudadanas.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020**  
**Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

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

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de cumplimiento	
	4.4	Aplicar herramienta para medir el Nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Informe del nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, CLAVs y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Junio de 2020
	4.5	Realizar seguimiento a peticiones ciudadanas que a final de mes se encontraban vencidas, en las entidades y organismos distritales, así como a la Secretaría General (mes vencido).	Número de comunicaciones de seguimiento a peticiones ciudadanas vencidas a final de mes, enviadas a las dependencias de la Secretaría General, así como a las entidades y organismos distritales que presentan 3 o más peticiones vencidas (mes vencido).	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre 2020
	4.6	Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones, respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital	Número de ciudadanos/comerciantes sensibilizados y orientados	Subdirección de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Diciembre de 2020
<b>5. Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar monitoreos para la medición, evaluación y seguimiento del servicio en la Red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital.	Número de monitoreos realizados para evaluar la prestación del servicio en la red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Julio 2 de 2020

**4.5 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.

Este tema es importante para la Secretaría General, no solo porque facilita que la ciudadanía pueda ejercer control social y participar de las decisiones de la entidad, conocer de primera mano las actuaciones y la gestión adelantada y ser actores relevantes para el control de la corrupción; sino porque es un derecho que facilita, además, la realización y el ejercicio de otros derechos fundamentales, lo cual es prioritario para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y para la construcción sólida de un gobierno abierto.

Para la vigencia 2020, se formulan las siguientes actividades:

<b>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020</b> <b>Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</b>					
<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>	
<b>1. Lineamientos de Transparencia Activa</b>	<b>1.1</b>	Realizar oportunamente las publicaciones correspondientes, identificadas en el esquema de publicación de la Secretaría General	Formato de evidencia de las publicaciones subidas en el botón de transparencia de acuerdo con el esquema de publicación de la Secretaría General.	Todas las dependencias	Mensual
	<b>1.2</b>	Realizar seguimiento al cumplimiento del esquema de publicación.	Matriz actualizada de seguimiento de conformidad con el esquema de publicación.	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
	<b>1.3</b>	Desarrollar jornadas de capacitación sobre procedimiento de pagos desde el SECOP II, Manual de contratación,	Número de jornadas de capacitación desarrolladas dirigidas a	Dirección de Contratación	Mayo de 2020

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020**  
**Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

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

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>
	supervisión e interventoría y Cierre de expedientes contractuales y liquidaciones dirigidas a gerentes de proyecto y apoyos de supervisión	gerentes de proyecto y apoyos de supervisión		
	<b>1.4</b> Realizar una sensibilización para la identificación de datos abiertos.	Jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Agosto de 2020
	<b>1.5</b> 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 / Todas las dependencias	Diciembre de 2020
	<b>1.6</b> Diseñar e implementar una estrategia de divulgación del botón de transparencia y acceso a la información pública dirigida a la ciudadanía.	Estrategia implementada de divulgación del botón de transparencia.	Oficina Asesora de Planeación / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Diciembre de 2020
<b>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	<b>2.1</b> Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto.	Un sistema de alertas por correo electrónico dispuesto	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020**  
**Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

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

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>	
	2.2	Realizar seguimiento y promoción del chat y del chat-Bot de la línea 195 y de la aplicación SuperCADE Virtual.	Informe mensual de estadísticas de interacciones a través del chat y chat-Bot (mes vencido)	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Diciembre de 2020
	2.3	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual	Un informe mensual con cifras consolidadas de peticiones presentadas por la ciudadanía, gestión peticiones de veedurías ciudadanas, seguimiento a la calidad y calidez de las respuestas emitidas a la ciudadanía y requerimientos vencidos según términos de ley.	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020
<b>3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Revisar, actualizar y publicar en el botón de transparencia de la página web de la Entidad el Esquema de Publicación.	Esquema de publicación actualizado y subido en el botón de transparencia de la página web de la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	Abril y octubre de 2020
<b>4. Monitoreo de acceso a la información pública</b>	4.1	Elaborar informe mensual de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido).	Un informe mensual de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido), en el que se especifique: - Número de solicitudes recibidas - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Diciembre de 2020



Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de cumplimiento
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta a cada solicitud</li> <li>- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.</li> </ul>		

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Julio 2 de 2020

## 4.6 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. Esta apuesta se realizó teniendo en cuenta que la apropiación de valores y la consolidación de una cultura de integridad inciden de manera directa en el fortalecimiento de la estrategia de lucha contra la corrupción y la defensa de lo público.

