

Secretaría General

LOGROS Y RESULTADOS INSTITUCIONALES 2010



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



LOGROS Y RESULTADOS INSTITUCIONALES 2010

SERVICIO AL CIUDADANO

Una de las prioridades de la actual Administración ha sido tener mayor interacción y cercanía con el ciudadano, ampliando y mejorando la infraestructura de la Red CADE, con el fin de dar solución oportuna a los trámites y requerimientos. Igualmente, se mejoran los canales de atención virtual, presencial y telefónico.

- 83.4 millones de operaciones realizadas en la Red CADE.
- 2.800.000 llamadas efectivas atendidas, a través de la **Línea 195**.
- \$2.8 billones de pesos recaudados a través de la red CADE.
- 15 Ferias de Servicio al Ciudadano realizadas, con 281.415 servicios ofrecidos y la participación de más de 60 entidades.
- Nuevos servicios dispuestos en la **Línea 195**: Secretaría Distrital de Movilidad: Citas para acuerdos de pago y embriaguez; Secretaría Distrital de Salud: Agendamiento de citas médicas para los Hospitales de Kennedy, Simón Bolívar y Vista Hermosa; Secretaría Distrital del Hábitat: Citas para entrega de subsidios y Secretaría Distrital de Hacienda: Citas para liquidación de impuestos distritales (Predial y vehículos).

- 8 nuevos CADES virtuales funcionando. (Actualmente, existen 40 en la ciudad).
- 85% de satisfacción ciudadana frente a los puntos de servicio de la Administración Distrital.
- 86% de satisfacción frente a los puntos de servicio de la Red CADE.
- Puesta en operación del SuperCADE 20 de Julio. Ubicado en la carrera 5 A con calle 30 C sur, con un área total de 2.300 metros cuadrados y cuenta con la participación de 25 entidades: 15 Distritales, 4 Nacionales y 6 Privadas.
- 20 nuevos servicios definidos en el SuperCADE Virtual. (45 en total los servicios definidos. Se destacan: Certificados de catastro, tradición y libertad, impuesto de pago predial y de vehículo y simulador de despensas, entre otros).
- 40.266 requerimientos recibidos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los cuales fueron atendidos y direccionados a las entidades competentes.
- Disminución de 10 a 7 días el trámite y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Tiempo promedio de atención en los RapiCADE de la ciudad: 4,8 minutos.

- Tiempo promedio de atención en los CADE de la ciudad: 17,5 minutos
- Tiempo promedio de atención en los 7 SuperCADE: 9,8 minutos

DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL DISTRITO CAPITAL

El modelo de gestión pública de Bogotá, orientado por los principios de la reforma administrativa, demanda avanzar en aspectos fundamentales para el desarrollo institucional integral de las entidades distritales; tales como la profundización y modernización de la capacidad institucional, con servidores competentes, comprometidos y probos; la definición e implementación de herramientas de gestión pública; la adquisición y mejoramiento de infraestructura y equipamiento de las sedes administrativas. Todo basado en una cultura de valores al servicio de los ciudadanos. Para tal efecto, la Secretaría General adelantó actividades que arrojaron los siguientes resultados:

- 3.122 servidores fortalecidos mediante procesos de formación virtual y presencial.
- 309 servidores distritales graduados en la primera promoción de la Especialización en Gestión Pública.
- 319.319 servidores distritales aprobaron los cursos virtuales de ingles, dentro del Programa Distrito Capital Bilingüe.
- Diseño y construcción del Sistema de Indicadores de Gestión Ética Distrital.

- 36.600 servidores distritales, participaron de la cuarta versión del Premio Distrital a la Gestión. Además, se realizaron 61 jornadas de auditorias.
- Diseño del aplicativo “Observatorio de Mejores Prácticas”, como mecanismo para recopilar, analizar y proponer buenas prácticas en los procesos de las entidades distritales.
- Diseño del Índice de Desarrollo Institucional Distrital - IDID, como mecanismo para monitorear acciones relativas con el fortalecimiento institucional, permitiendo a las entidades distritales emprender acciones de mejoramiento en su gestión.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

A través del uso articulado de las herramientas y recursos que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, nos podemos imaginar a Bogotá como una ciudad donde lo local y lo global apunten a instalar la mejor tecnología al servicio de las necesidades cotidianas de los ciudadanos, tales como la identificación electrónica del ciudadano para múltiples servicios, como pagos de impuestos, alquiler y compra de inmuebles, hacer las compras del mercado, pedir una cita al médico, reservar entradas para un concierto, abrir un nuevo negocio, inscribirse a un curso, solicitar certificados, buscar una farmacia, entre otros. En este esquema, se obtuvieron los siguientes logros y resultados:

- 3 Entidades integradas al Modelo de Conectividad Distrital: La Empresa de Renovación Urbana, la Secretaría de Hábitat y la Secretaría de Integración Social, permitiendo que estas entidades compartan sus soluciones de Internet unificadas.

