



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO



Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Bogotá Humana

2013





ÍNDICE

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	3
2.1 General	3
2.2 Específicos	3
2.3 Alcance	4
3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE INTERVENCIÓN	4
4. COMPONENTES DEL PLAN	4
4.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	4
4.2 Estrategia antitrámites.	5
4.2.1 Identificación de trámites.....	5
4.2.2. Priorizar los trámites a intervenir.	5
4.2.3. Racionalizar los trámites.	5
4.3 Promoción de la participación y control social.	7
4.3.1. Estrategia institucional para la promoción de la participación y control social.....	7
4.4 Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía.....	8
4.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al a la ciudadanía.....	8
4.4.2 Afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en los(as) servidores (as) públicos(as).	9
4.4.3 Fortalecimiento de los canales de atención.	10
5. ACCIONES COMPLEMENTARIAS.....	11



Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

AÑO 2013

1. INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con los parámetros establecidos por el orden nacional y distrital para la elaboración y ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, la Secretaría Distrital de Gobierno ha elaborado la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y Atención a la Ciudadanía en la cual se definen medidas orientadas a desarrollar una gestión transparente e íntegra de frente a la ciudadanía, a través de acciones para la prevención y la eliminación de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional.

Es de aclarar que, durante la vigencia 2012, la Entidad presentó una propuesta de plan anticorrupción, la cual se recoge en este documento que, además, fue elaborado con los lineamientos brindados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría General del Distrito Capital.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 General

Fortalecer las acciones institucionales orientadas a luchar contra la corrupción y elevar los índices de calidad en la Atención a la Ciudadanía, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.

2.2 Específicos

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de la Secretaría Distrital de Gobierno y las medidas para controlarlos y evitarlos.
- Establecer acciones de racionalización de trámites que permitan facilitar el acceso a los servicios que brinda la Secretaría.
- Definir acciones que fortalezcan los mecanismos de participación, rendición de cuentas y acceso a la información.
- Establecer acciones de mejoramiento para la Atención a la Ciudadanía con el propósito de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

2.3 Alcance

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría, deberán ser aplicadas por todas las Dependencias del Nivel Central y las Alcaldías locales y se deben ver reflejadas en la documentación y resultados de la gestión de procesos y procedimientos de la Entidad.

4

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE INTERVENCIÓN

- Formulación y adopción de controles traducidos en políticas, lineamientos y acciones con la finalidad de evitar, reducir, compartir, transferir o asumir los riesgos identificados.
- Fortalecimiento y mejoramiento de los mecanismos de participación, rendición de cuentas y acceso a la información.
- Cultura de la ética, la transparencia y la promoción de denuncias de actos de corrupción.
- Aplicación efectiva de las normas y acciones complementarias.
- Publicidad de todos los actos públicos en la página web de la Secretaría.
- Establecimiento de canales que permitan a la ciudadanía y a los(las) servidores(as) públicos(as) denunciar actos de posible corrupción al interior de la Entidad.
- Mecanismos que aseguren la preservación y uso adecuado de los recursos asignados a los(las) servidores(as) públicos(as) para el desempeño de sus funciones.
- Automatización de los procesos y procedimientos mediante el uso de herramientas de software.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Frente a esta estrategia, la Entidad ha actualizado su metodología de gestión del riesgo, que permite identificar y tratar este tipo de riesgos al interior de cada proceso. Así mismo, la Secretaría Distrital de Gobierno propone la definición de una política anticorrupción para todas las actuaciones administrativas, la cual debe ser adoptada por todos los(las) funcionarios(as) y contratistas de la Entidad.

En la actualidad se está adelantando por los líderes de proceso, en conjunto con el Grupo del Sistema Integrado de Gestión de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información la actualización de las matrices de riesgos, actividad que tiene prevista su finalización en el mes de julio del presente año. A la fecha, se cuenta con la matriz de riesgo anticorrupción (Código 1D-PGE-F1), la cual identifica los factores de riesgo que eventualmente se pueden presentar en el proceso de Atención a la Ciudadanía. Sin embargo, los diferentes riesgos y



las particularidades que se presentan en el cumplimiento de respuestas a los requerimientos, por parte de una dependencia serán identificados por cada líder de proceso y recogidos en la matriz de riesgo de la dependencia correspondiente.

4.2 Estrategia antitrámites

Con el fin de orientar la gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno frente a la racionalización de procedimientos administrativos que soportan los trámites, se presentan a continuación las acciones, organizadas en las diferentes fases a adelantar por la Entidad, para identificar, priorizar, diagnosticar, racionalizar y operar la estrategia de antitrámites.