Las acciones planteadas para la presente vigencia son las siguientes:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
Componente 6: Integridad				
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de cumplimiento
1. Fortalecimiento de la cultura ética	1.1 Sensibilizar al equipo directivo de la Secretaría General en relación con el fortalecimiento de la cultura ética de la Entidad.	Presentación de la sensibilización a los directivos	Dirección de Talento Humano / Equipo de Gestores de Integridad	Marzo - abril 2020

**Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**

**Componente 6: Integridad**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada de cumplimiento</b>
1.2	Promocionar e incentivar los comportamientos deseables alineados con los valores de la casa.	Estrategia de promoción de comportamientos deseables desarrollados	Dirección de Talento Humano / Equipo de Gestores de Integridad	Mayo a septiembre 2020
1.3	Empoderar al equipo de Gestores de Integridad de la Secretaría General y promover su participación en los procesos que lo requieran dentro de la Entidad, en el marco de los comportamientos deseables de los Valores Institucionales.	Evidencias y actas de reunión	Dirección de Talento Humano / Equipo de Gestores de Integridad	Mayo a noviembre 2020
1.4	Fortalecer las competencias de los gestores de ética o integridad en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental.	Número de gestores capacitados.	Dirección de Talento Humano / Equipo de Gestores de Integridad	Julio - agosto 2020
1.5	Realizar seguimiento y evaluación de la apropiación del Código de Integridad y los valores éticos.	Resultados de la encuesta de apropiación de los valores y el Código de Integridad	Dirección de Talento Humano / Equipo de Gestores de Integridad	Noviembre de 2020
1.6	Realizar convocatoria nuevos Gestores de Integridad.	Resolución.	Dirección de Talento Humano	Noviembre de 2020

Fuente: Secretaría General. Oficina de Planeación. Abril 8 de 2020

## 5. Referencias

CONPES 167. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”, 2013.

Alcaldía Mayor de Bogotá y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC. Ejecución de talleres que permitan la identificación de comportamientos relacionados con la Transparencia y la Probidad en las Entidades públicas de Bogotá. 2014.

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” - “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”. 2015.

Secretaría General. “Estudio Técnico de Modernización Institucional de la Secretaría General”. Agosto de 2016.

Departamento Administrativo de la Función Pública. “Manual Operativo. Modelo Integrado de Planeación y Gestión”. 2017.

## Control de cambios

El presente Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contiene modificaciones que se realizaron por varias razones, a saber: armonizar las actividades con la planeación institucional de la Secretaría General del Alcaldía Mayor de Bogotá, emplear un lenguaje más claro para la ciudadanía y los grupos de interés, desarrollar actividades oportunas para prevenir la materialización de actos de corrupción, ajustar las fechas de las actividades teniendo en cuenta factores como el diseño y formulación del nuevo Plan Distrital de Desarrollo y otros que pusieran en riesgo su cumplimiento y, por último, tener en cuenta las mejoras, consideradas pertinentes, que surgieron en los espacios de participación definidos para la formulación del Plan. A continuación, se presentan los cambios detallados que ha tenido el PAAC en sus dos versiones:

