

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# **Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2019**

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**  
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO**

**Alcalde Mayor de Bogotá**

Enrique Peñalosa Londoño

**Secretario Distrital de Gobierno**

Juan Miguel Durán Prieto

**Subsecretario de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno**  
Lúbar Andrés Chaparro Cabra

**Jefe Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría Distrital de Gobierno**

Juan Sebastián Castro Gaona

**Equipo Técnico**

Astrid Dalila Camargo Vargas – 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 2019 .....	5
Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2019.....	7
Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Gobierno .....	8
Misión .....	8
Visión .....	8
Objetivos Estratégicos .....	8
Valores de Integridad .....	9
Mapa de procesos .....	10
Organigrama .....	12
Modelo Integrado de Planeación y Gestión .....	13
Objetivo Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2019 .....	14
Objetivos Específicos .....	14
Componentes del PAAC .....	15
Responsables del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía - PAAC.....	16
Presupuesto.....	17
Construcción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019 .....	18
Componentes del Plan Anticorrupción de Atención a la Ciudadanía – PAAC.....	20
Primer componente: gestión del riesgo de corrupción .....	21
Segundo Componente: Racionalización de Trámites .....	22
Tercer componente: rendición de cuentas .....	23
Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía .....	25
Quinto componente: mecanismo para la transparencia y acceso a la información .....	27
Socialización del PAAC .....	29
Aprobación del PAAC.....	30
Publicación del PAAC.....	30
Monitoreo .....	30
Seguimiento del PAAC .....	31
Fechas de seguimientos y publicación: .....	31
Referencias .....	33

## Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2019

En 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, la Secretaría Distrital de Gobierno ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, 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, 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, con el objetivo de optimizar el desempeño de la administración en la entrega de bienes y servicios; y como resultado, contribuye al goce efectivo del derecho a la ciudad.

Se implementará acciones que permitan mejorar la eficiencia de la gestión, el uso de recursos, y la generación de instrumentos que logren el ahorro de costos y tiempo a la ciudadanía a la hora de realizar un trámite, permitiendo dar respuesta oportuna a los requerimientos generados por parte de los ciudadanos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, busca aunar esfuerzos interinstitucionales en aras de garantizar el goce efectivo de derechos y deberes a través de los siguientes componentes:

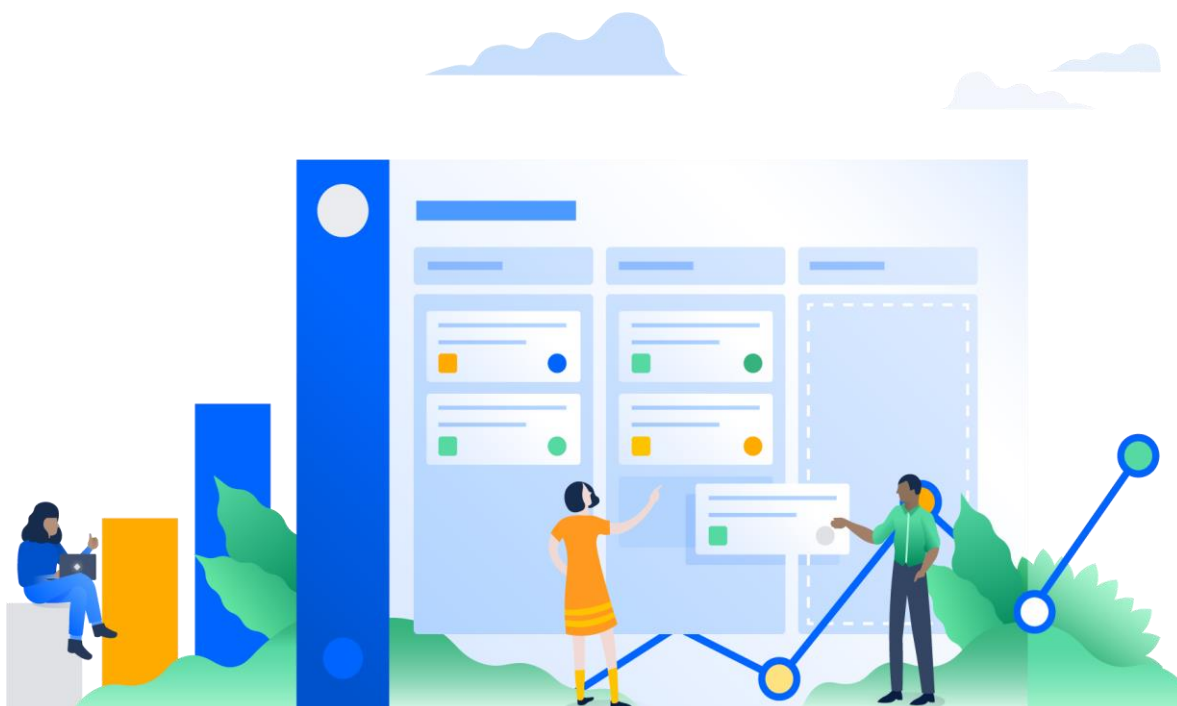
1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
6. Iniciativas adicionales