Se desarrolló un proyecto de Software Libre; Antivirus – ClamAv: que le permite a las entidades distritales contar con protección, detección y eliminación de virus informáticos. Actualmente se estudia la implementación de la herramienta en la Secretaría de Ambiente, Lotería de Bogotá, FOPAE los Hospitales: San Cristóbal, Simón Bolívar y Rafael Uribe.

- 4 Entidades distritales incorporadas al Sistema Distrital de Información (Secretaría de Integración Social, Fondo Financiero de Salud, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte y Secretaría de Desarrollo Económico), como eje fundamental de la estrategia de gobierno electrónico del Distrito y la plataforma para la consolidación de Bogotá, como Ciudad Digital.
- Implementación de la 3ra. fase de Gobierno Electrónico, denominada Transacción. En esta etapa se definieron los servicios gubernamentales a partir del uso intensivo y extensivo de las TIC e Internet.
- Construcción del portal de Software Libre del Distrito; donde las entidades levantan y registran sus requerimientos y necesidades en materia de aplicaciones de uso común.

GERENCIA JURÍDICA DEL DISTRITO CAPITAL

Una de las grandes responsabilidades misionales de la Secretaría General es la de ser el principal soporte jurídico de las decisiones del Alcalde Mayor y defensor de los intereses del Distrito Capital. Por ello, se evidenció la necesidad de consolidar paulatinamente un modelo claro y efectivo, que oriente la gestión pública hacia la defensa judicial de la Administración Distrital y establecer estrategias para prevenir el daño antijurídico y su consiguiente protección del patrimonio público, así como el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de las Entidades Sin Ánimo de Lucro.

En este sentido, la Secretaría General obtuvo los siguientes logros y resultados:

- 56% de consolidación del cuerpo de abogados del distrito para fortalecer la capacidad de defensa de los intereses de la ciudad.
- 15 estudios jurídicos realizados, los cuales pueden concretarse en políticas o instrumentos de defensa judicial y prevención del daño antijurídico del Distrito Capital.
- 2 Secretarías Distritales integradas al Sistema de Información de Personas Jurídicas. (Ambiente y Salud)
- La ciudadanía y la Administración, cuenta con una página web www.alcaldiabogota.gov.co/SPJ; en esta, se puede consultar el estado de una Entidad Sin Ánimo de Lucro y como están distribuidas geográficamente, lo que permite conocer si una ESAL domiciliada en Bogotá, está registrada y cumple con sus obligaciones legales y financieras.

- 790.821 ciudadanos orientados respecto a los derechos y obligaciones que deben tener las Entidades Sin Ánimo de Lucro, brindándoles seguridad jurídica y financiera y promoviendo que tanto la creación, como el funcionamiento de las ESAL, se ajusten a las disposiciones legales vigentes.
- El 71% de fallos judiciales fueron a favor del Distrito, porcentaje que representa un ahorro para la ciudad de más de \$1,4 billones de pesos.
- 5.269 personas vinculadas a la Administración Distrital orientadas en responsabilidades públicas y derecho disciplinario.

PRESERVACIÓN, DIFUSIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DE LA CIUDAD

Construir una ciudad de derechos, implica hacer relevante el conocimiento que sobre la Capital puedan tener todas las personas que viven en la ciudad, pero también de aquellos que se interesen por nuestra historia. En este sentido, es fundamental articular el presente con el pasado de la ciudad a través de su memoria documental, es por ello que desde la Secretaría General, se viene trabajando por el fortalecimiento de la gestión del Archivo Distrital, consolidando su patrimonio documental y poniéndolo a disposición de toda la población.

- 73 Entidades distritales asesoradas en la construcción e implementación del Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo- SIGA, y en formulación de estándares de gestión documental.

