



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710701493

Fecha: 23-12-2015



## MEMORANDO

Bogotá, D.C.

**PARA:** Dra. GLORIA INES FLOREZ SCHNEIDER  
Secretaria Distrital de Gobierno

**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO:** Radicado 20153710677683 del 11-12-2015 Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Respetada Doctora

Me refiero al radicado 20153710677683 del 11-12-2015, remitiendo el informe de Verificación y Evaluación de la Elaboración, Visibilización, Seguimiento y Control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaria Distrital de Gobierno, elaborado por esta Oficina a corte 23 de diciembre de 2015.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

  
LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

*C.C. Dra. Mariela Pardo Corredor – Subsecretaria de Planeación y Gestión*

*Elaboró: Sandra Yaneth Vásquez Gallego*  
*Revisó/aprobó: Liliana María Acuña Noguera*

Edificio Lévano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
**HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## INFORME DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ELABORACIÓN, VISIBILIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

En cumplimiento a lo definido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y a la metodología **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”** (Decreto 2641 De 2011), se rinde el presente informe el cual comprende el período de septiembre a diciembre de 2015, en sus cuatro componentes:

### I. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Línea de trabajo: Administración de los Riesgos de Corrupción de la Secretaría Distrital de Gobierno.

La matriz de riesgos de corrupción de Nivel Central se presentó y aprobó el día 18 de diciembre de 2015 por el Equipo Directivo de la Secretaría Distrital de Gobierno y fue publicada en la página WEB Institucional el día 23 de diciembre de 2015. No obstante lo anterior, sobre las matrices o mapas de riesgos de corrupción de la vigencia 2014, no se realizó ninguna actividad de seguimiento, actualización, ni revisión por la Dirección. No se puede determinar la eficacia de los controles y la mitigación de los riesgos de corrupción.

No se cumple con lo definido en el Manual de Gestión de Riesgos de la Entidad, con última versión del 9 de junio de 2015; entre otros, la revisión que debe realizarse cada cuatro meses sobre los riesgos identificados y todo el proceso que implica su tratamiento.

La matriz de riesgos de corrupción de las Alcaldías Locales de la vigencia 2015, tuvo su proceso de actualización y se publicó el 4 de agosto de 2015 en la página WEB Institucional. Las acciones definidas para mitigar los riesgos identificados y registrados en la matriz de riesgos de las Alcaldías Locales, están bajo el plan número 597 en el aplicativo de Gestión para la Mejora (SIG), registrado el 18 de septiembre de 2015, el cual se encuentra en ejecución; la fecha límite es el 31 de diciembre de 2015. El avance de las acciones formuladas está en un promedio del 67% (se toma como referencia el promedio de los porcentajes de avance registrados en el aplicativo SIG, sobre cada hallazgo del plan número 597). En la próxima evaluación se valorará la eficacia de las acciones definidas e implementadas para mitigar los riesgos.

Edificio Lievano,  
Calle 11 No. 8 -17  
Tel. 3387000 - 3820660  
Información Línea 195  
[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification



N° CO236301 / N° GP0201

**BOGOTÁ**  
HUMANANA



## II. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Linea de trabajo: Racionalización de los Trámites en la Secretaría Distrital de Gobierno.

Se gestionó por parte de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, en cumplimiento de las disposiciones normativas Ley 962 de 2005 "Ley Antitrámites de 2005" y el Decreto 019 de 2012 " Ley Antitrámites", una convocatoria a la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia para proceder con lo definido en la circular 131 de 2013, respecto a los lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites y servicios, para proceder a la revisión y ajustes de los trámites a cargo, como son:

- Plan integral de prevención y protección de líderes y lideresas.
- Defensoras y defensores de derechos humanos en el distrito capital.
- Asesoría jurídica en conflictos ciudadanos.
- Registro de extinción de la propiedad horizontal.
- Reconocimiento de escenarios habilitados y permisos para la realización de espectáculos.
- Permisos para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados.

Se encuentran en el proceso de revisión para proceder a reportarlos al Sistema Único de Información de Trámites(SUIT.-3) del Departamento Administrativo de la Función Pública; lo que debió quedar finalizado en octubre de 2015.

Respecto de la expedición de los certificados de residencia, se adelantaron actividades de actualización y socialización de los procedimientos de la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC). Se actualizó el objetivo del procedimiento de trámite de requerimientos, las políticas de operación, se eliminó el reporte mensual de Alcaldías y se incluyó el esquema de la metodología de reporte a través de la herramienta Google Form.

Se realizaron capacitaciones del aplicativo SI-ACTUA – Registro de Atención a los ciudadanos, en los siguientes contenidos:

- Ingreso al aplicativo SI-ACTUA
- Ingreso y manejo del modulo de registro y expedición de certificados de residencia

Se tomaron como documentos de referencia para la capacitación:

- Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- Manual de atención a la ciudadanía





- Protocolo atención telefónica
- Protocolos de actitud
- Instructivo certificados de residencia.
- Formato 1D-SAC-F8. Registro de solicitud de información . Utilización.