Así mismo, se establecen acciones que garantizan 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.

Finalmente, las estrategias contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, pretende acercar al ciudadano a los servicios que presta la Secretaría Distrital de Gobierno, de manera sencilla y con un sistema de información eficiente, facilitando el acceso de los(as) ciudadanos(as) que demandan trámites de la entidad, reduciendo el esfuerzo y costo asociado en su realización, 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.



## Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía- PAAC 2019.



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:** Cumpló 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 contribuyo a la prevención de la contaminación y al adecuado desempeño de la entidad.

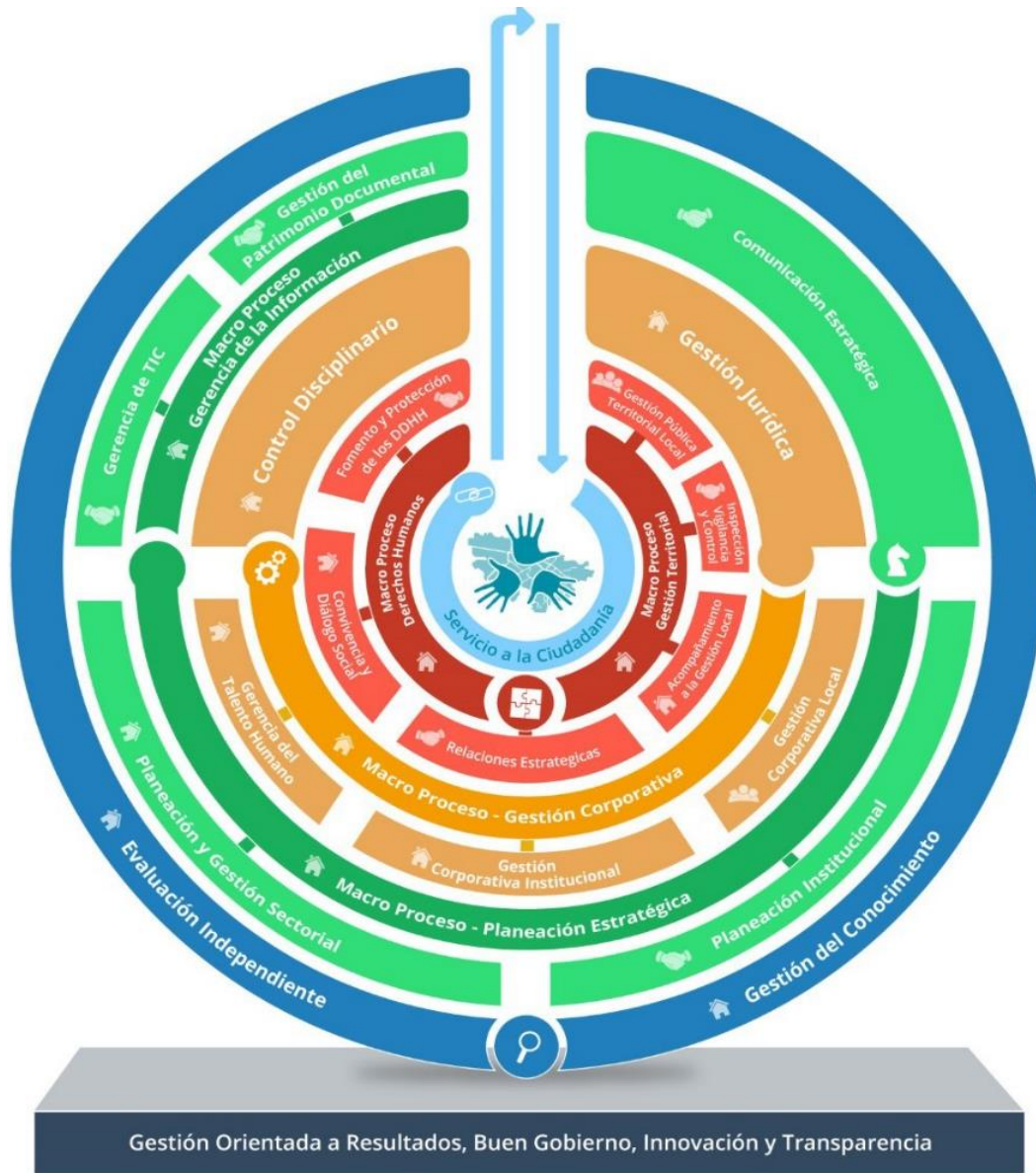
**Solidaridad:** Reconozco las necesidades de los demás, colaboro en el logro de los objetivos institucionales y dispongo de mis capacidades y competencias al servicio de los otros. (Secretaría Distrital de Gobierno, 2018)

