

Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía PAAC 2020

**SECRETARÍA
DISTRITAL DE
GOBIERNO
Enero 2020**



Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2020

Secretario Distrital de Gobierno

Luis Ernesto Gómez Londoño

Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) de la Secretaría Distrital de Gobierno

Jaime Jair Morales Gómez

Equipo Técnico

Astrid Dalila Camargo Vargas – Oficina Asesora de Planeación, Secretaría Distrital de Gobierno

Edwin Harvey Rendon Peña – Oficina Asesora de Planeación, Secretaría Distrital de Gobierno

Liliana Patricia Casas Betancourt – Oficina Asesora de Planeación, Secretaría Distrital de Gobierno



Abreviaturas y Siglas

MIPG	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
OPAS	Otros procesos administrativos
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía
PETIC	Plan Estratégico de Tecnología Informática y Comunicaciones
PPDSC	Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano
PQRS	Peticiones, quejas, reclamos y soluciones
RDC	Rendición de Cuentas
SDG	Secretaría Distrital de Gobierno
SECOP	Sistema Electrónico de Contratación Pública
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites



Contenido

Abreviaturas y Siglas	3
Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020	6
Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2020	8
Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Gobierno.....	9
Misión.....	9
Visión.....	9
Objetivos Estratégicos.....	9
Valores de Integridad	10
Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.....	10
Mapa de procesos	11
Mapa de Procesos Secretaría Distrital de Gobierno	12
Organigrama	13
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.....	14
Objetivo Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2020.....	15
Objetivos Específicos.....	16
Componentes del PAAC	17
Responsables del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía - PAAC	18
Presupuesto	20
Construcción Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 202020	
Componentes del Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía – PAAC.....	23
Primer componente: gestión del riesgo de corrupción.....	24
Segundo Componente: Racionalización de Trámites.....	25
Tercer componente: rendición de cuentas	26
Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	26
Quinto componente: mecanismo para la transparencia y acceso a la información.....	29
Sexto Componente: iniciativas adicionales.....	29
Construcción del PAAC	30
Socialización del PAAC.....	30



Validación de comentarios de los ciudadanos.....	31
Aprobación del PAAC	31
Publicación propuesta para comentarios del PAAC.....	32
Monitoreo.....	32
Seguimiento del PAAC.....	33
Fechas de seguimientos.....	33
Fuentes Consultadas.....	34



Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020



La construcción del PAAC fue liderada por la Oficina Asesora de Planeación, con la participación de los ciudadanos, equipo directivo de la entidad, los responsables de procesos, resaltando el compromiso de la Alta Dirección y colaboradores de la entidad en aras de garantizar el goce efectivo de derechos y deberes.

El marco de la Ley Nacional 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* de esta manera las entidades estatales se obligan a través de lo consagrado en su artículo 73 a *“elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*

De esta manera, se ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción 2020, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua y la gestión institucional, expandiendo el proceso con una mirada enfocada en el fortalecimiento de la comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de acuerdo al marco normativo vigente y las directrices distritales del Modelo