4.2.1 Identificación de trámites

La Entidad cuenta con un inventario de trámites y servicios, los cuales se encuentran publicados y actualizados en la *Guía de Trámites y Servicios*. Con relación a este plan se hace necesario adelantar las siguientes acciones para completar esta labor:

- Actualizar el inventario de trámites y servicios de todos los procesos de la Entidad, frente a responsables, requisitos, documentos, tiempos, costos, entre otros.
- Identificar los trámites, servicios y procedimientos administrativos susceptibles de cambio derivados del Decreto 371-2010, la Ley 1474-2011, Decreto 19-2012 y el Decreto 734-2012.
- Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite ya identificados para evitar futuras reclamaciones o demandas que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites.
- Establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos y actualizados en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios.
- Registrar, actualizar y publicar los trámites y servicios en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios.

4.2.2. Priorizar los trámites a intervenir

Realizar el diagnóstico de los trámites a intervenir, teniendo en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de trámites.

4.2.3. Racionalizar los trámites

Racionalizar los trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación, eliminación normativa, optimización del servicio entre otras.

La Secretaría Distrital de Gobierno frente al proceso de servicio de Atención a la Ciudadanía adelantó en el año 2012 la estandarización del trámite de ingreso y remisión de los diferentes



requerimientos que llegan a la Secretaría de Gobierno a través del SDQS-ORFEO. La racionalización del trámite eliminó una serie de pasos, minimizó tiempos, y sistematizó a través de los aplicativos - ORFEO, Si-Actúa, toda la gestión. La optimización del talento humano y tecnológico ha posibilitando una gestión en línea, la eliminación de trámites en papel, dando como resultado una mejor trazabilidad de la información y permitiendo controles previos que facilitan el monitoreo del 100% de los requerimientos ingresados a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Hoy se cuenta con la implementación de un trámite en Línea (CERTIFICADO DE RESIDENCIA), el cual minimiza tiempos y requisitos para acceder al mismo, facilitando a la ciudadanía acceder a este documento que puede ser tramitado desde en línea o de manera presencial, no posee costos, no requiere de fotocopias de documentos, pues los exigidos son escaneados y quedan en el aplicativo como soportes del trámite. Este certificado de residencia es entregado de manera inmediata en tanto sale con firma digitalizada.

Por otro lado, los puntos de Atención a la Ciudadanía de que dispone la Entidad en las distintas localidades cuentan con un criterio de estandarización en línea y cero pape, en coherencia con la responsabilidad de la atención que consiste en la recepción y remisión de todos los requerimientos a través del SDQS-ORFEO. Así mismo, se da información tanto presencial como telefónica, de la guía de trámites y servicios de la Entidad e información de proyectos que se convocan por el Distrito, los cuales son dirigidos a las comunidades. Desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se cuenta con unos mecanismos de control preventivo para garantizar la transparencia de la gestión realizada a todos las SDQS que ingresan y que se remiten a las dependencias para que se realice el trámite correspondiente de acuerdo a la competencia de cada dependencia.

Teniendo en cuenta esta precisión, en el marco estratégico de la Entidad el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) es un proceso transversal liderado directamente por el Despacho del Secretario de Gobierno, el cual cuenta con los siguientes instrumentos y formatos debidamente validados por el Sistema Integrado de Gestión:

- Matriz de riesgo anticorrupción (Código 1D-PGE-F1)
- Encuesta para medir la satisfacción del servicio (Código 1D-SAC-F11)
- Caracterización del proceso (Código 1D-SAC-C)
- Protocolo de actitud (Código 1D- SAC-R2)
- Proceso para expedición de certificados de residencia (Código 1D-SAC-I1)
- Protocolo de atención telefónica (Código 1D-SAC-R1)
- Plan de Gestión
- Formatos:
 - Informe mensual de gestión local (Código 1D-SAC-F10)
 - Matriz de seguimiento a requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO (Código 1D-SAC-F12)
 - Visitas Alcaldías Locales (Código 1D-SAC-F14)
- Manual de Servicio a la ciudadanía (Código 1D-SAC-M1)



- Tabla de retención documental
- Procedimiento de trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía (Código 1D-SAC-P1)
- Formato registro de solicitud de información (Código 1D-SAC-F8)
- Soporte para la gestión de requerimientos (Código 1D-SAC-F9)



Igualmente, la Entidad está adelantando mesas de trabajo con la finalidad de estandarizar y automatizar los trámites para las querellas que se reciben en las alcaldías locales con relación a espacio público, establecimientos de comercio, y obras y urbanismo.