### Mapa de procesos

El esquema de operación por procesos de la entidad fue adoptado mediante Resolución 162 de 2017, con el siguiente esquema:

En la Secretaría Distrital de Gobierno, se han identificado dos (2) macroprocesos misionales, un (1) proceso misional, un (1) macroproceso de apoyo y dos (2) procesos adicionales, dos (2) macroprocesos estratégicos y un (1) proceso adicional, así como dos (2) procesos de evaluación y mejora y un (1) transversal como se muestra en el siguiente gráfico (Mapa de procesos, 2017):

## Mapa de Procesos Secretaría Distrital de Gobierno



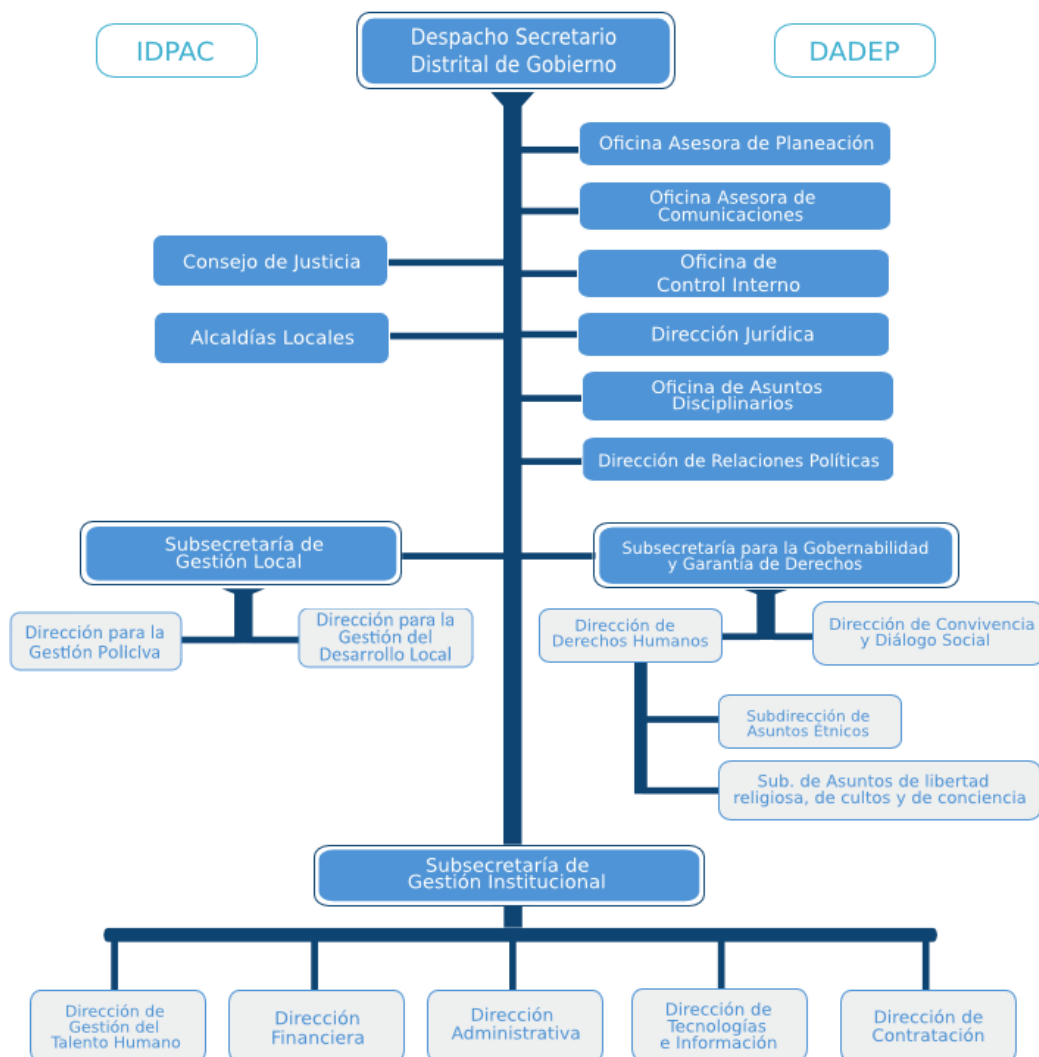
- Estratégicos
  - Apoyo
  - Misionales
  - Evaluación y Mejora
  - Transversales
- Proceso Liderado por el Nivel Central |
 Proceso Liderado por los Alcaldes Locales |
 Proceso Liderado conjuntamente por Alcaldías Locales y el Nivel Central de acuerdo a sus niveles de responsabilidad

Fuente: Secretaría Distrital de Gobierno Mapa de Procesos

## Organigrama

Mediante el artículo 2 del Decreto Distrital 411 de 2016, se establece la estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno, el cual se describe en el siguiente grafico

### Estructura de 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 interna, 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 2019, la versión inicial del PAAC que se ejecutará durante la vigencia 2019.

Por lo anterior en el PAAC 2019, 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.
- Optimizar los recursos tecnológicos para acercar al ciudadano a los servicios que prestan la entidad, de manera sencilla y con un sistema de información eficiente, facilitando el acceso de los(as) ciudadanos(as) que demandan trámites de las entidades, reduciendo el esfuerzo y costo asociado en su realización.

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 2019**

