

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos

Como una de las estrategias tendientes al fortalecimiento de la cultura de la prevención y el autocontrol, la Dirección de Planeación adelantó la modificación de la metodología para la Administración del Riesgo, la cual incluyó el factor anticorrupción en las nuevas versiones de los siguientes documentos: Procedimiento E-PD-006 Gestión y Administración de Riesgos y el instructivo E-IN-005 Administración del Riesgo aprobados mediante acta de mejoramiento 0186 de noviembre 02 de 2012, y la Política de Administración del Riesgo E-LE-030 aprobada mediante acta de mejoramiento 0200 de diciembre 03 de 2012

Con estas herramientas actualizadas se adelantaron mesas de trabajo con diferentes áreas, estructurando la nueva propuesta de riesgos para la mayoría de procesos de la entidad.

Medidas antitrámites

En el marco del objetivo nacional de garantizar la oferta de información, trámites y servicios del Estado por medios electrónicos, y para dar un impulso determinante al Gobierno En Línea en la República de Colombia, el Programa Agenda de Conectividad, como líder de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Administración Pública y en atención a lo ordenado en el Decreto 1151 de 2008, generó el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. En dicho Manual se plantearon inicialmente cinco (5) etapas en una primera fase, y más adelante se incluyeron cuatro (4) etapas más en una segunda fase. Estas son:

FASE	N°	ETAPA	AÑO	OBJETIVO
I	1	información	2008	Habilitar los sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.
	2	interacción	2009	Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
	3	transacción	2010	Proveer transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.
	4	transformación	2011	Realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites con otras entidades y organizar sus trámites y servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, a través de cadenas de trámites, ofreciendo servicios por medio de múltiples canales e intercambiando eficientemente la información, logrando establecer una visión unificada del Estado.
	5	democracia	2012	Facilitar que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea
II	6	inicial	2013	Las entidades caracterizan y analizan a sus usuarios y los esquemas de prestación de servicios y los recursos con los que cuentan para su provisión.
	7	básico	2014	Se evidencia la prestación de servicios en línea
	8	avanzado	2017	Amplia prestación de servicios en línea. El Gobierno en línea está institucionalizado. Los terceros participan en el desarrollo e implementación de nuevos servicios de valor agregado y la ciudadanía participa activamente en la definición de los servicios a ofrecer por parte de la entidad.
	9	mejoramiento	2019	Interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas.

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

Cada una de estas etapas trae consigo una serie de tareas que deben cumplirse dentro de los tiempos establecidos y el resultado obtenido fue el siguiente:

fase 1: GEL2008+2010			AVANCE					
AÑO	ETAPA/NIVEL	ETAPA			ESTRATEGIA FASE I			
		POSIBLES	LOGRO	%	POSIBLE	LOGRO	%	
1	2008	I - INFORMACIÓN	63,00	62,50	99,21%	63,00	62,50	99,21%
2	2009	II - INTERACCIÓN	31,00	27,00	87,10%	94,00	89,50	95,21%
3	2010	III - TRANSACCIÓN	32,00	28,00	87,50%	126,00	117,50	93,25%
4	2011	IV - TRANSFORMACIÓN	17,00	14,00	82,35%	143,00	131,50	91,96%
5	2012	V- DEMOCRACIA	13,00	13,00	100,00%	156,00	144,50	92,63%
TOTAL			156,00	144,50	92,63%			

Aunque la única etapa cumplida al 100% fue la de “democracia” las otras alcanzaron avances importantes entre el 82 y el 99%, logrando así el 92,63% de cumplimiento en la primera fase.

Si bien quedó pendiente un casi 8%, esto se compensa ampliamente con haber adelantado algunas de las tareas que corresponden al año 2013 en la etapa 6 de la estrategia (primera de la fase II) superando ya el 40% de lo que se espera.