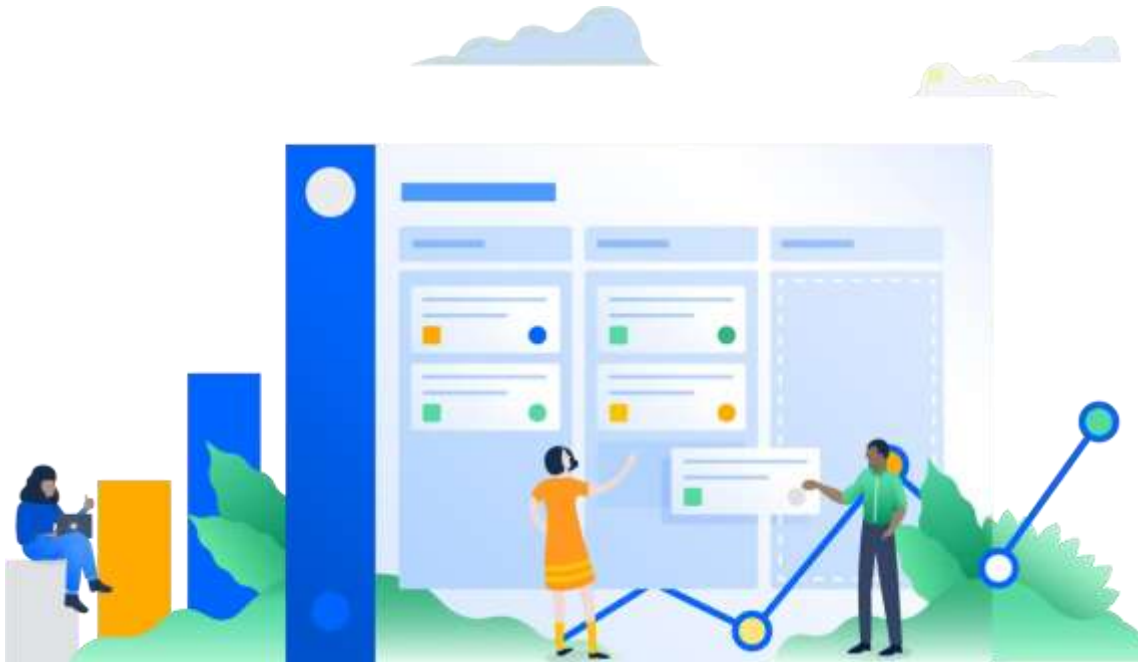


Integrado de Planeación y Gestión MIPG, toda vez que permitirá priorizar los temas que serán materia de seguimiento para el control de la corrupción de la entidad, optimizando el desempeño de la administración en la entrega de bienes y servicios.

Finalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención a la ciudadanía 2020 está orientado al incrementar la confianza ciudadana y al fortalecimiento de los procesos de gestión pública en la ciudad, fortaleciendo la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía.



Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2020.



Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye seis (6) componentes como estrategia de lucha contra la corrupción.

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
6. Iniciativas adicionales



Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Gobierno

Misión

En la Secretaría Distrital de Gobierno lideramos la articulación eficiente y efectiva de las autoridades distritales para mejorar la calidad de vida de todos los bogotanos. Garantizamos la convivencia pacífica y el cumplimiento de la ley en el Distrito Capital, protegiendo los derechos y promoviendo los deberes de los ciudadanos. Servimos a todos los bogotanos y promovemos una ciudadanía activa y responsable.

Visión

La Secretaría Distrital de Gobierno, será en el 2020 la entidad líder en la articulación de un gobierno democrático, efectivo y confiable para la ciudadanía, reconocida por su modelo de buen gobierno, gestión por sus resultados, innovación institucional.

Objetivos Estratégicos

Fortalecer la capacidad institucional y para el ejercicio de la función policiva por parte de las autoridades locales a cargo de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Articular efectivamente el esquema institucional y de participación social para la formulación, implementación y evaluación de políticas y estrategias orientadas a la promoción, prevención y protección de los Derechos Humanos en el Distrito Capital y el respeto a la dignidad humana.

Articular la formulación y ejecución de lineamientos para el uso del espacio público. Fortalecer las relaciones estratégicas de la Administración Distrital con los actores políticos sociales.

Incrementar la capacidad de atención y respuesta a situaciones de conflictividad social en el Distrito Capital.

Integrar las herramientas de planeación, gestión y control, con enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, desarrollo integral del talento humano, articulación sectorial y transparencia.

Asegurar el acceso de la ciudadanía a la información y oferta institucional.

Valores de Integridad

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

Respeto: 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.

Compromiso: 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.

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

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



Conciencia ambiental: actúo comprendiendo que soy parte de un sistema natural y que mis acciones generan efectos sobre el planeta; por eso, uso racionalmente los recursos naturales y los insumos que me son suministrados para el desarrollo de mis labores e implemento buenas practicas ambientales; con lo que contribuyó a la prevención de la contaminación y al adecuado desempeño de la entidad.

Solidaridad: Reconozco las necesidades de los demás, colaboro en el logro de los objetivos institucionales y dispongo de mis capacidades y competencias al servicio de los otros. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2018)