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 y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos de corrupción, identificados en el quehacer de la Secretaría Distrital de Gobierno.

2. Efectuar la rendición de cuentas de manera permanente, como estrategia de visibilización de la gestión de la entidad y fortalecimiento del control social.
3. Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, los trámites y servicios de la administración.
4. Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar trámites en línea, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para mitigar posibles hechos de corrupción en los trámites y así acercar a la Ciudadanía a los servicios que presta la entidad, de manera simple y con un sistema de información eficiente.
5. Fortalecer las publicaciones de página web de la entidad, con información de calidad y en lenguaje comprensible para todos y todas.

### **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 2019 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	Oficina Asesora de Planeación Oficina Control Interno



COMPONENTE	RESPONSABLE
2. Racionalización de trámites	Subsecretaría de Gestión Institucional – Atención a la Ciudadanía Dirección para la Gestión Políciva
3. Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación Despachos de las Alcaldías Locales Subsecretaría de Gestión Institucional Oficina Asesora de Comunicaciones Grupos de comunicaciones de las alcaldías locales
4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía	Subsecretaría de Gestión Institucional – Atención a la Ciudadanía.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Tecnologías e Información Fondos de Desarrollo de las Alcaldías Locales Subsecretaría de Gestión Institucional - Atención a la Ciudadanía Dirección Administrativa – Gestión Documental
6. Iniciativas adicionales	Dirección Gestión del Talento Humano

## Presupuesto

Para adelantar la estrategia anticorrupción 2019, 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 al Ciudadano 2019.