### III. RENDICIÓN DE CUENTAS

Linea de trabajo: Rendición permanente de cuentas a la ciudadanía.

Se cumple con el objetivo de transparencia al presentar y publicar la rendición pública de cuentas de la Secretaría Distrital de Gobierno, quedando disponible en el siguiente enlace: <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/planeacion-gestion-y-control/rendicion-publica-de-cuentas>

La sesión de presentación de rendición de cuentas se realizó el día 27 de mayo de 2015 en el Auditorio Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá, correspondiente a la vigencia 2014, respecto a informar y dialogar con la Ciudadanía acerca de los logros de mayor impacto del Sector durante la vigencia 2014, específicamente en la Ejecución Presupuestal - Sector Gobierno 2012 – 2014 y Plan Integral de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

Se publica también en la página WEB de la Entidad el aviso del inicio de los procesos de convocatoria pública, en el siguiente enlace:

<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia-e-informes/contratacion/contratacion-en-curso>

### IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Linea de trabajo: Afianzamiento de una cultura de servicio para mejorar la atención a la ciudadanía.

Se evidenció la aplicación de la encuesta de percepción del servicio en las alcaldías locales, en el periodo evaluado de septiembre a diciembre de 2015; resultado de estas encuestas se efectuaron mesas de trabajo y se presentaron las cifras consolidadas respecto a la calidad de la atención, la utilidad de la información y el reconocimiento de la figura del Defensor de la Ciudadanía. Se recomienda con base en los resultados obtenidos, definir planes de acción para mejorar el proceso de atención a la Ciudadanía.

Se logró la integración del consecutivo de consulta de los sistemas de información



SDQS (Sistemas Distrital de Quejas y Soluciones) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el aplicativo ORFEO, con el objeto de facilitar al ciudadano la consulta de sus requerimientos. Sigue pendiente la integración entre el aplicativo ORFEO y SI-ACTUA, para efectos de seguimiento de las actuaciones administrativas.

Se efectuaron capacitaciones dirigidas a la utilización de los aplicativos SIPSE, ORFEO y SI-ACTUA, para promover el uso adecuado de la información con el fin de apoyar un buen servicio a la ciudadanía.

## VI. ACCIONES COMPLEMENTARIAS

Línea de trabajo: Fortalecer la transparencia y mejorar el acceso a la información de manera proactiva en los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía ha sido objeto de divulgación, en el marco de la campaña institucional "SIEMPRE TRANSPARENTE" (socialización y sensibilización en los lineamientos de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción), tanto en las Alcaldías como en el Nivel Central; capacitaciones realizadas desde el mes de febrero hasta octubre.

Se logró implementar y posicionar la herramienta institucional de lucha contra la corrupción como es el observatorio sectorial de transparencia, para la gestión del conocimiento entre las entidades, ciudadanos y organizaciones públicas y privadas del orden Distrital y territorial, creada con el fin de hacerle seguimiento al nivel de transparencia y probidad en la gestión pública al interior de la Secretaría de Gobierno y sus entidades adscritas. El proyecto es coordinado, operado y administrado por la Entidad. La información pertinente se ubica en:

<http://www.gobiernobogota.gov.co/siempre-transparente>

Se encuentra implementado y establecido institucionalmente el plan de acción de la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), con sus respectivas metas. Se tiene definida la matriz de diagnóstico GEL; sin embargo, no está disponible la información en la intranet Institucional y se encuentra en un proceso de actualización; para esta revisión no fue facilitada. Se tienen evidencias de la matriz del mes de julio de 2015, donde existen acciones definidas con fecha límite de ejecución del 31 de diciembre de 2015, específicamente en lo concerniente a lineamientos para la publicación de la información y comunicación con la ciudadanía. Se evaluarán las acciones definidas y ejecutadas para la siguiente vigencia.

Con respecto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se establece que se encuentran





implementados los mecanismos de publicación y acceso a la información en la página WEB Institucional, en el enlace <http://www.gobiernobogota.gov.co/siempre-transparente>. Se encuentra disponible entre otra información las metas y líneas estratégicas, portafolio de trámites y servicios, atención a la ciudadanía, transparencia e informes.

## RECOMENDACIONES

Cumplir con lo definido en el "Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.* Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."

Comunicar y habilitar la consulta en la Intranet Institucional de las herramientas de control implementadas para dar cumplimiento a las acciones definidas en el plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía, para efectos de facilidad de seguimiento y oportunidad de las mejoras en los procesos de autoevaluación por parte de los líderes de los procesos y evaluación independiente por parte de la Oficina de Control Interno; por ejemplo, la matriz de diagnóstico del Gobierno en Línea, la documentación objeto de actualización y orientada a disminuir los trámites que deben efectuar la ciudadanía.

  
**LILIANA MARÍA ACUÑA NOGUERA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Pedro Pablo Gama Rincón 