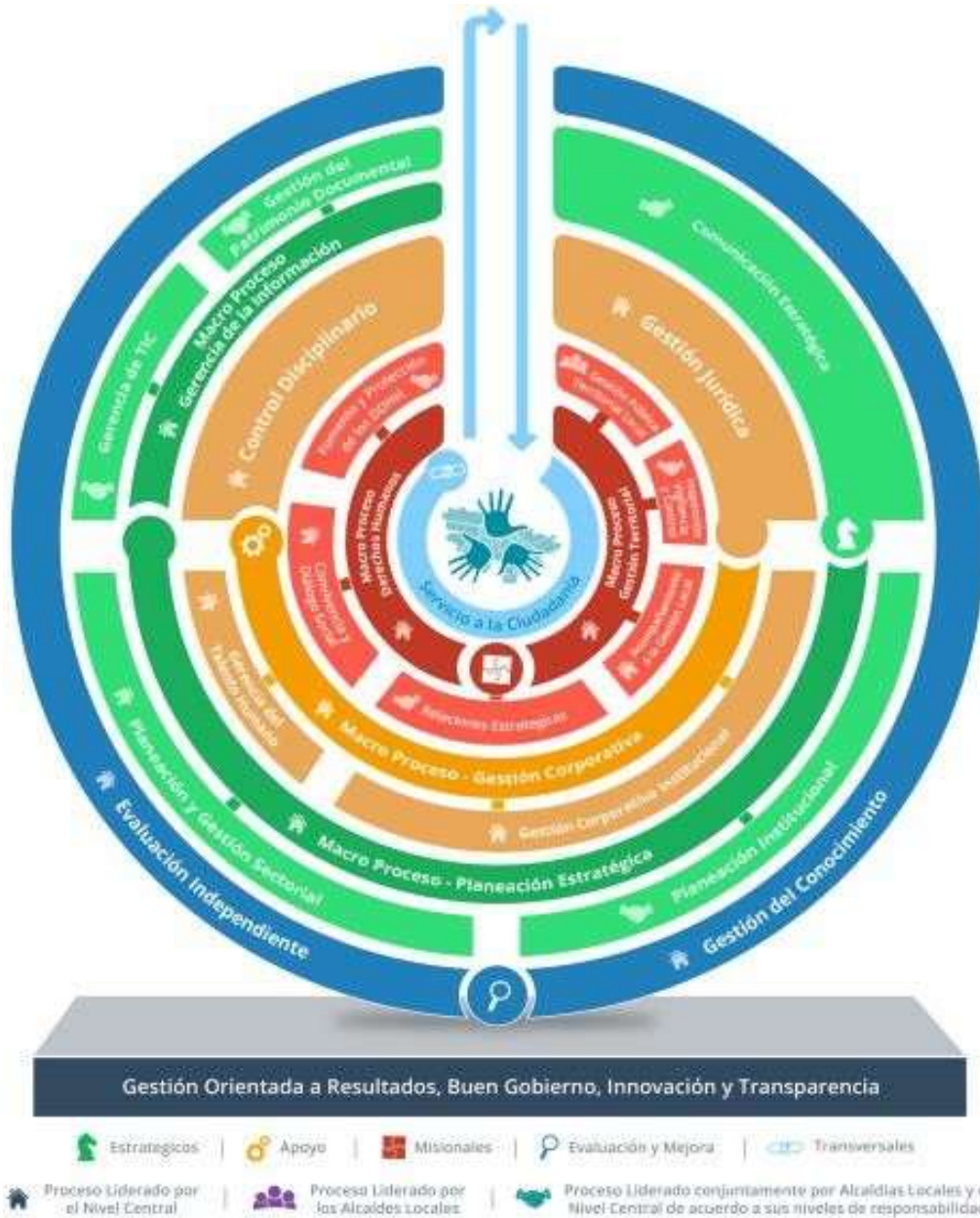
Mapa de procesos

El esquema de operación por procesos de la entidad fue adoptado mediante Resolución 162 de 2017, y modificado en el 2019, del siguiente esquema:

En la Secretaría Distrital de Gobierno, se han identificado dos (2) macroprocesos misionales, seis (6) procesos misionales, un (1) macroproceso de apoyo y cuatro (4) procesos, dos (2) macroprocesos estratégicos y cinco (5) procesos, así como dos (2) procesos de evaluación y mejora y un (1) transversal como se muestra en el siguiente gráfico



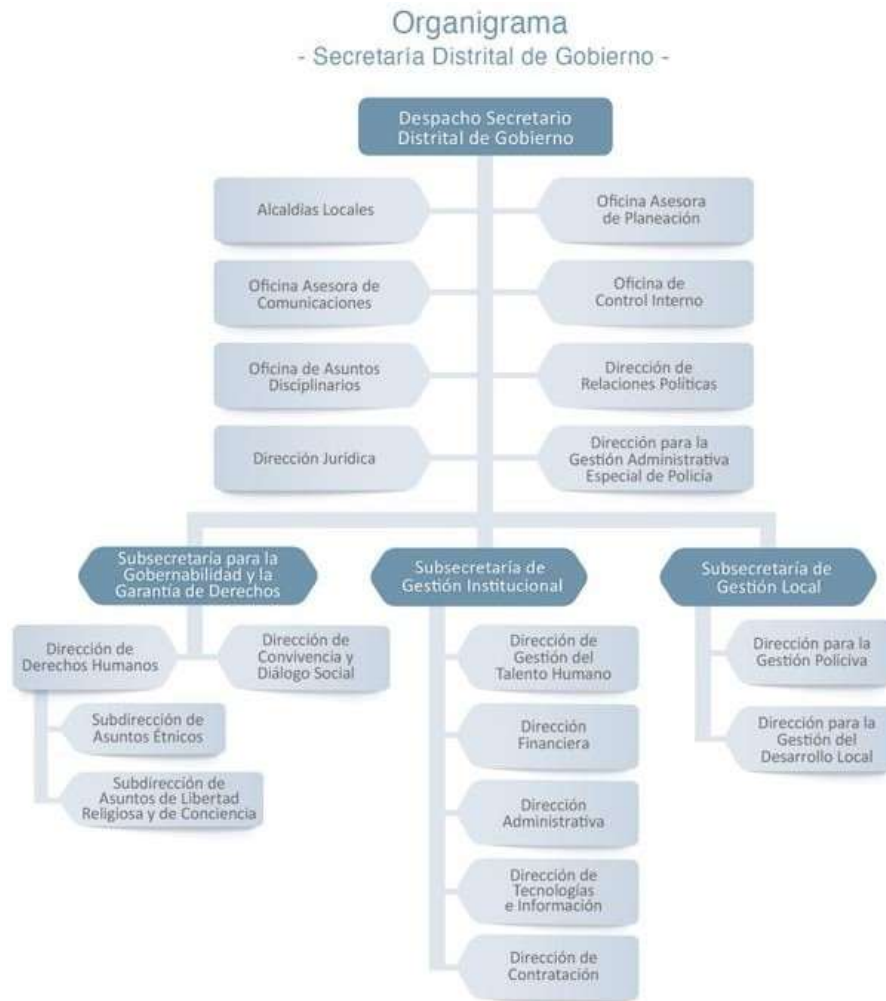
Mapa de Procesos Secretaría Distrital de Gobierno