## Construcción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2019

Con el acompañamiento de las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno se realizó un balance de la gestión del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - PAAC de la vigencia 2018, de las principales acciones de corrupción identificadas en la entidad con el fin de verificar qué actividades deberían continuar en la vigencia 2019. Por otra parte, se emplearon insumos como documentos técnicos de diagnóstico institucional, así como los informes de gestión para las vigencias 2018 realizados por la Secretaría Distrital de Gobierno. Esto se hizo con el objetivo de identificar prevalencias en los temas críticos de la entidad y/o identificar nuevos temas de corrupción. Además, se analizó la pertinencia de continuar con las acciones realizadas por la Secretaría Distrital de Gobierno frente la orientación estratégica de atención al ciudadano en la racionalización de trámites para que los productos y servicios sean entregados a los(as) ciudadanos(as) con criterios de economía, eficiencia, eficacia y oportunidad.

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

COMPONENTE	REFERENTES
<b>Documentos transversales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de desarrollo distrital.</li><li>- Proyectos de inversión de la Entidad.</li><li>- Informes de monitoreo y seguimiento del PAAC vigencia anterior.</li><li>- Informe de la Veeduría Distrital resultados de la evaluación de los PAAC.</li><li>- Informes entes de control.</li></ul>

COMPONENTE	REFERENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de la Veeduría Distrital sobre la política pública distrital de servicio al ciudadano - PPDSC.</li> <li>- Informe de Calidad de Vida Bogotá Cómo Vamos.</li> <li>- Código de integridad de la Entidad.</li> <li>- Acuerdos sindicales vigentes.</li> <li>- Informe de rendición de cuentas.</li> <li>- Informe de PQRSD de la Entidad.</li> <li>- Documentos del Sistema de Gestión de la Entidad.</li> <li>- Desarrollos y logros de la vigencia anterior.</li> </ul>
<b>Gestión del riesgo de corrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de monitoreo al comportamiento y tratamiento de riesgos de corrupción.</li> <li>- Guía práctica para la elaboración de mapa de riesgos y planes anticorrupción.</li> <li>- Guía de riesgos de la gestión contractual de la Veeduría Distrital.</li> <li>- Manual de Gestión del Riesgo de la Entidad.</li> <li>- Diagnóstico DOFA por procesos.</li> <li>- Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción generado por la Oficina de Control Interno.</li> </ul>
<b>Racionalización de trámites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones de mejoramiento producto del proceso de rendición de cuentas de la vigencia anterior.</li> <li>- Informes de la Veeduría Distrital sobre el proceso de rendición de cuentas de 2018.</li> </ul>

COMPONENTE	REFERENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la estrategia interna “Gobierno rinde cuentas” 2018.</li> <li>- Resultados de las encuestas de percepción aplicadas por la Veeduría Distrital en la Audiencia Pública del Distrito 2018.</li> </ul>
<b>Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General y la Veeduría Distrital sobre la percepción del servicio.</li> <li>- Plan de acción de atención a la ciudadanía.</li> <li>- Manual de Atención a la Ciudadanía de la Entidad</li> </ul>
<b>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Informes de transparencia sobre las entidades públicas.</li> <li>- Plan Estratégico de Tecnología Informática y Comunicaciones - PETIC en la Secretaría Distrital de Gobierno.</li> </ul>
<b>Iniciativas adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de las actividades ejecutadas en el PAAC 2018</li> <li>- Resolución de adopción del Código de Integridad de la Secretaria Distrital de Gobierno.</li> </ul>

*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**

La Secretaría Distrital de Gobierno, en el primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, formuló **cinco (5) metas producto** para la construcción de la matriz de riesgos 2019, donde se tuvieron en cuenta los informes de monitoreo al comportamiento y tratamiento de riesgos de corrupción, la Guía práctica para la elaboración de mapa de riesgos y planes anticorrupción, la Guía de riesgos de la gestión contractual de la Veeduría Distrital, el Manual de Gestión del riesgo de la Entidad, el análisis DOFA por procesos que acompaña las matrices de riesgo de la Entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 de la Secretaría Distrital de Gobierno contiene la Matriz de Riesgos de Corrupción 2019, el cual se elaboró siguiendo la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 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.