- 134.679 unidades documentales procesadas técnicamente (Referenciadas, descritas y catalogadas) y puestas al servicio de la comunidad. El 87% son sometidas a procesos complementarios de preparación, digitalización, conservación y microfilmación.
- 3 estándares en gestión documental formulados en el Distrito (Administración de caja menor. Administración de los ingresos y egresos y direccionamiento y planeación a la gestión).
- 1.040 metros lineales de fondos documentales intervenidos, los cuales son provenientes de las diferentes entidades del Distrito y valoradas como de conservación total o de carácter histórico y que fueron recibidas por el Archivo de Bogotá como transferencias secundarias.
- 53 eventos culturales, académicos e intelectuales realizados en el Archivo de Bogotá, entre los que se destacan: "Un huracán llamado Fanny", "La ruta de la gloria" y "Dicken Castro, todo el tiempo".

PROYECCIÓN INTERNACIONAL DE BOGOTÁ

Un aspecto diferenciador de la actual Administración es la importancia que se le otorga al tema de las relaciones internacionales de Bogotá. El mundo globalizado exige cada vez más una decidida acción gubernamental para mejorar el grado de inserción y participación internacional de la ciudad en función de las relaciones internacionales, la cooperación y la proyección e imagen de la ciudad.

Desde la Secretaría General se promociona la ciudad y se apoya a los bogotanos en el exterior, sus familias y a quienes regresan a la ciudad, con el propósito de involucrarlos en la dinámica de desarrollo de la ciudad.

- 2 convenios de cooperación internacional suscritos, a través de los cuales, la ciudad desarrolla oportunidades de fortalecimiento económico y político internacional:

-Convenio con la diputación de Barcelona para la implementación de la Oficina de Orientación y Coordinación (OCO)

-Convenio de desarrollo del Programa integration URB–AL III

- 2.327 familias de migrantes atendidas con orientación en temas psicosociales, jurídicos, de salud, educación y acceso al sistema de seguridad social.

- 4 eventos realizados para proyectar internacionalmente a Bogotá. Ellos son:

***-Bogotá internacional espectacular:** Este evento fue realizado en Corferias en el marco de la celebración del Bicentenario, el cual permitió acercar el mundo a los bogotanos a través de muestras culturales de diferentes países del mundo.*

***-Feria de ciencia y tecnología:** Este evento tuvo como propósito contribuir a una transformación de la cultura educativa, generando bases para la construcción de una sociedad del conocimiento, en el cual se articulan diferentes esfuerzos y programas a nivel local, distrital y mundial que fomentan la investigación como una estrategia pedagógica.*

-Macrorueda alianzas público privadas: Este evento sirvió de plataforma para que la Alcaldía Mayor de Bogotá, la empresa privada, las fundaciones, los gremios y las universidades, trabajen conjuntamente en proyectos sociales que son adelantados por las diferentes entidades del Distrito Capital.

-Apoyo al torneo Bogotá Open de Golf: Este evento permitió el posicionamiento de la ciudad, como un escenario relevante en el panorama mundial deportivo, a la vez que posicionó la imagen positiva de Bogotá, teniendo en cuenta que es la primera vez en el país y en Suramérica que se realiza un evento del “Nationwide”.

LA COMUNICACIÓN AL SERVICIO DE TODOS

La comunicación se desarrolla desde tres aspectos: La comunicación organizacional (o interna), la comunicación pública (o externa) y la gestión de prensa o manejo de crisis.

La comunicación organizacional juega un papel fundamental en el desarrollo de cualquier interacción humana, máxime cuando su campo de acción se circunscribe a la actividad laboral, en donde es preciso que los mensajes sean leídos con un mínimo de distorsión para alcanzar un desempeño eficiente.

La comunicación externa, genera visibilidad de las acciones de gobierno, control ciudadano, transparencia, legitimidad y fortalecimiento institucional. A través de estrategias y campañas pedagógicas, se llega de manera efectiva a la ciudadanía, lo cual redundará en una mayor posibilidad para acceder a los bienes y servicios.