Fuente: Secretaría Distrital de Gobierno Mapa de Procesos

Organigrama

En la siguiente imagen se describe la estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno.



Fuente: Secretaría Distrital de Gobierno Organigrama



Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Con el Decreto Nacional 1499 de 2017 se reglamenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG en las entidades del gobierno ejecutivo nacional y en los departamentos y municipios; mediante el Decreto Distrital 591 del 16 de octubre de 2018, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Distrito Capital.

Es importante resaltar que el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía – PAAC es un instrumento de planeación para la entidad, previsto desde el MIPG, articulado con la política de integridad, dado que en este se establecen los compromisos (acciones tipo preventivo) para el control de la corrupción en la gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno.

El MIPG es un marco de referencia conceptual que busca optimizar la gestión pública orientada a resultados, promover la generación de valor público y optimizar el funcionamiento de las instancias de coordinación internas, por lo que la Secretaría Distrital de Gobierno mediante la Resolución 0783 del 11 de septiembre de 2018, creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, instancia que aprobó el 29 de enero de 2020, la versión inicial del PAAC que se ejecutará durante la vigencia 2020.

Por lo anterior en el PAAC 2020, se formularon acciones estratégicas desde la gestión institucional de la entidad relacionada con la optimización y avance en temas como:

- La prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua, la gestión institucional, la transparencia de la información,

fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permita generar interacción y fluidez en la información de la estructura.

- Se propone realizar acciones que garantizan un ejercicio articulado y armónico para dirigir y evaluar el desempeño institucional en la rendición de cuentas. Así mismo, se establecen controles necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos en el ejercicio de la misionalidad.
- Promover la utilización de datos abiertos de la entidad, que se encuentran en las páginas web www.datosabiertos.gov.co y www.datos.gov.co
- Realizar una campaña de comunicación hacia la ciudadanía indicando los canales y requisitos para realizar denuncias sobre actos de corrupción de servidores públicos de la entidad.

Como se expone más adelante el gran reto de la Secretaría Distrital de Gobierno es propiciar mayores espacios de diálogo y construcción colectiva de ciudad moderna con transparencia dirigida al ciudadano, consciente de las buenas prácticas, en contra de la corrupción promoviendo la participación ciudadana en la construcción de la democracia.

Objetivo Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2020



Implementar acciones de prevención, control y seguimiento de los posibles hechos de corrupción, mitigando riesgos susceptibles mediante el

establecimiento de parámetros para la generación de alarmas y toma de decisiones.

Objetivos Específicos

1. Identificar en los procesos de la entidad posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, así mismo alinear los riesgos de corrupción con el mapa de aseguramiento, la actualización del manual de riesgos estableciendo controles y acciones a ejecutar por parte de los responsables con el fin de prevenirlos o evitarlos.
2. Realizar una revisión a los procesos misionales de la entidad y establecer cuales bienes y servicios son susceptibles de ser mejorados o racionalizados para establecer e implementar la estrategia anti trámites.
3. Realizar Jornadas de Audiencia Pública de rendición de cuentas en el Nivel Central y en las veinte (20) Localidades del Distrito, propiciando espacios de participación ciudadana, así como el respectivo seguimiento de los compromisos y/o requerimientos ciudadanos registrados en herramienta web Colibrí de la Veeduría Distrital, para el cumplimiento efectivo de los compromisos acordados con la ciudadanía.
4. Establecer acciones enfocadas en la gestión del servicio al ciudadano, empezando con la cualificación de los equipos de trabajo de los puntos de atención a la ciudadanía conforme los lineamientos y protocolos establecidos por la Secretaría con el objetivo de lograr satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad, así como la gestión de peticiones, quejas y reclamos.