Con este avance, la segunda fase ya ha avanzado en el 17% como se ve a continuación:

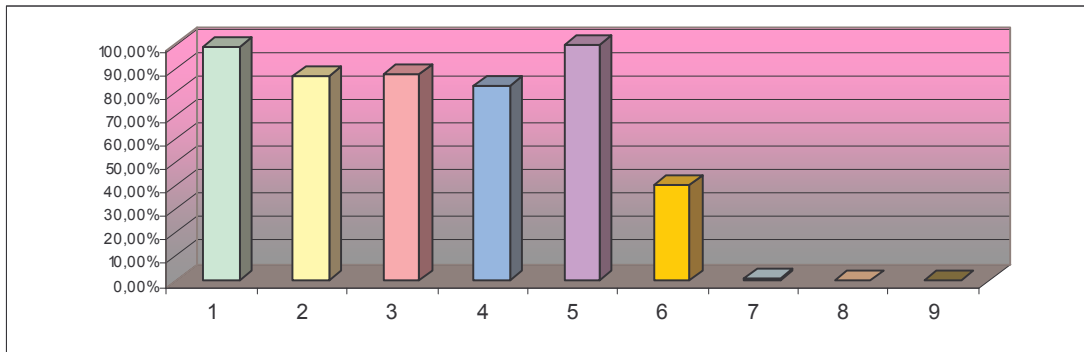
Fase 2: GEL2011			AVANCE					
AÑO	NIVEL	ETAPA			ESTRATEGIA FASE II			
		POSIBLES	LOGRO	%	POSIBLE	LOGRO	%	
6	2013	INICIAL	75,00	30,50	40,67%	75,00	30,50	40,67%
7	2014	BÁSICO	51,00	0,50	0,98%	126,00	31,00	24,60%
8	2017	AVANZADO	32,00	0,00	0,00%	158,00	31,00	19,62%
9	2019	MEJORAMIENTO	20,00	0,00	0,00%	178,00	31,00	17,42%
TOTAL			178,00	31,00	17,42%			

En resumen, la implementación de la estrategia de gobierno en línea en la SDP, que cierra en 2019, a diciembre de 2012 se ha cumplido en más de la mitad, es decir que se han realizado el 52,54% de las 334 tareas asignadas.

Consolidado GEL2008-2019			AVANCE						ponderado esperado	ponderado logrado
AÑO	ETAPA/NIVEL	ETAPA			ESTRATEGIA TOTAL					
		POSIBLES	LOGRO	%	POSIBLE	LOGRO	%			
1	2008	I - INFORMACIÓN	63,00	62,50	99,21%	63,00	62,50	99,21%	11,11	52,54%
2	2009	II - INTERACCIÓN	31,00	27,00	87,10%	94,00	89,50	95,21%	22,22	
3	2010	III - TRANSACCIÓN	32,00	28,00	87,50%	126,00	117,50	93,25%	33,33	
4	2011	IV - TRANSFORMACIÓN	17,00	14,00	82,35%	143,00	131,50	91,96%	44,44	
5	2012	V- DEMOCRACIA	13,00	13,00	100,00%	156,00	144,50	92,63%	55,56	
6	2013	INICIAL	75,00	30,50	40,67%	231,00	175,00	75,76%	66,67	
7	2014	BÁSICO	51,00	0,50	0,98%	282,00	175,50	62,23%	77,78	
8	2017	AVANZADO	32,00	0,00	0,00%	314,00	175,50	55,89%	88,89	
9	2019	MEJORAMIENTO	20,00	0,00	0,00%	334,00	175,50	52,54%	100,00	
TOTAL			334,00	175,50	52,54%	informe SDP a diciembre 21 de 2012				

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

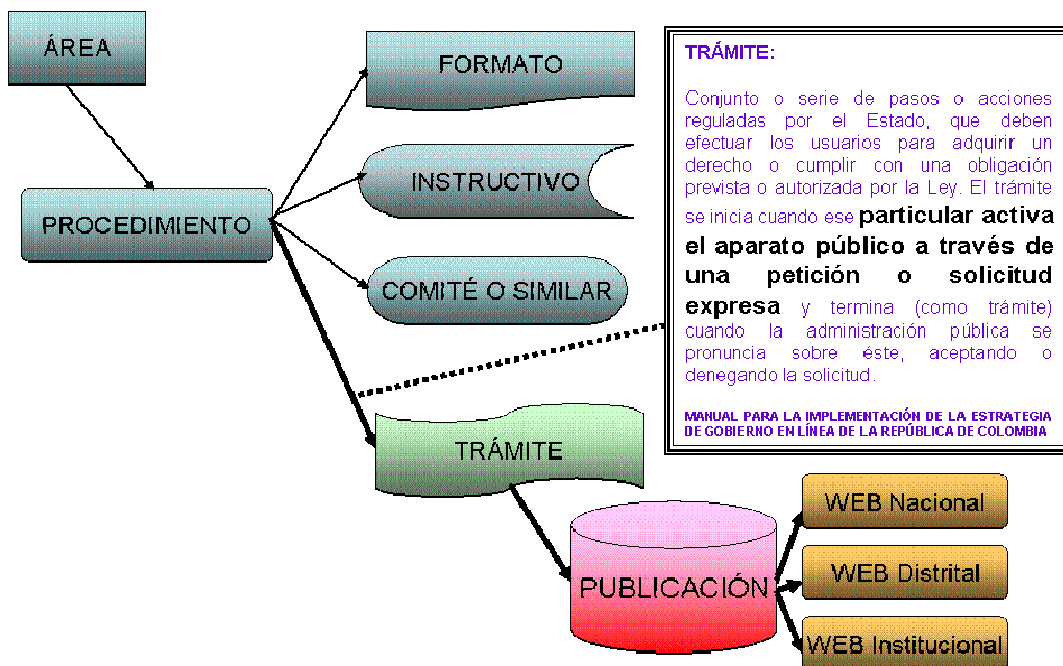
Gráficamente el avance de las diferentes etapas es el siguiente:



Es de destacar que el 2012 impulsó muchas de las tareas que se tenían rezagadas de etapas de años anteriores y, por supuesto, se avanzó en las tareas de 2013.

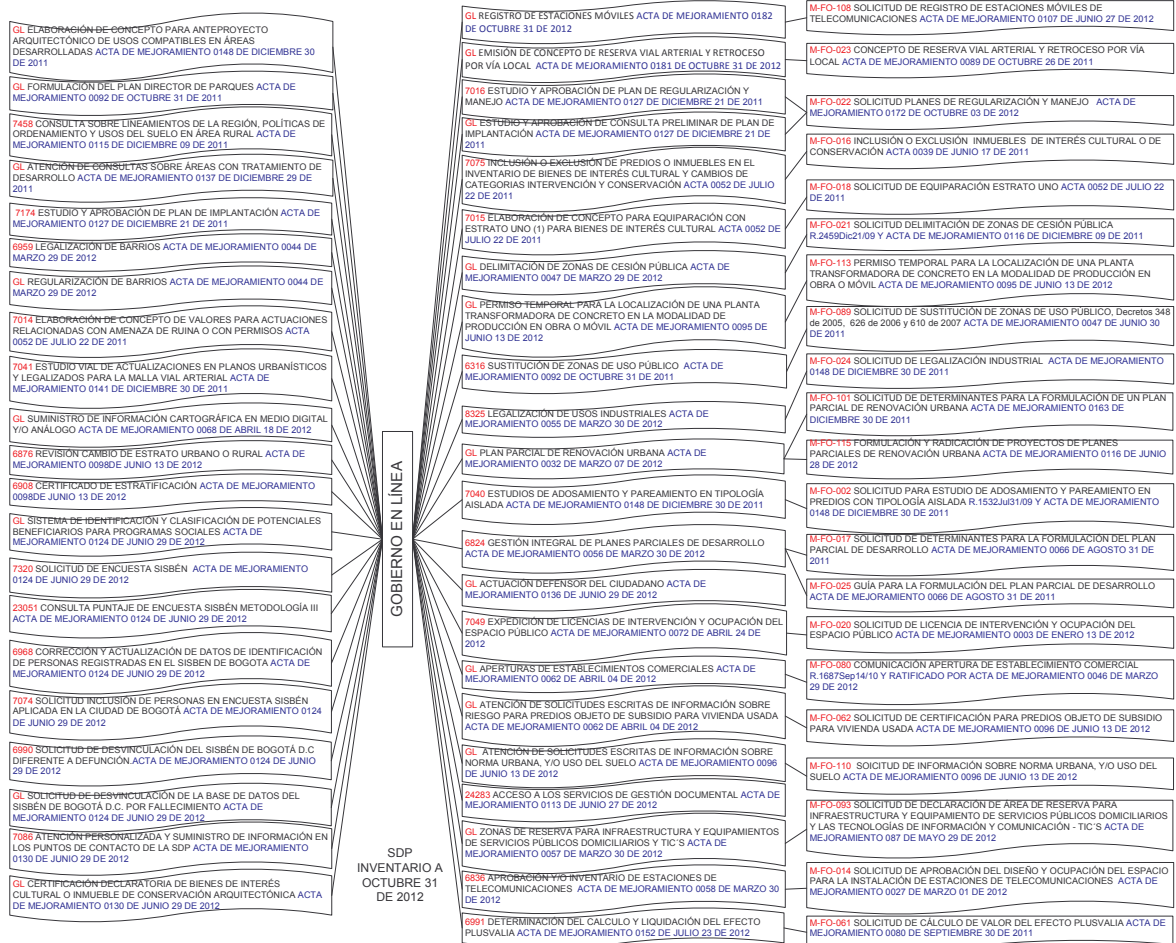
En cuanto a trámites, la entidad formuló una estrategia de revisión documental que incorporó los trámites como documentos del Sistema Integrado de Gestión, como lo señala el gráfico siguiente:

Mecánica de la estrategia de revisión documental SIG 2011-2012



En el marco de dicha estrategia se concretó el inventario de trámites y servicios y se actualizó la hoja de vida de cada uno de ellos, de la siguiente manera:

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012



Fuente: Dirección de Planeación.

El siguiente cuadro muestra el estado comparativo de la revisión de trámites al inicio y cierre de la estrategia:

En cantidad	A febrero de 2012			A Octubre 31 de 2012		
	Trámites	Formatos	Total	Trámites	Formatos	Total
Versión 2011 y 2012	18	9	27	42	21	63
Versión 2010	2	1	3	1	0	1
Versión 2005 a 2009 o no documentados	22	3	25	0	0	0
Total	42	13	55	43	21	64
porcentaje de verdes	43%	69%	49%	93%	100%	98%

Fuente: Dirección de Planeación.

Este logro requirió que en los dos últimos años se revisaran 63 trámites potenciales, más los formatos asociados, dentro de los posibles tratamientos de: inclusión, mejora, retiro, ratificación, y concluyó con la actualización de 41 trámites, 2 servicios y 21 formatos asociados.

En cuanto a la automatización, la entidad ha logrado lo siguiente:

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012



Fuente: Dirección de Sistemas

Los anteriores casos han impactado favorablemente en la atención porque se han reducido pasos, tiempos, consumo de papel, desplazamientos, incluso costos.

Adicionalmente, se adelantan acciones para terminar la armonización entre las categorías de radicación del módulo “proceso de correspondencia interna y externa” del SIPA y el inventario SIG de trámites y servicios.

En cuanto a la publicación en las páginas de Web de: Gobierno en línea (nacional), Guía de trámites (distrital) y Web SDP (institucional), esta última con link a la página nacional/distrital, se han adelantado reuniones directas con las entidades que coordinan dichas publicaciones.

Adicional a lo contenido en la estrategia de Gobierno en línea, la entidad adelanta un cronograma que recoge lo contenido en las siguientes normas: Decreto 371 de 2010, Ley 1474 de 2012, Decreto 19 de 2012.

Rendición de cuentas

La entidad participa de la rendición de cuentas de varias formas:

Se elaboraron los informes que le fueron requeridos por las instancias de control. En este se destacan la “cuenta anual” que se entrega a la Contraloría en los formatos que tienen establecidos para tal fin y el informe de gestión e indicadores que se envía al Concejo de Bogotá en cumplimiento de lo ordenado en el Acuerdo 5 de 2000.

Se dio apoyo en la elaboración técnica de los documentos de rendición de cuentas locales

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

con el propósito de garantizar la entrega de información transparente e integral a la ciudadanía en las Audiencias Públicas que deben realizar las Alcaldías Locales. El proceso inició con el seguimiento al Plan de Acción con corte al 31 de diciembre del año sobre el que se presentará la audiencia pública de Rendición de Cuenta, pasó por la elaboración y revisión del informe y terminó con la entrega del documento final a la Veeduría Distrital.

Se entregó la información de gestión en los asuntos de competencia de la entidad para los eventos en los cuales el Alcalde Mayor presentó los resultados de la gestión distrital.

Se ha dado respuesta a los requerimientos de información que eleva la ciudadanía, gremios, comunidades, etc., por los diferentes canales de comunicación de la entidad.

A través de la dirección de programación y seguimiento a la inversión, la Secretaría Distrital de Planeación hace el seguimiento detallado para la rendición de cuentas distrital, con base en la información que trimestralmente reportan las entidades del Distrito. Actualmente se adelanta la consolidación del informe de avance del Plan de Desarrollo y la actualización del Plan de Acción con corte a diciembre 31 de 2012, para lo cual las entidades tienen plazo de reportar hasta la media noche del 31 de enero de 2013. Con esta información se preparará el informe que pone en conocimiento del Alcalde los logros, avances y alertas de la gestión de su gobierno.

Finalmente, en la página WEB de la entidad, se publica el informe de la gestión de la vigencia y sus indicadores.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En el SuperCade CAD se cuenta con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que implican la presencia del ciudadano.

En los puntos de atención de la Red Cade, la SDP atiende los lineamientos de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en materia de mecanismos de prelación en el turno y atención preferencial. La Dirección de Recursos Físicos adelanta la señalización en los puntos.

La entidad tiene a disposición de la ciudadanía la información actualizada sobre:

asunto	Disponible en
Derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos	piso 13
Procedimientos, trámites, servicios de la entidad	página Web, Guía de trámites y servicios
Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	Página Web, Guía de trámites y servicios
Horarios de atención y ubicación de los puntos de	Sitio WEB www.sdp.gov.co

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

atención	
Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	Carteleras de la entidad, adicional a la instalación de buzones en cada piso

La entidad dispuso de las siguientes herramientas:

* Correo electrónico: defensoriadelciudadano@sdp.gov.co,

* Página Web: link “defensor del Ciudadano”

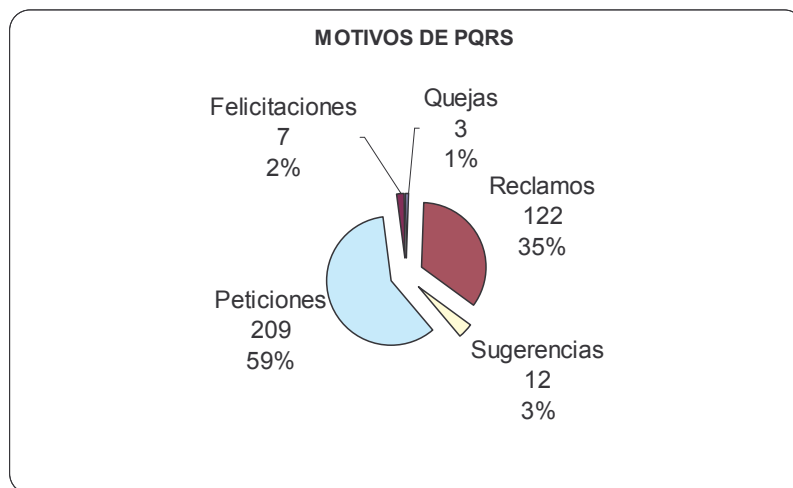
* Carteleras virtuales y divulgación de la figura del defensor del ciudadano los días de atención al usuario.

La atención a peticiones, quejas y reclamos se hace a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano, bajo los parámetros de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Al respecto el procedimiento M-PD-048 Atención a quejas y reclamos, se mejoró mediante acta de mejoramiento 0096 de junio 13 de 2012.

Se cuenta con una línea telefónica disponible de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía de número 018000913038 - 3358000 Ext. 8247.

Se tiene dispuesto un BUZÓN en el archivo central especializado, así mismo, a través del portal Web www.sdp.gov.co link SDQS

Trimestralmente se elaboran los informes sobre las quejas y reclamos que se reciben. Para el 2012 los resultados fueron:



Fuente: Dirección de Servicio al Ciudadano

Se cuenta con un instructivo M-IN-007 Manual de Atención a ciudadanos y ciudadanas, el cual se aprobó mediante acta de mejoramiento 149 de diciembre 30 de 2011 y con un procedimiento M-PD-136 actuación defensor del ciudadano, el cual se aprobó mediante acta de mejoramiento 0089 de octubre 26 de 2011. La figura del Defensor del Ciudadano se estableció y reglamentó mediante Resolución 1166 de junio de 2010 y la designación a través de la Resolución 1517 de agosto 17 de 2010.

ACCIONES ADELANTADAS EN 2012 POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, ORDENADA POR EL DECRETO LEY 2641 DE 2012

Durante el primer semestre de 2012 se realizó capacitación a grupo de vigilancia y personal de punto de contacto con la ciudadanía en las áreas de archivo, biblioteca, planoteca y correspondencia y grupo de orientadores SISBEN.

Se gestionó un taller seminario con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para cualificación de servidores en punto de contacto.

Durante el mes de junio de 2012, se realizaron jornadas de sensibilización con el equipo directivo de la entidad, donde se trataron temas de lineamientos institucionales sobre comunicaciones oficiales con temas tales como la respuesta oportuna, gestión documental, quejas y reclamos, Defensor del Ciudadano e implicaciones disciplinarias.

Finalmente, se encuentra en prueba un formato de percepción del servicio en tiempo real "registro de atención - medición satisfacción servicio días de atención".