4.3 Promoción de la participación y control social

Uno de los espacios en los cuales se debe mejorar la gestión pública es el de la participación y control social, esto mediante la creación de herramientas e instrumentos que permitan a las ciudadanas y ciudadanos hacer vigilancia y control sobre la planeación y ejecución de los recursos públicos, así como frente al ejercicio de las funciones pública. Por tal motivo, la Secretaría Distrital de Gobierno propone las siguientes acciones para fortalecer estos procesos democráticos.

4.3.1. Estrategia institucional para la promoción de la participación y control social

Esta estrategia debe contener canales de atención y comunicación efectiva para mejorar la participación ciudadana, el control efectivo de la rendición de cuentas y la democratización de la información.

La estrategia para la promoción de la participación y control social debe estar compuesta como mínimo con las siguientes actividades:

- Definición de los insumos necesarios para diseñar la estrategia que permita la promoción de la participación y el control social incluyendo acciones que generen una rendición de cuentas efectiva y transparente. Entre otras se mencionan:
 - Diagnóstico sobre el proceso de rendición de cuentas del año inmediatamente anterior
 - Mapa de actores y caracterización de ciudadanos
 - Necesidades de información ciudadana
 - Capacidad operativa y
 - Disponibilidad de recursos para llevar a cabo la estrategia
- Diseño y elaboración de una estrategia para la promoción de la participación y control social que establezca acciones para el proceso de rendición de cuentas, como mínimo debe contener:
 - Metas, objetivos y resultados.



- Acciones que permitan la disponibilidad, accesibilidad y oportunidad de la información.
 - Acciones que promuevan la explicación, la sustentación, la exposición y la presentación de la información para la toma de decisiones.
 - Acciones que promuevan incentivos tanto a los(las) servidores(as) públicos(as) como a la ciudadanía.
- Ejecución e implementación de la estrategia.
 - Evaluación y monitoreo tanto de la estrategia como de cada una de las acciones propuestas.
 - Elaborar un taller para los equipos locales sobre control social con el acompañamiento de la Veeduría Distrital.
 - Diseñar e implementar una estrategia comunicativa para la publicitar los mecanismos de participación y corresponsabilidad ciudadana.

4.4 Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía

Para el desarrollo de este componente la Secretaría Distrital de Gobierno adelantará las siguientes acciones con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Secretaría, así como satisfacer las necesidades de la ciudadanía y fortalecer las oficinas de Atención a la Ciudadanía y los canales atención y comunicación ciudadana.

4.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al a la ciudadanía

- Diseñar y definir el portafolio de servicios a la ciudadanía.
- Difundir el portafolio de servicios a la ciudadanía.
- Implementar y optimizar procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicio a la ciudadanía.
- Diseñar una encuesta de satisfacción para los procesos misionales de la Entidad.
- Aplicar la encuesta de satisfacción por proceso misional.
- Analizar y consolidar los resultados de las encuestas aplicadas de los procesos misionales para identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano e implementar acciones de mejora.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los(las) usuarios(as) y medios para garantizarlos. Este punto se asegura desde los puntos de Atención a la Ciudadanía.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la Entidad.
 - Racionalización del tiempo de entrega de cada trámite o servicio. El único trámite que se realiza desde los puntos de Atención a la Ciudadanía es el de Expedición de Certificados de Residencia. Para atender esta actividad se aplica un protocolo estandarizado en las 20 localidades, el cual es de riguroso cumplimiento.



- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. En el momento la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con una *carta de trato digno a la ciudadanía* y es imperativo contar y publicar con un documento que establezca los derechos y deberes de la ciudadanía, por esta razón desde el nivel central se producirá este lineamiento, de aplicación en todas las dependencias de la Entidad y se fijará en un lugar visible.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor(a) a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. El Servicio de Atención a la Ciudadanía posee esta información en todas las localidades, allí se puede encontrar el nombre del Defensor de la Ciudadanía para que este actúe de acuerdo a las competencias establecidas.
 - Disponer en la página web los planes, programas, proyectos, indicadores actualizados y demás documentos que dan cuenta de la planeación institucional y de su ejecución. En cumplimiento del aporte Distrital al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, se cuenta con un link en la página web institucional (Transparencia e informes) en donde se tiene registrada esta información.
 - Diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Cada localidad revisará el tema frente al presupuesto asignado para tal fin, en tanto que existen localidades en las cuales los puntos de Atención a la Ciudadanía no cuentan con las condiciones necesarias para la atención de la ciudadanía o para la ubicación de los puestos de trabajo.
- Elaboración de informes de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, con análisis de la información.