5. Implementar actividades para la transparencia y acceso a la información proporcionando y facilitando el acceso a la misma, garantizando un ejercicio articulado y armónico para dirigir y evaluar el desempeño institucional, estableciendo los controles necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos en el ejercicio de la misionalidad, esto le permitirá que la ciudadanía conozca las competencias y alcances institucionales, prevaleciendo el interés en la transparencia y acceso a la información pública optimizando la página web de la entidad, con información de calidad y en lenguaje comprensible para todos y todas.
6. Fortalecer una cultura organizacional, con transparencia orientada al servicio, así como a la apropiación divulgación del código de integridad por parte de los servidores públicos generando confianza en la ciudadanía hacia la entidad.

Componentes del PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas. (Estrategias para la construcción del plan de atenc, Versión 2 - 2015).

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020 de la Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con los siguientes componentes:

Componente del PAAC



Fuente: DAFP - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Versión 2

Responsables del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía - PAAC

En la siguiente tabla se describen los responsables por cada uno de los componentes:

Componente	Responsable
1. Gestión del riesgo de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora de Planeación Oficina Control Interno
2. Racionalización de trámites	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora de Planeación Servicio a la Ciudadanía
3. Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora de Planeación (nivel central)



Componente	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldías Locales • Equipo técnico de gestión y desempeño • Subsecretaría de Gestión Institucional (para el nivel central) Despacho de la alcaldía local • Oficina Asesora de Comunicaciones (Nivel central) • Grupos de comunicaciones de las alcaldías locales • Oficina Asesora de Planeación para el (Nivel central) Profesionales de Planeación alcaldías locales • Grupos de comunicaciones de las alcaldías locales
<p>4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio a la Ciudadanía • Oficina de comunicaciones • Dirección de Tecnologías e Información • Dirección Administrativa – Gestión Documental • Oficina Asesora de Planeación
<p>5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina Asesora de Comunicaciones • Fondos de Desarrollo de las Alcaldías Locales • Dirección de contratación • Subsecretaría de Gestión Institucional - Atención a la Ciudadanía • Dirección de Tecnologías e Información • Dirección Administrativa – Gestión Documental • Subdirección de Asuntos Étnicos
<p>6. Iniciativas adicionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión del Talento Humano • Dirección de contratación • Subsecretaria de Gestión Institucional • Alcaldías locales • Dirección Jurídica



Presupuesto

Para adelantar la estrategia anticorrupción 2020, la Secretaría Distrital de Gobierno destinará recursos financieros de los proyectos de inversión 1128 “Fortalecimiento de la capacidad institucional”, 1120 “Implementación del modelo de gestión de tecnología de la información para el fortalecimiento institucional”, 1094 “Fortalecimiento de la capacidad institucional de las Alcaldías Locales” los cuales contemplan las metas que están directamente relacionadas con los componentes y las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2020.

Construcción Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la vigencia 2020



1. La Oficina Asesora de Planeación en el mes de diciembre de 2019 elaboró una versión borrador, teniendo en cuenta los resultados de FURAG 2018, los resultados del ITB 2019, observaciones de la Oficina de Control Interno de la entidad y los resultados del PAAC 2019.



2. Desde el 27 de diciembre de 2019 al 15 de enero de 2020 se publicó versión borrador en la página web de la entidad, para comentarios y observaciones de los ciudadanos, contratistas y servidores públicos.
3. En mesas con los equipos de trabajo responsables de las temáticas se revisaron los 47 comentarios y sugerencias recibidas por parte de los ciudadanos, servidores públicos y contratistas lo que permitió mejorar la propuesta borrador.
4. Se remitió respuesta por correo electrónico a los 47 ciudadanos informando si se acogía o no las sugerencias dadas a la propuesta del PAAC.

Así mismo, cada responsable de componente identificó los documentos, guías, informes, evaluaciones internos y externos que sirvieron de fuentes consultadas para la formulación de las actividades y metas, de la siguiente manera:

Componente	Fuentes consultadas
Documentos transversales	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de desarrollo distrital. - Proyectos de inversión de la Entidad. - Informes de monitoreo y seguimiento del PAAC vigencia anterior. - Informe de la Veeduría Distrital resultados de la evaluación de los PAAC. - resultados de FURAG 2018 - los resultados del ITB 2019 - Informes entes de control. - Informes de la Veeduría Distrital sobre la política pública distrital de servicio al ciudadano - PPDSC. - Informe de Calidad de Vida Bogotá Cómo Vamos. - Código de integridad de la Entidad. - Acuerdos sindicales vigentes. - Informe de rendición de cuentas. - Reporte de veeduría y del canal de denuncias