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración del Riesgo de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente.	Se modificó la redacción de la actividad, el producto y el responsable. Se modificó la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		1.2	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación acerca de la Gestión de Riesgos de Corrupción dirigida a los colaboradores de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Se modificó la redacción de la actividad y del producto. Se modificó la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
	2. Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y publicar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento de gestión del riesgo PR-214, los lineamientos del Decreto 1499 de 2017, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente.	Se modificó la redacción de la actividad, del producto y el responsable. Se modificó la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
	3. Consulta y divulgación	3.1	Analizar la pertinencia de las observaciones, opiniones y/o sugerencias internas y externas realizadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción, por parte de servidores, contratistas y ciudadanos.	Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
		3.2	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con el análisis de pertinencia.	Se modificó la actividad separando la publicación de la socialización y divulgación, con base en estos cambios se ajustó el producto, los responsables y las fechas de cumplimiento.	8 de abril de 2020
		3.3	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Nota: La socialización del plan se realizará una vez se haya armonizado con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.	Se creó una actividad nueva sobre la socialización del PAAC, teniendo en cuenta que en la versión anterior se incluía en una sola actividad la publicación, socialización y divulgación, teniendo en cuenta que son tres momentos diferentes.	8 de abril de 2020
				Se ajustó el nombre del componente de acuerdo con el documento de Función Pública "Estrategias para la construcción del PAAC".	8 de abril de 2020
	4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear la gestión de los Riesgos de corrupción con el propósito de analizar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Se modificó la redacción de la actividad, del producto, del responsable y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		4.2	Retroalimentar el monitoreo de la gestión de los Riesgos de corrupción con el propósito de verificar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Se modificó la redacción de la actividad, el producto, el responsable y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		4.3	Formular acciones preventivas para evitar hechos de corrupción	Se modificó la actividad, el producto, la fecha de cumplimiento de la actividad por solicitud de la dependencia.	8 de abril de 2020
				Se ajustó el nombre del componente de acuerdo con el documento de Función Pública "Estrategias para la construcción del PAAC".	8 de abril de 2020
	5. Seguimiento	5.1	Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Se modificó la redacción de la actividad, del producto y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		6. Actualizar	6.1	Actualizar cuando sea necesario y publicar el mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con los resultados	Se suprimió esta actividad toda vez que se unifica con la actividad 2.1.

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
		del seguimiento, monitoreo y evaluación y las necesidades específicas.			
3. Rendición de cuentas	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el informe de rendición de cuentas del sector gestión pública y publicarlo en la página web de la Entidad según el procedimiento metodológico que establezca la Veeduría Distrital para la vigencia.	Se modificó la redacción de la actividad y del producto. Se modificó la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		1.2	Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2019".	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 1.3 y al eliminarse la actividad que la antecedía, esta pasa a ser la actividad 1.2. Se modificó la redacción de la actividad y del producto.	8 de abril de 2020
		1.2	Información pública actualizada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información Pública".	Se eliminó la actividad 1.2 "Información pública actualizada en el botón Transparencia y Acceso a la Información Pública", ya que esta actividad se encuentra en el componente 5 en el 1.6.	8 de abril de 2020
	2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Elaborar y publicar la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General.	Se incluyó la actividad de elaborar la estrategia de rendición de cuentas, agregando el producto, el responsable y la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020
		2.2	Desarrollar mesas territoriales de diálogo ciudadano	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 2.1, se modificó la redacción de la actividad y del producto y se cambió la fecha de cumplimiento por la frecuencia en la que reportarán.	8 de abril de 2020
		2.3	Participar en las mesas de diálogo del observatorio de veedurías ciudadanas, coordinadas por la Veeduría Distrital.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 2.2. Se modificó la redacción de la actividad y del producto y se cambió la fecha de cumplimiento por la frecuencia en la que se reportará.	8 de abril de 2020

Componente	Control de cambios PAAC versión 02			
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación
		2.3 Emitir respuesta a todos los requerimientos de la ciudadanía ingresados en el marco de la estrategia de Rendición de cuentas.	Se eliminó la actividad 2.3 "Emitir respuesta a todos los requerimientos de la ciudadanía ingresados en el marco de la estrategia de Rendición de cuentas" dado que esto es de obligatorio cumplimiento en cualquier actividad de participación que realicen las entidades públicas.	
	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	3.1 Sensibilizar sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública para emplearla efectivamente en los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana, con el fin de dinamizar la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.	Se modificó la redacción de la actividad y del producto.	8 de abril de 2020
		3.2 Formular el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Se modificó la redacción de la actividad, el producto y se dio claridad sobre la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		3.3 Validar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Esta es una actividad nueva sobre la aprobación del Plan de participación por parte del Comité de Gestión y Desempeño.	8 de abril de 2020
		3.4 Publicar el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la página web de la Entidad	Esta es una actividad nueva sobre la publicación del Plan de participación.	8 de abril de 2020
		3.5 Socializar el plan de participación ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la página web de la Entidad. Nota: La socialización del plan se realizará una vez se haya armonizado con el nuevo Plan Distrital de Desarrollo.	Esta es una actividad nueva sobre la socialización del Plan de participación.	8 de abril de 2020
		4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Analizar la pertinencia de las observaciones, opiniones y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas.	Se modificó la redacción de la actividad y del producto.
			Se ajustó el nombre del componente de acuerdo con el documento de Función Pública "Estrategias para la construcción del PAAC".	8 de abril de 2020