Finalmente es importante precisar que la entidad cuenta con una metodología para la identificación, análisis, control y tratamiento de los riesgos que se encuentra en versión 02, la política de gestión de riesgos y un documento con las instrucciones para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que se encuentra en versión 1, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

## Segundo Componente: Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno busca 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 están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma 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 cumplir la política de racionalización en el año 2019, la Secretaría Distrital de Gobierno se enfocó en continuar con el proceso de modernización y aumento de la eficiencia y eficacia los procesos y procedimientos, logrando la gestión para racionalizar tecnológicamente los trámites siguientes:

Para el año en vigencia, la Secretaría Distrital de Gobierno, con **cuatro (4) metas productos** apostará por la racionalización de los tramites siguientes:



1. Certificado de Residencia: La expedición del certificado, constituye una actuación administrativa fundada en el principio Constitucional de la Buena Fe. A través de este documento se deja constancia de la residencia de la ciudadanía en la jurisdicción del Distrito Capital.

Con el fin de lograr un trámite 100% en línea para los usuarios que solicitan la inscripción y reconocimiento de la personería jurídica, de administrador y/o revisor

fiscal, o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal, la Entidad continua con el proceso de modernización en la vigencia 2019.



2. Inscripción de la Propiedad Horizontal  
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la Propiedad Horizontal  
Registro de Extinción de la Propiedad Horizontal

### **Tercer componente: rendición de cuentas**

La Secretaría Distrital de Gobierno para el 2019, está comprometida con el buen gobierno y las buenas prácticas de gestión, mediante la información a los ciudadanos y ciudadanas, de la gestión de la entidad.

Para la vigencia 2019, las metas fueron diseñadas, bajo el lema **“Gobierno rinde cuentas”** el cual tiene como objetivo “Comunicar, transmitir y difundir a la ciudadanía información oportuna, veraz, comprensible y completa, sobre la gestión que realiza la Secretaría Distrital de Gobierno, en aras del ejercicio del derecho y deber de la participación ciudadana”, esta es una apuesta estratégica de la entidad, que le permite a la ciudadanía en general y demás interesados conocer de primera fuente los resultados de la gestión de la Administración, visibilizando la misma y estableciendo mecanismos de diálogo directo, resaltando el compromiso de la Entidad con una gestión transparente y visible a la ciudadanía.

Así mismo, las metas producto son una apuesta que contribuye en la generación de confianza frente al quehacer de esta Entidad en pro de una Bogotá mejor para todos y todas; 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 incentivos 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.

Mediante el componente de rendición de cuentas se ha establecido **trece 13 metas producto** para abordar cada uno del subcomponente a lo largo de la vigencia 2019 con estrategias que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública.

### Enfoque en Derechos Humanos



El enfoque de derechos humanos constituye una herramienta para formular, implementar y evaluar acciones para hacer efectivos los derechos de todos y todas por medio de la aplicación de los principios derivados del derecho internacional de los derechos humanos, mejorando las condiciones de los grupos que históricamente han enfrentado mayor marginación, exclusión y discriminación, siguiendo la lógica de las acciones afirmativas.

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, garantizando el goce de los derechos humanos para la construcción colectiva de ciudad.



Es por ello por lo que se construyeron estrategias para el fortalecimiento de la participación ciudadana y diálogo ciudadano en el territorio para la vigencia 2019. Mediante el componente número tres (3) de Rendición de Cuentas, se incluyó la meta de elaborar y publicar los informes de gestión de la vigencia 2019 de la Secretaría Distrital de Gobierno y de las 20 alcaldías locales con enfoque de Derechos Humanos, articulando la planeación en la protección, promoción y garantía de los derechos humanos.