Componente	Fuentes consultadas
	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de PQRSD de la Entidad. - Documentos del Sistema de Gestión de la Entidad. - Desarrollos y logros de la vigencia anterior.
Gestión del riesgo de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de monitoreo al comportamiento y tratamiento de riesgos de corrupción. - Guía práctica para la elaboración de mapa de riesgos y planes anticorrupción. - Guía de riesgos de la gestión contractual de la Veeduría Distrital. - Manual de Gestión del Riesgo de la Entidad. - Diagnóstico DOFA por procesos. - Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción generado por la Oficina de Control Interno.
Racionalización de trámites	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad elaborado por la Subsecretaría de Gestión Institucional que incluye las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de los trámites y otros procesos administrativos - OPAS inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones de mejoramiento producto del proceso de rendición de cuentas de la vigencia anterior. - Informes de la Veeduría Distrital sobre el proceso de rendición de cuentas de 2018. - Evaluación de la estrategia interna “Gobierno rinde cuentas” 2018. - Resultados de las encuestas de percepción aplicadas por la Veeduría Distrital en la Audiencia Pública del Distrito 2018.
Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y la Veeduría Distrital sobre la percepción del servicio.



Componente	Fuentes consultadas
	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción de atención a la ciudadanía. - Manual de Atención a la Ciudadanía de la Entidad
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia elaborado por la Dirección de Tecnología de Información y la Subsecretaría de Gestión Local. - Informes de transparencia sobre las entidades públicas. - Plan Estratégico de Tecnología Informática y Comunicaciones - PETIC en la Secretaría Distrital de Gobierno.
Iniciativas adicionales	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de las actividades ejecutadas en el PAAC 2019 - Resolución de adopción del Código de Integridad de la Secretaria Distrital de Gobierno.

Fuente: Secretaría Distrital de Gobierno. "Instrucciones para estructurar y evaluar el plan anticorrupción y de atención a la Ciudadanía".

Componentes del Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía – PAAC

El Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía – PAAC, integrado por componentes independientes, cuentan con parámetros y soporte normativo propio para cada uno, los cuales se desarrollan en detalle en las siguientes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- Dimensión de control interno: gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación)
- Dimensión de gestión con valores para resultados (relación estado ciudadano): participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Dimensión de información y comunicación: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Primer componente: gestión del riesgo de corrupción

En el primer componente del PAAC, se elaboró siguiendo el manual de gestión de riesgos que está alineado con la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas del año 2018 y al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los comentarios y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanos obtenidos a través de la publicación en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Su estructura contiene **(5) subcomponentes**, donde se identifican actividades como:

- Revisar y actualizar la política y el manual de gestión del riesgo de la entidad, alineado al mapa de aseguramiento de la entidad.
- Alinear los riesgos de corrupción con el mapa de aseguramiento que defina la entidad.
- Publicar la nueva versión de matriz de riesgos de corrupción y el PAAC 2020 en la página web de la entidad.
- Realizar monitoreo periódico de los riesgos de corrupción con base en la información que remitan los líderes de los procesos, de acuerdo con los lineamientos y herramientas establecidas en la Entidad y los ajustes que se desprendan de la materialización.
- Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción conforme a la normatividad vigente.

Finalmente es importante precisar que la entidad cuenta con una metodología para la identificación, análisis, control y tratamiento de los riesgos y un documento con las instrucciones para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente.



Segundo Componente: Racionalización de Trámites

En la Secretaría Distrital de Gobierno ha permitido facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Estas mejoras han permitido reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Con el objetivo de implementar acciones en el componente de racionalización durante el año 2020, la Secretaría Distrital de Gobierno continúa con el proceso de modernización y aumento de la eficiencia y eficacia los procesos y procedimientos, facilitando el acceso a los servicios que brinda la entidad es por ello que para el año 2020, se realizará las siguientes actividades:

1. Realizar una revisión a los procesos misionales de la entidad y establece cuáles entregan de bienes y servicios que son susceptibles de ser mejorados tecnológicamente y/o administrativa.
2. Establecer las acciones para generar la racionalización en la prestación de los servicios seleccionados.
3. Presentar ante el SUIIT el plan de acción para la racionalización de tramites identificados, y realizar los respectivos seguimientos en el SUIIT

En este sentido la Entidad, pretende mejorar la calidad de los servicios que se prestan, de tal forma que se logre responder de manera oportuna los requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas.

Tercer componente: rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas -Rdc, es un espacio de interlocución entre la entidad y la ciudadanía que permite a la administración contribuir con los procesos de transparencia, mejoramiento de la gestión y construcción de la cultura pública a la que se deben las entidades en beneficio y satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos.

En este sentido la Secretaría Distrital de Gobierno para el 2020, está comprometida con el buen gobierno y las buenas prácticas de gestión, por lo cual en el componente de rendición de cuentas se ha establecido **doce 12 actividades** para abordar cada subcomponente a lo largo de la vigencia 2020 con estrategias se tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión en la administración pública.