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informe mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSD), a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora para la prestación del servicio.	Se modificó la redacción de la actividad y del producto y se cambió la fecha de cumplimiento por la frecuencia en la que se reportará.	8 de abril de 2020
		1.2	Elaborar informe mensual de seguimiento de las denuncias de posibles actos de corrupción, recibidas en la Línea 195, Opción 1.	Se modificó la redacción de la actividad el producto y se cambió la fecha de cumplimiento por la frecuencia en la que se reportará.	8 de abril de 2020
	3. Talento Humano	3.1	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario.	Se ajustó la redacción de la actividad, se modificó la meta producto y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		3.2	Realizar cualificación a servidores de entidades distritales con funciones de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito Capital.	Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
		3.3	Cualificar a servidores públicos y otros, en sus conocimientos, habilidades y actitudes en aspectos de servicio a la ciudadanía	Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
	4. Normativo y procedimental	4.1	Retroalimentar a las entidades distritales (con observaciones al 10% o más de las respuestas evaluadas) y a las dependencias de la Secretaría General (con al menos 1 observación en las respuestas evaluadas) con base en la evaluación de calidad y calidez realizada a las respuestas emitidas mes vencido.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 5.1. Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
		4.2	Evaluar respuestas a peticiones ciudadanas emitidas por las entidades distritales, en términos de calidad y calidez (mes vencido).	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 5.2. Se ajustó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020



Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
		4.3	Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión (mes vencido) de PQR presentado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para publicación en la página web de la entidad.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 5.3. Se ajustó la redacción del producto.	8 de abril de 2020
		4.4	Aplicar herramienta para medir el Nivel de satisfacción ciudadana en la Red CADE, los CLAV y canales de interacción ciudadana de la Secretaría General.	Cambio de numeración: En la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 4.4. Se ajustó la redacción del producto y se ajustó la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020
		4.5	Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones, respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital	Se creó una actividad nueva sobre la sensibilización y orientación a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones.	8 de abril de 2020
		4.6	Realizar seguimiento a peticiones ciudadanas que a final de mes se encontraban vencidas, en las entidades y organismos distritales, así como a la Secretaría General (mes vencido).	Se creó una actividad nueva sobre el seguimiento a las peticiones ciudadanas.	8 de abril de 2020
		5.1	Realizar monitoreos para la medición, evaluación y seguimiento del servicio en la Red CADE, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la actividad 4.1 y en la versión 2 es la 5.1 dado que se intercambiaron los subcomponentes 4 y 5, se modificó la redacción del producto.	8 de abril de 2020
	5. Relacionamiento con el Ciudadano				
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar oportunamente las publicaciones correspondientes, identificadas en el esquema de publicación de la Secretaría General	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la 1.3 y en la versión 2 es la 1.1. Se modificó el responsable y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020
		1.2	Realizar seguimiento al cumplimiento del esquema de publicación.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la 1.1 y en la versión 2 es la 1.2. Se ajustó la redacción del producto y se modificó el responsable y la fecha de cumplimiento de la actividad.	8 de abril de 2020