Así mismo, se busca aumentar el número de secciones en la página Web de la Secretaría Distrital de Gobierno, con traducción a otros dialectos. Con estas metas se trazaron apuestas institucionales en busca de la inclusión de los grupos étnicos de cara a la perspectiva en Derechos Humanos, Diálogo Ciudadano.

#### **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.

Es importante resaltar que la Secretaría Distrital de Gobierno está realizando grandes esfuerzos por cumplir con la normativa, lineamientos y políticas asociadas al tema Servicio al Ciudadano, en la vigencia 2018 en términos de atención se tuvieron las siguientes cifras:

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOCUMENTOS EXTRAVIADOS RECIBIDOS
Usaquén	4853	3185	4169	390	17
Chapinero	1449	2025	934	15	84
Santa fe	2356	3424	3310	129	83
San Cristóbal	3694	5656	1602	277	58
Usme	3016	4527	1713	574	0
Tunjuelito	1894	1586	1221	215	102
Bosa	975	10600	506	2536	132
Kennedy	5198	8949	786	209	56
Fontibón	1610	3968	436	310	42
Engativá	1879	6880	3127	2495	867
Suba	3925	11859	3596	150	342
Barrios Unidos	1833	1554	1034	79	0
Teusaquillo	1316	2426	235	5	0
Los Mártires	686	1467	172	53	0
Antonio Nariño	1770	1077	3885	856	14

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOCUMENTOS EXTRAVIADOS RECIBIDOS
Puente Aranda	1681	2097	734	656	0
La Candelaria	1379	1297	237	457	4
Rafael Uribe	1270	4905	229	24	24
Ciudad Bolívar	3273	6030	4053	4102	0
Sumapaz	103	40	189	2	0
Nivel Central	7072	2172	4041	534	14636
<b>TOTAL</b>	<b>51232</b>	<b>85724</b>	<b>36209</b>	<b>14068</b>	<b>16461</b>

A partir de este reporte se evidencia, una atención del 100% de los requerimientos por tramites propios de la misionalidad de la entidad, no obstante, los niveles de respuesta en derechos de petición se encuentran alrededor de una 75%, Por lo anterior la Secretaría Distrital de Gobierno pretende con las **diez (10) metas producto formuladas** en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019:

1. 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 eficientes por parte de los ciudadanos.
2. 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.

#### **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](http://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 2019, estableció **catorce (14) metas producto** bajo los subcomponentes de transparencia activa, 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 pretende fortalecer un 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 Secretaria Distrital de Gobierno dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2019 contempló **cinco (5) metas producto**, donde se diseñan herramienta para la medición del nivel de apropiación del código de integridad de los servidores públicos de la entidad, mediante el cual se

evalúan los principios, valores y comportamientos esperados de los servidores públicos.



### **Socialización del PAAC**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2019 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 2019 durante el 20 de diciembre de 2018 al 22 de enero de 2019 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.

Durante la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención a la ciudadanía, se adelantaron las siguientes acciones:

Veintitrés (23) visualizaciones por parte de la ciudadanía

ocho (8) participaciones en la construcción del PAAC.

A partir de lo anterior, el equipo técnico con el acompañamiento de las áreas responsables analizó la pertinencia de las sugerencias enviadas por los ciudadanos y ciudadanos e incluyó los cambios solicitados dentro de la Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Matriz de Riesgos de Corrupción.

Resultado de la consolidación las inquietudes, sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019 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 002 del 29 de enero de 2019.

### **Publicación 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 y publicación:**

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

- **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.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero
- El seguimiento se publicará en la página web de la Entidad.



## Referencias

Conpes 167. (2013). Obtenido de

[http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Conpes\\_167.pdf](http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/Conpes_167.pdf)

Estrategias para la construcción del plan de atenc. (Versión 2 - 2015).

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

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

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

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 Secretaria Distrital de Gobierno*. Obtenido de Gobierno:

[http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/resolucion\\_codigo\\_definitiva.pdf](http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/imagenes/resolucion_codigo_definitiva.pdf)