Así mismo, las actividades son una apuesta que contribuye en la generación de confianza frente al quehacer de la entidad por lo cual, en el desarrollo del componente de rendición de cuentas, se recalca la importancia de establecer espacios permanentes de diálogo con disponibilidad y oportunidad de la información, de igual manera se generan espacios para motivar la cultura de la medición y petición de cuentas, lo anterior con el fin de orientar en la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual la ciudadanía se constituye en el fundamento de la Administración Pública.

De acuerdo con estos principios las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que

cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos de con el fin garantizar la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Lo cual se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de conformidad con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Por lo cual en este componente de se ha establecido **seis 6 actividades** para abordar cada subcomponente a lo largo de la vigencia 2020 con estrategias se tiene como finalidad:

1. Realizar diagnóstico en las 20 alcaldías locales sobre los puntos de atención a la ciudadanía con el fin de garantizar que estos cumplan con los requerimientos técnicos normativos
2. Realizar una campaña de comunicación hacia la ciudadanía indicando los canales y requisitos para realizar denuncias sobre actos de corrupción de servidores públicos de la entidad
3. Cualificar a los equipos de trabajo de los puntos de atención a la ciudadanía conforme los lineamientos y protocolos establecidos por la Secretaría, y con los lineamientos de la ley 1755/2015
4. Actualizar la política de protección de datos de la entidad

5. lograr que los documentos que hacen parte de los procesos y procedimientos de la entidad se elaboren con los criterios de lenguaje claro según los lineamientos de la Veeduría Distrital y el DNP
6. Actualizar el documento de caracterización de los ciudadanos y/o usuarios, de conformidad con la misionalidad de la Entidad

lo anterior esta enfocado mejorar los tiempos de gestión y superar los tiempos de respuesta, así como orientar todos los esfuerzos posibles para garantizar el acceso a la información de manera rápida y eficiente por parte de los ciudadanos.

Brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios.

Contar con un diagnóstico de los puntos de atención a la ciudadanía en los cuales se determinará si se está dando cumplimiento a la NTC-6047 en cuanto a los parámetros establecidos para la atención a la población en condición de discapacidad con movilidad reducida y de baja estatura, la adecuación de las instalaciones, a lo que se le realizará un seguimiento en el cual se pretende que cada día la ciudadanía tenga un mayor acceso a la información de sus trámites con un trato digno.

Buscando que el ciudadano cuente con una información oportuna, clara y concisa; y en cumplimiento con los protocolos de atención a la ciudadanía, se realizará capacitación virtual constante a los funcionarios de atención a la ciudadanía, enfocada a los procesos y procedimientos de la entidad, normatividad vigente como para el caso de la Ley 1755 de 2015, lenguaje claro y los demás concernientes a brindar la correcta orientación al ciudadano.



Quinto componente: mecanismo para la transparencia y acceso a la información

En el marco de las normas nacionales que promueven la Transparencia y Acceso a la información Pública a los ciudadanos y la Estrategia de Gobierno en Línea, la Secretaría Distrital de Gobierno a través de su portal web: www.gobiernobogota.gov.co, ha divulgado la información relacionada con las políticas, planes, programas, proyectos, acciones, trámites y/o servicios que realiza la entidad, en concordancia con su misionalidad, cumpliendo con los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección (Conpes 167, 2013), es este sentido la Secretaría Distrital de Gobierno, busca mejorar los instrumentos para la prevención de la corrupción en trámites administrativos, como un modelo de gestión pública eficiente y confiable.

Como un reflejo de este compromiso, la Entidad para la vigencia 2020, estableció **trece (13) actividades** bajo los subcomponentes de Lineamientos de Transparencia Activa, Lineamientos de Transparencia Pasiva, Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la información, Criterio diferencial de accesibilidad y Monitoreo del acceso de la información los cuales se enfocan en fortalecer, el acceso a la información pública como herramientas que permite gestionar de manera continua, oportuna y transparente.

Sexto Componente: iniciativas adicionales

Mediante este componente se da cumplimiento a las acciones del Plan de Gestión de la Integridad de la Secretaría Distrital de Gobierno, y pretendiendo fortalecer el cambio

organizacional, orientado en los valores éticos y en respeto de los derechos de todas y todos.

Enfocados en las mejores prácticas de gobierno, para ganar credibilidad y confianza de los ciudadanos y ciudadanas la Secretaría Distrital de Gobierno dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2020 contempló **seis (6) actividades**, donde se diseñan herramienta para la medición del nivel de apropiación del código de integridad por parte de los servidores públicos de la entidad, mediante el cual se evalúan los principios, valores y comportamientos esperados de los servidores públicos así mismo se implementan los pliegos tipos que expida el gobierno nacional para la adquisición de bienes y servicios.

Construcción del PAAC

La Oficina Asesora de Planeación en el mes de diciembre de 2019 elaboró una versión borrador, teniendo en cuenta los resultados de FURAG 2018, los resultados del ITB 2019, observaciones de la oficina de control interno y los resultados del PAAC 2019.