Componente	Control de cambios PAAC versión 02				
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación	
		1.3	Desarrollar jornadas de capacitación sobre procedimiento de pagos desde el SECOP II, Manual de contratación, supervisión e interventoría y Cierre de expedientes contractuales y liquidaciones dirigidas a gerentes de proyecto y apoyos de supervisión	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la 1.2 y en la versión 2 es la 1.3. Se complementó la actividad y la redacción del producto. Se redujo la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020
		1.4	Realizar una sensibilización para la identificación de datos abiertos.	Se modificó la actividad, el producto, el responsable y la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020
		1.5	Publicar los datos abiertos identificados por las dependencias de la Secretaría General	Se creó una actividad nueva sobre la publicación de los datos abiertos.	8 de abril de 2020
		1.6	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación del botón de transparencia y acceso a la información pública dirigida a la ciudadanía.	Cambio de numeración: en la versión 1 esta actividad correspondía a la 1.5 y en la versión 2 es la 1.6, se ajustó la redacción de la actividad y el producto, se ajustó el responsable.	8 de abril de 2020
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto.	Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
		2.2	Realizar seguimiento y promoción del chat y del chat-Bot de la línea 195 y de la aplicación SuperCADE Virtual.	Se modificó el responsable de la actividad.	8 de abril de 2020
		2.3	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual	Se modificó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar, actualizar y publicar en el botón de transparencia de la página web de la Entidad el Esquema de Publicación.	Se ajustó la redacción de la actividad y del producto para brindar mayor claridad. Se modificó el responsable y la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020	

Componente	Control de cambios PAAC versión 02			
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación
	4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública	4.1 Elaborar informe mensual de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido).	Se ajustó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
6. Integridad	1. Fortalecimiento de la Cultura Ética	1.1 Sensibilizar al equipo directivo de la Secretaría General en relación con el fortalecimiento de la cultura ética de la Entidad.	Se ajustó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
		1.2 Promocionar e incentivar los comportamientos deseables alineados con los valores de la casa.	Se ajustó la redacción de la actividad para brindar mayor claridad.	8 de abril de 2020
		1.4 Fortalecer las competencias de los gestores de ética o integridad en relación con sus funciones y las acciones esperadas en el marco del fortalecimiento de la cultura ética y el cambio comportamental.	Se ajustó la redacción del producto.	8 de abril de 2020
		1.5 Realizar seguimiento y evaluación de la apropiación del Código de Integridad y los valores éticos.	Se ajustó la redacción de la actividad y el producto.	8 de abril de 2020
		1.6 Realizar convocatoria nuevos Gestores de Integridad.	Se ajustó la redacción de la actividad para brindar mayor claridad y la fecha de cumplimiento.	8 de abril de 2020

Fuente. Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. Abril 8 de 2020.

Componente	Control de cambios PAAC versión 03			
	Subcomponente	Actividad	Modificación	Fecha modificación
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4. Normativo y procedimental	4.6 Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones, respecto al correcto desarrollo de la actividad económica en el Distrito Capital	Se cambió la meta/ producto por:  Número de ciudadanos/comerciantes sensibilizados y orientados.	2 de Julio de 2020

<b>Control de cambios PAAC versión 03</b>					
<b>Componente</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>		<b>Modificación</b>	<b>Fecha modificación</b>
<b>5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública</b>	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.2</b>	Realizar seguimiento y promoción del chat y del chat-Bot de la línea 195 y de la aplicación SuperCADE Virtual.	Se cambio el responsable de la dependencia ya que inicialmente estaba asociada a la Dirección de Calidad del Servicio y la actividad corresponde a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	2 de Julio de 2020

Fuente. Secretaría General. Oficina Asesora de Planeación. 2 de Julio de 2020.

<b>Control de cambios PAAC versión 04</b>		
<b>Tema</b>	<b>Modificación</b>	<b>Fecha modificación</b>
<b>Misión, visión, objetivos estratégicos</b>	En el marco de la definición de la nueva plataforma estratégica de la Secretaría General, a través de la resolución 277 de 2020 se definió la misión, visión y objetivos estratégicos. Por lo anterior, en esta versión se actualizaron.	27 de octubre de 2020
<b>Seguimiento y monitoreo</b>	Se incluyó un párrafo informando la afectación que ha tenido el PAAC en sus actividades y/o productos programados debido a las medidas tomadas para hacer frente a la pandemia de la COVID19.	27 de octubre de 2020