Con mensajes y estrategias de alto impacto, la Secretaria General adelantó acciones de comunicación organizacional, no solamente a nivel de la entidad, sino de forma sectorial en el Distrito, entre las cuales se destacan:

- “Uno + Uno” mostrando acciones positivas "orgullos" de los diferentes sectores al interior de las entidades, que generan apropiación y reconocimiento de los temas de la Administración.
- Se continuó con la entrega del boletín amarillo-rojo virtual, así como los coleccionables de Bicentenario y los insertos especiales. De igual forma, se producen dos programas semanales en la emisora DC Distrito Capital radio, sobre temas de interés para funcionarios y ciudadanía.
- Se formuló y aprobó el Manual de Direccionamiento Estratégico de las Comunicaciones en el Distrito Capital (Decreto 516 de 2009), que busca garantizar la comunicación transparente, oportuna y eficaz, mediante el establecimiento de principios generales, indicadores de cumplimiento, orientaciones para el manejo de crisis, entre otros temas.
- Emisora Virtual. Con este medio de comunicación Bogotá se pone a la vanguardia a nivel mundial en el acceso a la información relacionada directamente con la gestión que desarrolla el Gobierno. Está al aire las 24 horas del día los 7 días de la semana con dos franjas de programación.

- 6 campañas de divulgación masiva desarrolladas sobre temas de alto impacto y beneficio, las cuales son:

-Marzo: mes por la protección de los derechos de las mujeres.

-Abril mes de la niñez.

-Reducción de riesgos en el hogar.

-Rotación del pico y placa.

-Respetémonos

-Enciende la vida, Apaga la pólvora.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y APOYO OPERATIVO

En relación con los procesos de apoyo, se describen algunos logros y resultados obtenidos durante la vigencia 2010:

- 800 servidores de la Secretaría General sensibilizados, acerca del uso eficiente energético y de manejo de recursos. Igualmente, se recolectó y se pudo disponer del 100% de los residuos peligrosos, conforme a la normatividad ambiental vigente. Lo anterior permitió fortalecer la cultura de uso y optimización de recursos ambientales.
- Se logró obtener la certificación bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009 como resultado de la excelencia de todos los procesos de la Entidad. Lo cual nos permite contar con servicios que cumplan requisitos establecidos en términos de calidad.

- Se realizó auditoría interna a 36 procesos, dentro del plan de certificación NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001 2008, como resultado, se comunicaron 146 No Conformidades de las cuales cada uno de los responsables de los procesos, identificaron las causas e iniciaron acciones correctivas contribuyendo así a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- El 97,5% de los servidores de la entidad, manifiestan que están satisfechos con las actividades de capacitación que se desarrollaron en la vigencia 2010.
- El 95% de los servidores manifestaron su satisfacción sobre las actividades de bienestar.
- 60 servidores de la Secretaría General participaron del plan de capacitación sobre procesos de selección y convenios de asociación de ciencia y tecnología.
- El tiempo promedio utilizado para desarrollar procesos de contratación directa, fue de 8 días.
- Frente al desarrollo constructivo de la Manzana Liévano, se culminaron los estudios de suelos y topografía. En relación con la obra física, se presentó un avance significativo en la construcción de la segunda etapa. En este sentido, se construyeron 15.763 metros cuadrados, lo que representa el 81% de avance físico. Como parte del proyecto integral, se contará con una sala de crisis, auditorio para 500 personas, aula múltiple, un centro de manzana para eventos al aire libre y 255 cupos de parqueadero.

Igualmente, para que el Alcalde Mayor pueda cumplir sus propósitos de ciudad, requiere de un conjunto de actividades de apoyo estratégico y logístico, de tal forma que le concedan capacidad administrativa para alcanzar las metas y compromisos previstos. Entre ellos, están los siguientes:

- Se acompañó al Alcalde Mayor a la inauguración del programa "Bogotá Turística", en asocio con la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Se realizó la instalación de la "Semana de Seguridad Alimentaria", como uno de los compromisos por cumplir, con los derechos y uno de los objetivos de desarrollo del milenio, que tiene por objeto garantizar de manera progresiva, estable y sostenible las condiciones necesarias para afianzar la seguridad alimentaria y nutricional de la población de Bogotá.
- Se apoyó la instalación del foro de Fortalecimiento Local en Bogotá (Decreto 101/10) donde clarifica las competencias jurídicas y financieras de las localidades de Bogotá.
- Se entregó el documento "Formalización y consolidación de la Unidad de Análisis Estratégico de la Secretaría General".
- Se apoyó el lanzamiento de la campaña de divulgación del Código de Policía en el Programa Amor por Bogotá.
- Se apoyó logísticamente el foro sobre City Marketing donde se planteó el logo de la Imagen Internacional para Bogotá y la presentación de la imagen Región Capital.