Socialización del PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, 2020 es el resultado de un trabajo articulado entre las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno y los ciudadanos y ciudadanas.

En este sentido, en la página web y en las redes sociales de la entidad, se publicó la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía 2020 durante el 27 de diciembre de 2019 al 15 de enero de 2020 y se invitó a la ciudadanía a participar con el fin de tener en cuenta las consideraciones y sugerencias de todos y todas y así lograr la construcción de la versión final del documento.

Validación de comentarios de los ciudadanos

En el proceso de socialización se recibieron 47 comentarios y sugerencias recibidas por parte de los servidores públicos y contratistas, lo que permitió mejorar la propuesta borrador.

Con lo anterior se resalta las acciones que la entidad realizó:

1. Mesas con los equipos de trabajo responsables de las temáticas donde se revisaron los 47 comentarios y sugerencias recibidas.
2. El equipo técnico de la OAP analizó la pertinencia de las sugerencias enviadas por los ciudadanos y ciudadanas e incluyó los cambios concertados con los equipos de trabajo responsables de las actividades dentro de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía y la Matriz de Riesgos de Corrupción.
3. Se dio respuesta por correo electrónico a los 47 ciudadanos y contratistas informando si se acogía o no la sugerencia remitida.

Resultado de la consolidación las inquietudes, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 y bajo los principios de transparencia, eficiencia eficacia de la gestión pública distrital la Secretaría Distrital de Gobierno presenta la versión final al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.

Aprobación del PAAC

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Gobierno aprobó el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano y la Matriz de Riesgos de Corrupción mediante acta número 001 del 29 de enero de 2020.

Publicación propuesta para comentarios del PAAC

De conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 124 de 2016, dentro de los plazos establecidos, la Secretaría Distrital de Gobierno, publica en la página web de la entidad, en el enlace de "Transparencia y acceso a la información"

Monitoreo

La Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría Distrital de Gobierno y cada responsable de componente, realizará monitoreo al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la siguiente manera:

Monitoreo permanente: Cada responsable de componente junto con su equipo de trabajo, realizarán un monitoreo permanente para identificar el avance de las actividades en las herramientas que defina la Oficina Asesora de Planeación bajo los lineamientos que de allí se impartan.

Monitoreo periódico: La Oficina Asesora de Planeación realizará el monitoreo periódico durante la última semana de los meses de marzo, julio y noviembre, mediante, reportes mensuales, comunicaciones, entre otros, con el responsable del componente para conocer los avances de la gestión y/o necesidades en la ejecución de las actividades. A partir de dicha información, la Oficina Asesora de Planeación consolida, analiza y genera el informe respectivo.

Monitoreo mapa de riesgos de corrupción: Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben revisar, monitorear y reportar la información del comportamiento y tratamiento de los riesgos de corrupción a la Oficina Asesora de Planeación mediante la herramienta que establezca dicha oficina. A partir del monitoreo, se consolida, analiza y genera el informe respectivo.



Seguimiento del PAAC

La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno, verifica la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan acorde con la normatividad legal vigente.

Fechas de seguimientos:

La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

1. **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
2. **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
3. **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero



Fuentes consultadas

Conpes 167. (2013). Obtenido de

http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Conpes_167.pdf

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Versión 2 - 2015).

<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>.

Mapa de procesos. (2017). *Secretaría Distrital de Gobierno*. Obtenido de

<http://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gesti%C3%B3n-sdg>

Nacional, L. 1. (2011). *Régimen legal de Bogotá*. Obtenido de

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

Secretaría Distrital de Gobierno. (septiembre de 2018). *Página web de la Secretaría Distrital de Gobierno*. Obtenido de Gobierno:

http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/resolucion_codigo_definitiva.pdf

Reportes e Informe de la Veeduría Distrital.

<https://www.veeduriadistrital.gov.co/transparencia/planeacion/informes-gestion/informe-paac-ajustes-localidades-y-hospitales>

<https://masinformacionmasderechos.co/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Mecanismos-de-rendici%C3%B3n-de-cuentas-23-04-18.pdf>

Canal de denuncias

Análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital de quejas y soluciones

“Bogotá te escucha” (primer semestre 2018)

[http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Analisis%20de%20los%20requerimientos%20ciudadanos%20en%20el%20Sistema%20SDQS%20\(Vigencia%202018\)%20VF%20\(28%20may%202019\).pdf](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Analisis%20de%20los%20requerimientos%20ciudadanos%20en%20el%20Sistema%20SDQS%20(Vigencia%202018)%20VF%20(28%20may%202019).pdf)

Informe de gestión red distrital de quejas y reclamos (primer semestre de 2018)

[https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202018/Informe%20de%20gestion%20Red%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos%20\(Primer%20semestre%202018\).pdf](https://www.veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202018/Informe%20de%20gestion%20Red%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Reclamos%20(Primer%20semestre%202018).pdf)