Esta tarea la realiza el Servicio de Atención a la Ciudadanía del nivel central, teniendo en cuenta que se posee la capacidad técnica y el talento humano para emitir la información estadística de la gestión registrada en los aplicativos SDQS-ORFEO, la cual da cuenta de todos los requerimientos a la gestión hechos al nivel local y al central. Este reporte es remitido tanto a la Veeduría Distrital como a las Alcaldías Locales y al Defensor de la Ciudadanía, con copia informativa a los referentes de calidad.

4.4.2 Afianzar la cultura de servicio a la ciudadanía en los(as) servidores (as) públicos(as)

- Fomentar el desarrollo de competencias y habilidades para el servicio a la ciudadanía en los(las) servidores(as) públicos(as), mediante actividades de sensibilización.





- Generar mecanismos de reconocimiento a los(las) servidores(as) públicos(as) de las áreas de Atención a la Ciudadanía. Este proceso, en su plan de gestión prevé unos espacios de capacitación y sensibilización. Sin embargo, es necesario generar unos mecanismos conjuntos entre las localidades y la Dirección de Gestión Humana orientados a implementar una cultura organizacional que permita fortalecer el concepto de Atención a la Ciudadanía como un compromiso de cada servidor público.
- Adelantar una campaña de sensibilización a los(las) funcionarios(as) y contratistas de la Secretaría Distrital de Gobierno sobre los valores éticos con énfasis en la cultura anticorrupción.

4.4.3 Fortalecimiento de los canales de atención

- Implementar protocolos de Atención a la Ciudadanía. El Servicio de Atención a la Ciudadanía posee estos protocolos y se encuentran actualizados a la fecha. Entre ellos se cuenta con:
 - Procedimiento de trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía (Código 1D-SAC-P1)
 - Protocolo de actitud (Código 1D- SAC-R2)
 - Protocolo de atención telefónica (Código 1D-SAC-R1)
- Gobierno en línea: El proyecto de gobierno en línea en la Secretaría de Gobierno ha adelantado con éxito el componente de transacciones en línea y cuenta en la actualidad con los siguientes servicios:
 - Protocolo de Juntas Zonales Locales (Centro de Estudios y Análisis de Convivencia y Seguridad Ciudadana) -
(<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/ceacs/ingresoWeb.php>).
 - Certificado de propiedad horizontal -
http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/SGD/certi_cadoph.php
 - Generación de Certificado de Residencia -
http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/SGD/certi_cadoR.php
 - Consulta Certificaciones Laborales –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/gestionhumana/consultaCWeb.php>
 - Consulta Certificación Propiedad Horizontal –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/SGD/consultaPH.php>
 - Precedentes del Consejo de Justicia –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/index.php/precedentes-del-consejo-de-justicia>
 - Descuentos por Código para Cooperativas y Bancos –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/index.php?option=comcontent&view=article&id=1652&>
 - Consulta en línea de estado de querellas –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/DH/consulta.php>
 - Inspección Vigilancia y Control (Reporte de Actuaciones) –
<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/DH/consultaSG.php>
 - Consulta Certificación de Residencia -
<http://www.gobiernobogota.gov.co/servicio/SGD/consultaR.php>



- Frente al tema de trámites y servicios en línea, se cuenta con:

Trámite para la realización de juegos, concursos y espectáculos ((Delegaciones) - <http://www.gobiernobogota.gov.co/index.php/component/content/article/97/3460-concursosjuegos-y-espectaculos.php>

Se tiene previsto para esta vigencia realizar acciones que potencien y fortalezcan el portal de la Secretaría de Gobierno adelantando las siguientes actividades:

- Revisar y analizar el documento " Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0".
- Realizar un proceso de socialización del proyecto *gobierno en línea*, con los componentes, con la estrategia interna y con los pares externos.
- Lanzamiento del nuevo portal de la Secretaría Distrital de Gobierno.

5. ACCIONES COMPLEMENTARIAS.

La Secretaría Distrital de Gobierno propone algunas acciones complementarias para fortalecer la estrategia y el plan anticorrupción, toda vez que le aportan al programa de transparencia de la Entidad:

- Diseñar mecanismos para mejorar los procesos de entrega y recibo de cargos ante cambios del nivel directivo.
- Identificar las actividades para registrar la información en SIGEP de los(as) funcionarios(as) y de los contratos de prestación de servicios.
- Recopilar y clasificar la normatividad vigente.
- Actualizar y divulgar del normograma de la Entidad.

En el cronograma anexo, se indican las acciones, los(las) responsables respectivos y las fechas de cumplimiento para la implementación del Plan anticorrupción y Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno.