



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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**

La Secretaría Distrital de Planeación (SDP), como cabeza del Sector Planeación, responde por las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito Capital para la construcción de una ciudad equitativa, sostenible y competitiva, que garantice el crecimiento ordenado del Distrito Capital, el mejor aprovechamiento del territorio en la ciudad en las áreas rurales y en la región, y la equidad e igualdad de oportunidades para los habitantes del Distrito Capital, en beneficio especialmente de grupos de población etario, étnico, de género y en condiciones de discapacidad.”¹.

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, la Secretaría Distrital de Planeación ha realizado, entre enero 01 y abril 30 de 2013, las acciones que se describen a continuación.

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

Los riesgos de corrupción de la SDP hacen parte del mapa de riesgos institucional que fue aprobado mediante Acta N° 2 del Comité Coordinador del SIG, de fecha 22 de marzo de 2013 y para tal fin fueron tenidas en cuenta las disposiciones legales de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, el 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).

Dentro del mapa de riesgos institucional, recientemente aprobado, fueron identificados, analizados y valorados cinco (5) riesgos de corrupción.

Medidas antitrámites

En cuanto a trámites, la entidad formuló una estrategia de revisión documental que incorporó los trámites como documentos del Sistema Integrado de Gestión. En desarrollo de dicha estrategia, se concretó el inventario de trámites y servicios de la siguiente manera:

¹ Artículo 70, del Acuerdo Distrital 257 de 2006.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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.

Los trámites que hacen parte del inventario fueron calificados, de acuerdo con lo señalado en la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en los siguientes criterios de priorización para intervenciones:

- Factores internos: Complejidad, costo, tiempo
- Factores externos: Pago, PQRS, auditorias, Consulta ciudadana

Con esta calificación se identificaron las posibles intervenciones a realizar en cada uno de los trámites, de las señaladas en la estrategia, a saber: simplificación, eliminación, estandarización, optimización, automatización. Finalmente se priorizaron los trámites a intervenir.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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**

Rendición de cuentas

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

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.

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.

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

Se entrega 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 da apoyo en la elaboración técnica de los documentos de rendición de cuentas locales 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 presentó 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.

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.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En la Secretaría Distrital de Planeación el servicio a la ciudadanía representa el eje central del trabajo que se desarrolla, es por ello que la atención que se brinda a través de los diferentes canales está orientada a superar las expectativas de los usuarios, y garantizar el bienestar individual y colectivo.

Por tal razón el tema fue incluido como parte del POA de la Dirección de Servicio al Ciudadano, la cual tiene a cargo la meta de inversión denominada “Realizar 800.000 atenciones y orientaciones a los ciudadanos a través de los diferentes trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Planeación”. Durante el primer trimestre de 2013, el consolidado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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**

de los canales presenciales y no presenciales arroja como cifra de atención a la ciudadanía un total de 227.303 registros. El seguimiento se realiza trimestralmente a través del POA de la Dirección de Servicio al Ciudadano, en el marco de los Lineamientos E-IN-011.

La SDP tiene publicados los trámites y servicios que ofrece en el marco de los lineamientos de la “Guía Distrital de Trámites y Servicios” y el Portal de Gobierno en Línea. Adicionalmente, y en el marco de la revisión a las caracterizaciones de proceso y producto, está realizando la revisión y actualización de los productos y/o servicios institucionales.

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.

Los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos están publicados en la Web de la entidad en:

www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Servicios/Tramites/ServicioALaCiudadania/DefensorDelCiudadano y en los trámites y servicios de la SDP que están publicados en el SUIT y en la guía de Trámites y Servicios en: <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ServiciosTramites/ServicioALaCiudadania/Canales>

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 atención	Sitio WEB www.sdp.gov.co
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,

Carrera 30 N° 25 - 90
PBX 335 8000
www.sdp.gov.co
Información Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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**

* Página Web: link “defensor del Ciudadano”

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

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

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.

Se suministra información actualizada sobre mercado laboral, IPC, Censo de edificaciones, ICCV, Exportaciones, Importaciones, PIB, Inversión Extranjera, Vihope, Muestra Trimestral de Comercio y Muestra Trimestral Manufacturera. Igualmente, allí se encuentra la información gráfica y alfanumérica del aplicativo de Información de Norma Urbana (SINU-POT)

Existe una Ventanilla Única de Radicación de comunicaciones oficiales, responsable de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

El aplicativo para la Administración y el Control de las Comunicaciones Oficiales, cuenta con diferentes tipos de reportes, que permiten hacer seguimiento permanente a las peticiones formuladas por los usuarios y pueden ser generados por todas las dependencias y servidores de la entidad. También contempla la clasificación de los derechos de petición relacionados con solicitud de información, los cuales pueden ser consultados a través de los reportes que genera el aplicativo, y permiten hacer seguimiento permanente a las peticiones formuladas por los usuarios y pueden ser generados por todas las dependencias y servidores de la entidad.

Los ciudadanos pueden consultar y hacer seguimiento a sus peticiones a través del link "Consulte el estado de su trámite" ubicado en el costado inferior izquierdo del portal Web de la SDP.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

**ACCIONES ADELANTADAS ENTRE ENERO 01 Y ABRIL 30 DE 2013 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**

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, del aplicativo SDQS, con acceso desde www.sdp.gov.co y de lo contenido en el procedimiento M-PD-048 atención a quejas y reclamos.

Se elaboraron los informes estadísticos mensuales de quejas y reclamos, con destino a la Veeduría y a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el semestral para la Oficina de Control Interno y el anual con destino a la Contraloría como parte de la cuenta anual.

Cuando hay lugar a investigaciones disciplinarias, éstas se cumplen en el marco de las competencias de la Oficina de Control Disciplinario y de la Ley 734 de 2002.

Por su parte, desde el Sistema Integrado de Gestión, en lo corrido del 2013 se ha evaluado la estrategia de revisión de los procedimientos y se está realizando la revisión y actualización de los productos y/o servicios institucionales, cuya caracterización se consigna en el formato E-FO-015 como parte de la revisión a las caracterizaciones de proceso y producto.

Mecanismos complementarios

La ejecución del gasto e inversión de la vigencia, así como el informe de ejecución de reservas se publican mensualmente en la página WEB de la SDP.

La SDP, publica los procesos contractuales en el Portal Único de Contratación SECOP, en el portal de Contratación a la vista y en la página Web de la entidad (según corresponda).

Para la sostenibilidad de la implementación del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos SIGA, durante el primer trimestre del año 2013 se realizó la digitalización e indexación de 2.778.362 imágenes de expedientes misionales custodiadas en el Archivo Central de la entidad.