



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2011



Compilación OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es una entidad del Sector Central del Distrito Capital y de conformidad con el Acuerdo 257 de 2006, es la encargada de asesorar y asistir al Alcalde Mayor en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, formular políticas para el fortalecimiento de la función administrativa y la articulación de las entidades distritales, diseñar instrumentos de coordinación y de gestión en el Distrito Capital para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, la promoción del desarrollo institucional, la orientación de la gestión jurídica y judicial, la gestión disciplinaria interna, la gestión documental integral y la promoción, cooperación e internacionalización de Bogotá.

Es así, como mediante los Decretos 267 de 2007, 163 de 2008 y 502 de 2009, se viene articulando la estructura interna de la Secretaría General, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ El fortalecimiento del Despacho del Alcalde Mayor, con una Secretaría Privada y las Oficinas de Prensa y de Protocolo.
- ✓ El establecimiento de una Subsecretaría General encargada de coordinar la gestión administrativa y misional de la entidad, para facilitarle al Secretario General, su rol como principal soporte del Alcalde Mayor y la gestión interinstitucional, tanto a nivel distrital como a nivel nacional.
- ✓ La creación de la Dirección de Gestión Corporativa, encargada de la gestión administrativa, del talento humano, contratación, financiera y presupuestal.
- ✓ El establecimiento de seis Direcciones Distritales: Servicio al Ciudadano, Desarrollo Institucional, Jurídica, Archivo de Bogotá, Asuntos Disciplinarios y Relaciones Internacionales.

De otra parte, el Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva: para vivir mejor”, se constituyó en el marco de referencia para ejecutar lineamientos de política pública, entre el 2008 y el 2012. Dicho Plan, se estructuró a través de objetivos, programas, proyectos y metas que comprometen al Gobierno Distrital, no sólo con la ciudadanía, sino también, con los diversos actores políticos, técnicos y sociales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

En este sentido, la Secretaría General formuló 14 proyectos de inversión, los cuales se enmarcaron en siete (7) programas dentro de los Objetivos Estructurantes: “*Gestión Pública Efectiva y Transparente*” y “*Ciudad Global*”, trazándose grandes compromisos tales como:

- ✓ Consolidar el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, con el propósito de acercar el ciudadano a la Administración Distrital, mejorando la calidad, oportunidad y eficiencia del servicio mismo.
- ✓ Consolidar la Gerencia Jurídica Pública Integral, como elemento vital de la Gestión Pública, que permita establecer por un lado, estrategias de prevención del daño antijurídico que protejan el patrimonio público, y por el otro, modelos en la defensa judicial.
- ✓ Fortalecer la organización administrativa del Distrito.
- ✓ Consolidar una Ciudad Digital.
- ✓ Implementar el Sistema Distrital de Archivos.
- ✓ Internacionalizar y promocionar a Bogotá



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

FUNDAMENTOS ORGANIZACIONALES DE LA SECRETARÍA GENERAL

Misión

La Secretaría General asesora y asiste al Alcalde Mayor en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, formula políticas para el fortalecimiento de la función administrativa y la articulación de las entidades distritales, diseña instrumentos efectivos de coordinación y de gestión en el Distrito Capital para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, la promoción del desarrollo institucional, la orientación de la gestión jurídica y judicial, la gestión disciplinaria interna, la gestión documental integral y la promoción, cooperación e internacionalización de Bogotá, apoyada en nuevas tecnologías de la información y de comunicaciones, con un equipo humano idóneo y con vocación de servicio a la comunidad

Visión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, responderá a los desafíos de la ciudad del futuro, consolidando el liderazgo en la gestión pública distrital, caracterizada por la excelencia y la efectividad requeridas, para materializar los principios del Estado Social de Derecho y alcanzando los más altos estándares de satisfacción ciudadana, siendo modelo para América Latina y el mundo.

Si bien, es cierto que en la Secretaría General existen políticas de carácter específico, con el fin de atender las diferentes normas que se aplican al interior, el ejercicio de Dirección Estratégico permitió establecer las políticas generales que fundamentan la forma de trabajar y servir a nuestros clientes o usuarios y la manera de comunicarse y relacionarse dentro y fuera de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Políticas Institucionales

- ❖ La Secretaría General se compromete a ser un gerente y asociado estratégico en la gestión pública del Distrito.
- ❖ Se buscará permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios.
- ❖ Se creará una cultura de co-responsabilidad pública y de servicio al usuario y el ciudadano a través de la prestación del servicio de forma ética, transparente, humana y con celeridad.

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo 244 de 2006 y el Decreto 168 de 2007, la Secretaría General adoptó los siguientes valores:

Valores que Guían la Gestión de la Secretaría General

- Solidaridad
- Equidad
- Respeto
- Vocación de Servicio
- Probidad
- Trabajo en Equipo
- Responsabilidad Compartida

Posteriormente, y teniendo en cuenta las Ciencias y Técnicas de Gobierno, se realizó un trabajo en equipo a partir de un enfoque teórico de la Planeación Estratégica Situacional – PES, en donde se efectuó un análisis de la problemática asociada a la Entidad, lográndose definir los objetivos estratégicos y las estrategias fundamentales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Objetivos Estratégicos de la Entidad

1. Liderar la construcción colectiva de un modelo de gestión pública para la ciudad que garantice el pleno ejercicio de los derechos de la comunidad.
2. Consolidar a la Secretaría General como líder estratégico en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas para el fortalecimiento de la gestión del Distrito Capital.
3. Mejorar el grado de inserción y participación internacional de Bogotá en función de las relaciones internacionales, la cooperación y la proyección e imagen de la ciudad.
4. Consolidar y elevar los estándares de calidad y satisfacción en la gestión interna y en la prestación de los servicios misionales de la Secretaría General.

Operaciones estratégicas 2008 – 2012

- Fortalecimiento de la gestión de servicio al ciudadano.
- Fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades distritales.
- Revisión y consolidación del modelo de gestión pública integral del Distrito Capital.
- Establecimiento de herramientas de monitoreo y evaluación del desempeño institucional.
- Fortalecimiento del sistema de información y comunicaciones del distrito capital.
- Fortalecimiento de la comunicación pública y organizacional.
- Fortalecimiento de las tecnologías de información y comunicaciones de la Secretaría General.
- Fortalecimiento de la gestión de impresos y publicaciones.
- Fortalecimiento de la capacidad jurídica de las entidades y localidades del Distrito Capital.



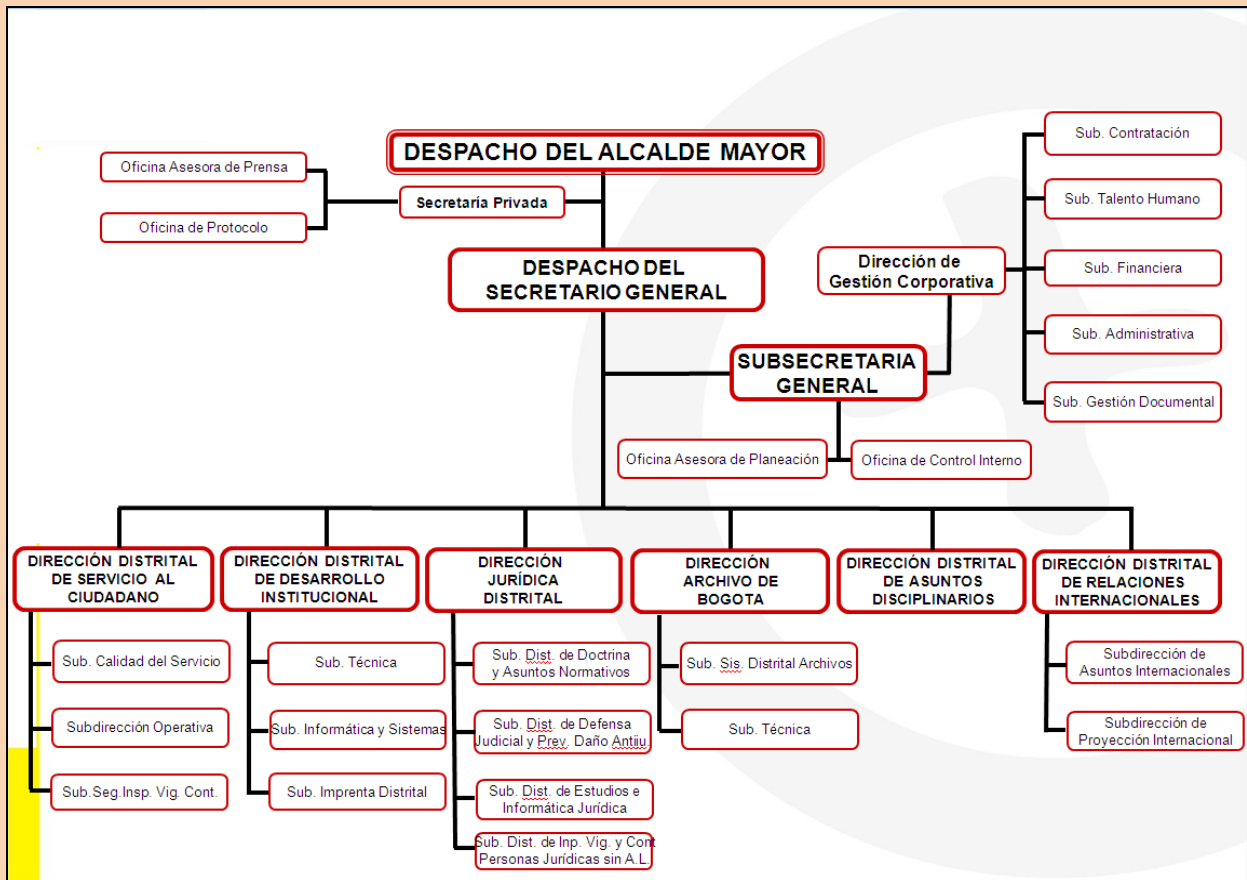
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro en el distrito capital.
- Fortalecimiento de la gestión documental y archivo del Distrito Capital.
- Consolidación del archivo histórico de la ciudad de Bogotá.
- Puesta en servicio de la memoria documental de la ciudad.
- Fortalecimiento de la gestión disciplinaria en Distrito Capital.
- Promoción y proyección internacional de la ciudad.
- Mejoramiento de la maquinaria e infraestructura de recursos físicos.
- Fortalecimiento de la gestión documental de la Secretaría General.
- Fortalecimiento del modelo y cultura de planeación de la Secretaria General.
- Consolidación y fortalecimiento del sistema integrado de gestión de la Entidad.
- Fortalecimiento de instrumentos de evaluación y control de gestión en la Secretaría General



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Estructura Orgánica de la Secretaría General



En este sentido, y teniendo en cuenta los compromisos institucionales, el desempeño de los procesos y el análisis de los indicadores utilizados en la vigencia 2011, la Secretaría General obtuvo los siguientes logros y resultados:



2. PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS 2011

2.1 SERVICIO AL CIUDADANO.

Uno de los propósitos en torno al servicio al ciudadano es el aumento y cualificación de los canales de interacción con la ciudadanía, lo cual se cumple mediante la puesta en operación de nuevos puntos que facilitan el acceso de los ciudadanos a servicios en línea y presenciales. Para ello, se fortalecieron los canales que utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como aquellos que brindan cercanía y comodidad en la atención presencial, con el fin único de prestar más y mejores servicios con estándares de eficiencia, amabilidad, transparencia y oportunidad, permitiendo que de esta forma, se aproxime cada vez más la Administración Distrital a la comunidad, logrando mejorar la calidad de vida de los bogotanos a través de los beneficios y el portafolio de servicios al ciudadano.

- ❖ **Portal Bogotá.** Durante la vigencia 2011, uno de los esfuerzos emprendidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano fue el de impulsar la interacción ciudadana a través del Portal Bogotá, a través del envío de Twitter, publicación de audios de las entrevistas que resultan de las noticias diarias y videos de Bogotá Positiva.

El Portal Bogotá, en la actualidad, cuenta con más de 100 secciones, como se puede constatar en el mapa del sitio y finaliza el año 2011 con 25'000.000 de visitas, cifra que representa un incremento del 74% con respecto al número de visitas obtenidas en el año 2008.

- ❖ **Página de Contratación a la Vista.** Con el fin de mantener claridad en el Gobierno Distrital y fortalecer los principios de la democracia y la transparencia, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano dispone del Portal Contratación a la Vista, sitio oficial de Contratación del Distrito, de acuerdo con la normatividad actual.

Este Portal compila la información de planes de contratación, procesos en curso, proponentes inscritos, contratos celebrados y archivo general de procesos contractuales. Este medio de interacción finaliza el año con más de 10'500.000 visitas.

- ❖ **Ferias de servicios locales al ciudadano.** Estas Ferias se desarrollan en parques, alamedas y plazuelas, en las que cerca de 88 entidades, y más de 20 Universidades ofrecen trámites en línea y atención en general a los ciudadanos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

En la vigencia 2011, se realizaron 16 Ferias de Servicio al Ciudadano en diferentes localidades de la ciudad. Así mismo, se programaron y adelantaron 5 jornadas y Ferias especiales de atención puntualizadas, donde se prestaron más de 17.000 servicios en apoyo a entidades distritales teniendo en cuenta los picos de atención de servicios. Es así como la FDSC, para la vigencia 2011 prestó en total 488.659 servicios de información, trámites en línea y atención especializada.

- ❖ **SuperCADE Virtual.** Este producto virtual, puesto al servicio de la comunidad, es un supermercado electrónico de servicios y trámites públicos de Bogotá, que permite a la ciudadanía en general, empresas y entidades, obtener información oportuna y actualizada sobre trámites, servicios y puntos de atención de las entidades participantes en el mismo, así como obtener servicios en línea y realizar trámites transversales, individuales o en cadena, en un solo sitio web, de forma sencilla, segura y confiable.

El SuperCADE Virtual cuenta con un esquema de interoperabilidad, el cual tiene como objetivo primario simplificar la cadena de trámites que un ciudadano debe realizar, permitiendo desde la adquisición formal de un inmueble, hasta la obtención del certificado de tradición y libertad, catastral, de estratificación, etc. Se busca así, poder disminuir la posibilidad de fraude en las transacciones de compraventa inmobiliaria y en el registro de la propiedad, reduciendo las causas de errores en el registro inmobiliario, el desconocimiento de los requisitos necesarios para realizar un trámite, la informalidad en la propiedad de los inmuebles, la información desactualizada en los registros y los archivos físicos innecesarios.

El SuperCADE Virtual integra:

- La Guía de Trámites y Servicios, es una base de datos que contiene información sobre la totalidad de las entidades distritales, a través de la cual, se pueden realizar en línea algunos trámites y servicios de alta demanda ciudadana.
- La Ventanilla Única de la Construcción, es una plataforma informática que ofrece información, servicios y la posibilidad de realizar trámites asociados a la cadena de urbanismo y construcción. Las entidades que prestan servicios por este medio son: las curadurías urbanas, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, el IDU, la Secretaría Distrital de Ambiente, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, entre otras.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- La Cadena de Registro de la Propiedad Inmobiliaria, plataforma que ofrece trámites que consumen datos e información de la Registraduría, la Cámara de Comercio, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, la Unidad Administrativa Especial de Catastro, la Secretaría Distrital de Planeación, la Superintendencia de Notariado y Registro, la Secretaría General, entre otras.

Mediante el SuperCADE Virtual, desde el año 2008 a diciembre de 2011, los ciudadanos y ciudadanas han realizado más de 17 millones de consultas de trámites y servicios.¹ En buena medida, la gran cantidad de consultas se debe a las características de accesibilidad que presenta los puntos de entrada al SuperCADE Virtual, los cuales se referencian a continuación:

- A través de la Internet, desde la oficina, el hogar, un café, centros comerciales, etc.
- A través de los CADE Virtuales, que la Secretaría General ha puesto a disposición de la ciudadanía; 40 unidades móviles de consulta que además de tener acceso al SuperCADE Virtual, permiten comunicarse con la Línea 195. Este medio virtual, diseñado para ser amigable y respetuoso con el tiempo de los ciudadanos, es ágil, sencillo y le permite al usuario obtener la información que necesita sobre trámites, servicios distritales y mapa callejero; los mismos se encuentran ubicados en puntos de gran afluencia de personas, concretamente en almacenes de cadena, centros comerciales, la Terminal de Transporte, en los SuperCADE de Suba, Movilidad, CAD, “20 de Julio”, entre otros.



- En la vigencia 2011, se habilitaron 25 nuevos servicios al Super CADE Virtual: (8 Sec. Planeación, 1 Sec. de Integración Social, 1 ETB, 1 EAAB, 1 Sec. de Ambiente, 1 Personería y 8 Sec. de Movilidad, 1 Sec. Desarrollo Económico, 1 Sec. Hábitat, 1 UAECD, y 1 Policía), completando así 70 servicios y trámites en el SuperCADE Virtual;

¹ Cifras obtenidas a través del Visor de Cifras del Portal, a 31 de diciembre de 2011.
http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe.php



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

entendiendo por habilitados aquellos que se encuentran identificados dentro del Sistema.; algunos de ellos son: el certificado de tradición y libertad, consulta de pagos del impuesto sobre vehículos automotores y comparendos, y Bogotá Trabaja vitrina virtual, este último es un servicio de la Secretaría de Desarrollo Económico que permite a la ciudadanía la consulta de ofertas de empleo e información relacionada.

- ❖ **Los SuperCADEs:** Son supermercados de servicios en donde Entidades del orden nacional, distrital y empresas del sector privado, prestan a la ciudadanía servicios de información, trámites y recaudo de servicios públicos e impuestos, con los más altos estándares de calidad, tratando con dignidad y respeto a los ciudadanos y ciudadanas y resolviendo de manera ágil y efectiva sus solicitudes de servicios.

En la vigencia 2011, **El SuperCADE 20 de Julio**, se constituyó en un moderno y amplio punto de atención en donde entidades del orden distrital, nacional y empresas del sector privado², prestan más de 200 servicios de trámites e información a la población de las localidades de San Cristóbal y aledañas, que es de aproximadamente 2'254.514 personas. ³

² Dentro de las entidades que se encuentran están: las Secretarías Distritales de Gobierno, Educación, Salud, Hacienda, Movilidad, Planeación y Hábitat, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), la Superintendencia de Notariado y Registro y la Superintendencia Nacional de Salud, Gas Natural Fenosa, ETB y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, entre otras.

³ Proyecciones de población para Bogotá. Secretaría Distrital de Planeación - Dirección de Información, Cartografía y Estadística.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Tabla N° 1 Población de las localidades sobre las que tienen área de influencia el SuperCADE “20 de Julio”

Localidad	2011	
	Hombres	Mujeres
San Cristóbal	199.724	210.075
Rafael Uribe Uribe	184.952	192.663
Antonio Nariño	52.427	55.880
Ciudad Bolívar	313.367	326.570
Usme	188.925	193.951
Tunjuelito	99.578	102.265
Santa Fe	55.180	54.813
La Candelaria	12.686	11.458
Subtotal	1.106.839	1.147.675
Total	2.254.514	

Fuente: Secretaría Distrital de Planeación.
Boletín Estadístico Bogotá en Cifras N. 18.

Con su instalación se ha contribuido al aumento de comercio en la zona y a mejorar el aspecto general del sector, lo que impulsa la valorización de las viviendas cercanas y al encontrarse ubicado cerca de un portal del sistema Transmilenio, permite a los ciudadanos el ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos.

Tabla N° 2 Cifras de trámites y pagos realizados, ciudadanos atendidos y monto recaudado en el SuperCADE “20 de Julio”

Año	Trámites y servicios	Ciudadanos atendidos	Recaudo (Millones)
2.010	970.263	723.936	\$ 22.793
2.011	1.645.821	1.244.292	\$ 41.023
Total	2.616.084	1.968.228	\$ 63.816

Fuente: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Desde su puesta en operación hasta el 31 de diciembre de 2011, ha atendido a 1.968.228 ciudadanos que han realizado 2.616.084 trámites y pagos, recaudando así un valor de \$63.816.279.487. 4

De otra parte, se adelantaron actividades para la construcción y puesta en marcha del **SuperCADE Norte**, tales como:

- Gestión para la aprobación de los estudios de movilidad y ambiente para Plan de Implantación.
- Socialización con el Centro Empresarial de la puesta en funcionamiento del SuperCADE.
- Trámite y obtención de la resolución contentiva del Plan de Implantación.
- Realización de los diseños arquitectónicos y técnicos (Los diseños de arquitectura y de ingeniería definitivos, necesarios para la construcción del SuperCADE, se finalizaron y se entregaron por parte del contratista).
- Trámite para solicitar la licencia de construcción ante la curaduría urbana No.1. Dicha Curaduría efectuó observaciones, en materia técnica, arquitectónica y legal, para lo cual, se preparó respuesta a los requerimientos, quedando pendiente lo relacionado con la servidumbre, con el Centro Empresarial Santa Bárbara. En este sentido, se han adelantado las gestiones a través del DADEP para la obtención de la servidumbre.
- Inició del proceso licitatorio para la obra; se adelantó la elaboración de los estudios previos y la justificación para el proceso de construcción de la obra.

Nota: Según las tomas realizadas en los 7 SuperCADEs de la ciudad, El tiempo promedio de atención de recaudo, fue de 8,8 minutos, durante la vigencia 2011.

- ❖ **Los CADEs:** Son Centros de Atención Distrital Especializados, que en menor escala que los SuperCADE, incorporan la presencia institucional de gran parte de las entidades distritales, para prestar a la ciudadanía, servicios de información, trámites y recaudo de servicios públicos e impuestos distritales.

Para la vigencia 2011, La administración distrital contempló la reubicación y ajuste de dos CADE's acorde con las políticas de servicio al ciudadano, orientando sus servicios a la mejora en la atención, y tiempos de respuesta.

⁴ Información estadística de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2011.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

El primero de ellos es el CADE “Los Luceros”, un centro de atención ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar, que atiende las necesidades de información, trámites y recaudo de servicios públicos e impuestos distritales de más de 1’600.000.5 habitantes de las localidades de Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.

Con la reubicación de este CADE, la comunidad local y aledaña, puede acceder a servicios como: consulta y duplicado de facturas del Acueducto y Gas Natural, reconexión del servicio, cambios de nombre de las facturas, certificados de estrato, catastral, de vivienda y de nomenclatura, etc. Así mismo, se prestan los servicios de inscripción y postulación al subsidio distrital de vivienda, solicitud de encuesta de SISBEN, consulta del estado de afiliación EPS subsidiada o contributiva, entre otros. Son más de 80 trámites los que se pueden realizar en este punto de atención. Así mismo, los habitantes pueden pagar los servicios públicos e impuestos distritales a través de la oficina bancaria y el datáfono ubicado en el interior de sus instalaciones.

Desde su puesta en operación en marzo de 2011, hasta el 31 de diciembre del mismo año, el CADE “Los Luceros”, en el que hacen presencia siete entidades y empresas de servicios públicos⁶ ha atendido a 131.709 ciudadanos, con 242.348 trámites y pagos y recaudo por valor de \$11.559.228.386⁷



⁵ Proyecciones de población para Bogotá. Secretaría Distrital de Planeación - Dirección de Información, Cartografía y Estadística.

⁶ Las instituciones que se encuentran, son: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB, Gas Natural FENOSA, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría General y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

⁷ Información estadística de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2011.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Al colindar con la Plataforma de Abastecimientos Logística y Comercial de la UPZ El Lucero, este punto de atención impulsa el desarrollo económico del sector aledaño, al fomentar la afluencia de personas que requieren abastecerse de alimentos y a la vez, adelantar trámites ante la Administración Distrital, así como pagar impuestos y servicios públicos.

De igual modo, se reubicó **el CADE de Usaquén** en el centro empresarial y comercial “Stuttgart” en Toberín, el cual se constituye en un nuevo punto de atención en el que se busca satisfacer la demanda de servicios de trámites, información y recaudo de los habitantes de la localidad de Usaquén, concretamente los de las UPZ Paseo los Libertadores, Verbenal, La Uribe, Toberín, Los Cedros y zona rural, cuya población, según datos suministrados por la Secretaría Distrital de Planeación, para el año 2009 asciende a 298.118.

Desde su puesta en operación hasta el 31 de diciembre de 2011, el CADE “Toberín”, ha atendido a 4.237 ciudadanos que han realizado 7.298 trámites y pagos, recaudando \$740'054.549. Cuenta con la presencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Secretaría Distrital de Hacienda, Gas Natural, Instituto de Desarrollo Urbano, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Cámara de Comercio de Bogotá y Asopagos.

Con su puesta en operación se amplía la cobertura de los puntos de la Red CADE en dicha localidad, lo que permite la descongestión del CADE Servitá; su ubicación estratégica al norte de la ciudad y cerca de la localidad de Suba, permite atender también a la población residente en los municipios de la sabana de Bogotá que requieren atención de servicios del Distrito capital y a las UPZ Britalia y San José de Bavaria.

Según las tomas realizadas en los 18 CADEs de la ciudad, El tiempo promedio de espera para la realización de trámites, fue de 16 minutos.

- ❖ **Los RapiCADEs:** Son puntos de atención creados para prestar en forma exclusiva el servicio de recaudo de servicios públicos e impuestos distritales. El tiempo promedio de atención en estos puntos, fue de 5 minutos, dato que resultó de las tomas realizadas en los 36 RapiCADEs de la ciudad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- ❖ **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.** Se trata de un aplicativo diseñado para permitir a la ciudadanía y a las entidades, el registro, direccionamiento, trámite, respuesta, seguimiento y consulta de los requerimientos ciudadanos, bajo el entendido de que estos pueden ser peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones manifestaciones, solicitudes de copia, consultas, investigaciones.

Este Sistema permite analizar el comportamiento de los requerimientos, ya sea por tipo, por entidad o dependencia de la Secretaría General, o por tipología, con el fin de identificar las necesidades más sentidas o reiteradas de la ciudadanía y emprender acciones tendientes a eliminar sus causas, convirtiéndose en un mecanismo de participación ciudadana.

El tiempo de trámite y respuesta a los requerimientos solicitados por la ciudadanía, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se disminuyó de 7 días en el 2010 a 5 días. Este avance, permite informar sobre la gestión realizada frente a los requerimientos, entregando una respuesta oportuna y cada vez más rápida para el ciudadano.

Nota: Según la encuesta realizada por la firma Consenso a finales del año 2011, con respecto a los puntos de la Red CADE, el índice de satisfacción ciudadana fue del 91% y frente a los puntos de atención del Distrito Capital, el índice de satisfacción fue del 91%.

2.2 DESARROLLO INSTITUCIONAL EN EL DISTRITO CAPITAL

El desarrollo institucional del Distrito Capital, se ha promovido principalmente mediante la ampliación y el reforzamiento de las capacidades humanas de las y los servidores del Distrito Capital. En buena medida, la estrategia de fortalecimiento institucional de la Administración Distrital, se desarrolló mediante los procesos de formación y bienestar que se han puesto a disposición de los trabajadores; asimismo, se llevó a cabo mediante el acompañamiento constante al desarrollo y afianzamiento de los sistemas de gestión de las entidades y hospitales distritales.

- ❖ En el marco de las estrategias de capacitación, se logró estructurar y desarrollar el Programa de Formación Virtual, para las y los servidores de la Capital, con el objetivo fundamental de brindarles herramientas accesibles de capacitación y actualización de conocimientos y habilidades, concernientes a las competencias transversales que les permiten prestar un servicio cada vez más eficiente, eficaz y efectivo a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Para ello, el Distrito cuenta en la actualidad con un programa de formación gestionado a través de un sistema de información denominado “Sistema de registro y control académico”, al cual se exporta la información proveniente de la plataforma “moodle” de aprendizaje a distancia (e-learning), basada en software libre; garantizando el almacenamiento y la administración de los datos relacionados a los procesos virtuales.

En este sentido, se fortalecieron las competencias de 6.627 servidores a través de cursos y diplomados virtuales (Secretaría General): Gestión Pública, Políticas Públicas, Acto Administrativo, Calidad del servicio, entre otros.

- ❖ Se realizaron estudios y conceptos para ajustar la estructura interna y funcional de las Entidades Distritales. Se llevaron a cabo asesorías en la creación y/o ajuste de las instancias de coordinación distritales, en los Sectores y localidades.
- ❖ Como estrategia para el desarrollo institucional del Distrito Capital, y acompañado de la capacitación del talento humano, se asistió a las entidades para el adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión, entendiendo éstos sistemas, como los mecanismos propicios para la racionalización y coherencia de los procesos internos de las instituciones, principalmente, aquellos procesos relativos a la gestión de calidad y los modelos de control interno (MECI). Para ello, se llevaron a cabo diferentes actividades orientadas al acompañamiento, asesoría y capacitaciones a las entidades,} y los reconocimientos a las experiencias destacadas en la institucionalidad de la ciudad.

Cabe destacar, la labor de capacitación en sistemas de gestión, la cual se llevó a cabo mediante los programas de formación virtual, entre los que están el “Diplomado Virtual en Sistema Integrado de Gestión”, sobre el cual resalta la gran cantidad de participantes, durante el mes de agosto de 2011. Se registraron 2.100 servidores que cursaron y aprobaron el módulo I y para el segundo módulo, se inscribió la misma cantidad de participantes que aprobaron el primero.

Por su parte, los reconocimientos se centraron en el **Premio Distrital a la Gestión y Premio Distrital a la Gestión en Salud 2011**, labor que implicó la realización de varias actividades conexas tales como:

- Mejoramiento de procedimientos misionales y de apoyo.
- Consolidación de un equipo distrital de auditores internos de calidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Apropiación de los temas relacionados con Sistemas de Gestión por parte de los servidores públicos y contratistas de las entidades y hospitales distritales, a través de la autoevaluación que se realizó virtualmente.
- Más de 1.300 usuarios de los servicios que ofrece la Administración Distrital participaron en varios encuentros, donde contestaron una serie de preguntas y asignaron un puntaje sobre su percepción de calidad en los servicios de las entidades, a través de la metodología "focus group", obteniendo información que se entregó a las entidades para promover acciones de mejora.
- ❖ Se puso en marcha el Observatorio Distrital de Mejores Prácticas (con 11 procedimientos de apoyo propuestos para ser estandarizados a nivel Distrital) y se elaboró la versión final de la "Guía para la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas en el Distrito Capital", sus anexos, su decreto de adopción y la exposición de motivos. A la par del seguimiento al cumplimiento de las Circulares 083 de 2011 y 049/10, referidas a racionalización de instancias de coordinación en el sector localidades y a nivel distrital, respectivamente, acciones que permitieron se fortalecer el SICOORD.
- ❖ Se asesoró y acompañó a las entidades distritales en: indicadores de gestión, identificación de riesgos, procesos y procedimientos, Sistema de Gestión por sectores y Sistema Integrado de Gestión. A su vez, se llevó a cabo el Premio Distrital a la Gestión y el Premio Distrital a la Gestión en Salud 2011 (incluido el evento de reconocimiento los participantes), portafolio de servicios, una vez analizados los avances presentados en cada uno de ellos.
- ❖ Se diseñó el "Sistema de Indicadores de Gestión Ética Distrital", para ello, se capacitaron a 537 servidores de 56 entidades y organismos distritales en el aplicativo que se desarrolló para la recolección de la información, así como mediante el diseño y desarrollo de grupos focales. En este contexto, se hizo entrega a todas las entidades y organismos distritales del aplicativo y reuniones con los administradores para socializar y entregar las claves de dicha herramienta.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

2.3 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

A través del uso articulado de las herramientas y recursos que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, se le brinda a la ciudadanía trámites y servicios en línea, permitiendo el fortalecimiento del Sistema Distrital de Información-SDI, como herramienta estratégica de apoyo para la Administración Distrital.

En este sentido, la Secretaría General adelantó gestiones durante la vigencia 2011, obteniendo los siguientes logros y resultados:

❖ **Modelo de Conectividad.**

El modelo de conectividad es una infraestructura para intercambiar información entre las entidades distritales involucradas. La existencia de esta plataforma informática, permite ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas trámites y servicios, evitando sobrecostos y mayores desplazamientos, en la materia de enlaces de datos y/o conexiones a internet que tienen las entidades.

- Durante la vigencia 2011, se integraron dos entidades distritales al Modelo de Conectividad: La Secretaría de Movilidad y Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Así mismo, se realizó el montaje de la Red Social www.bogota.net, en especial el relacionado con la “Red distrital de conectividad, acceso a Internet y elementos de infraestructura”

❖ **Proyectos Informáticos de software Libre.**

Con los proyectos de Software Libre, la Comisión Distrital de Sistemas (CDS), pone a disposición de las Entidades Distritales, alternativas de solución para el desarrollo e implementación de proyectos informáticos, basados en Software Libre, lo cual repercute en la racionalización del gasto en materia de herramientas para la gestión de sitios Web, con información publicada en Internet, así como en el uso de herramientas para la gestión de correo electrónico de Entidades.

Para la vigencia 2011, se puso al servicio de la comunidad la **Biblioteca jurídica virtual**, la cual contiene las publicaciones de la Administración Distrital, en especial las jurídicas. Actualmente tiene 640 publicaciones que han sido visitadas por 268.098 usuarios, permite ver los libros en una edición virtual que los lectores pueden personalizar con sus comentarios y, para el caso de invidentes, permite la lectura de los textos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

❖ Integración de las Entidades al Sistema Distrital de Información.

La integración de entidades Distritales al Sistema Distrital de Información, se entiende como el eje fundamental de la estrategia de gobierno electrónico del Distrito y la plataforma para la consolidación de Bogotá, como una Ciudad Digital.

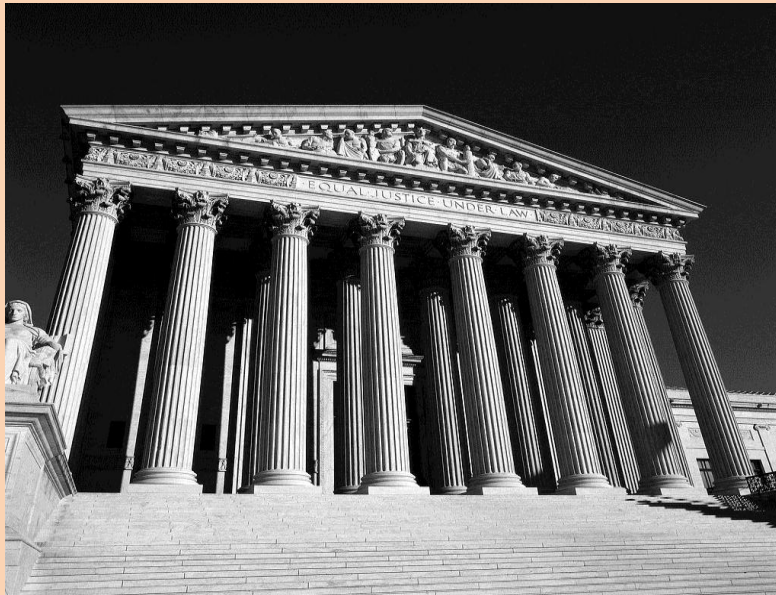
- Durante el año 2011, se incorporó al Sistema Distrital de Información, el Instituto para la Participación y Acción Comunal - IDEPAC y el Departamento Administrativo del Servicio Civil, toda vez que cumplieron con los parámetros definidos por la Comisión Distrital de Sistemas (CDS), relacionados con el cumplimiento de las políticas de la misma, a saber: el cumplimiento de las tres primeras fases del gobierno electrónico, y la existencia y puesta en funcionamiento de trámites y servicios dirigidos al ciudadano.
- La Secretaría General desarrolló la IV fase de la Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico, denominada **Transformación**, de conformidad con el Decreto 378 de 2008. Igualmente, se viene fomentando el desarrollo, acceso y uso masivo de las Tecnologías de la información y comunicación TIC entre los ciudadanos, en el marco del Convenio de Ciudad Bolívar - Localidad Digital.
- Se Actualizó la plataforma computacional de la Secretaría General con la instalación y configuraron de 51 nuevos elementos informáticos, tales como equipos de cómputo, portátiles e impresoras, entre otros.
- Se realizó el mantenimiento a los sistemas de información transversales para garantizar la accesibilidad a los servicios que ofrece la Secretaría General a la ciudadanía.
- Se mantuvo activo el modelo de seguridad informática, articulado con el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General.
- Se integró el nuevo CADE los Luceros a la nueva plataforma de conectividad inalámbrica privada SkyPilot.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

2.4 GERENCIA JURÍDICA EN EL 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 de 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 adelantó gestiones durante la vigencia 2011, obteniendo los siguientes logros y resultados:



❖ **Cuerpo de Abogados del Distrito.**

En el marco de la consolidación del cuerpo de abogados del Distrito Capital, la Secretaría General fortalece la capacidad operativa de los abogados del Distrito, que son el eje central de la gerencia jurídica, por cuanto les permite ejercer la defensa del Distrito con mayor pericia y fuertes competencias jurídicas, de tal forma que reduzcan el daño al patrimonio público, fortalezcan la defensa y la prevención del daño antijurídico. En la vigencia 2011 adelanto lo siguiente:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Se realizó una Especialización en Gestión Jurídica Pública, se llevaron a cabo dos Diplomados en Gestión Jurídica Pública, en la Universidad del Rosario y se realizaron 2 seminarios: El VI Seminario de Contratación Estatal y el Seminario de Gerencia Pública y Proceso Electoral.
- Se elaboraron 8 estudios y/o análisis jurídicos de temas de interés para el D.C. y se realizaron Jornadas de Prevención del Daño Antijurídico, entre las que se destacan temas como Registro Único de Proponentes y Diferencias entre Contratos y Convenios Interadministrativos, entre otros.
- Se consolidó tecnológicamente el Sistema de Información de Procesos Judiciales (SIPROJ) para todas las entidades distritales, el cual se ha convertido en una herramienta gerencial importante para el seguimiento, medición y control de la defensa judicial en el Distrito Capital.
- Se estructuró un Sistema de información independiente denominado “Colegio de Abogados”, que contiene los datos de todos los abogados que están vinculados con el Distrito, cuyo propósito principal es que se mantengan espacios de encuentro y discusión entre los servidores distritales, quienes pueden expresar sus diferentes puntos de vista sobre diversos tópicos jurídicos, para que a la par, se mantengan actualizados en temas propios de sus funciones.

❖ **Entidades Integradas al Sistema de Información de Personas Jurídicas.**

El Sistema de Información de Personas Jurídicas (SIPEJ) es un modelo a nivel distrital y nacional que permite, entre otras cosas, la georeferenciación de las entidades sin ánimo de lucro que operan en la ciudad, controlando un promedio de 3.200 entidades al año.

La integración de las entidades sin ánimo de lucro al Sistema - SIPEJ, contribuye al cumplimiento de las funciones de inspección, control y vigilancia de éstas entidades, en cada área, de acuerdo con la misión de cada una de ellas, permitiendo llevar registro, control y seguimiento de las ESAL, así como el suministro de información por parte de éstas a la Administración, de manera uniforme y centralizada.

Actualmente, existen 6 Entidades integradas al Sistema (Secretarías de Ambiente, Educación, Cultura, Recreación y Deporte, Secretarías de Salud, Integración social y Hábitat)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

❖ **Orientación de ciudadanos sobre derechos y obligaciones de las ESAL.**

- En el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro, se orientaron 1.982.910 ciudadanos, respecto a los derechos y obligaciones de dichas entidades, acercando así el Gobierno a la gente y previniendo conductas sancionables, lo que proporciona mayor seguridad jurídica y financiera a los ciudadanos.
- La ciudadanía y la administración, cuenta con una página web: www.superpersonasjuridicas.gov.co que cumple la labor de acercar la Administración al ciudadano, y poderle brindar conocimiento sobre normas, eventos, guías legales, aspectos contables, etc.

❖ **Éxito procesal.**

- A 31 de diciembre de 2011, se presentaron 9.610 procesos terminados: 7.509 favorables y 2.101 desfavorables, lo que arroja como resultado un 78.14% de éxito procesal.

Este porcentaje de fallos a favor, ha generado grandes beneficios para la ciudad, reportando importantes réditos de tipo patrimonial, puesto que las sumas que se dejan de pagar, correspondientes a las pretensiones indexadas de los procesos terminados favorablemente, representan un ahorro considerable para el erario del Distrito Capital.

El éxito procesal medido en términos monetarios se estima en \$ 14 billones, lo cual corresponde al 97% del total valor de las pretensiones económicas. Al evitar estas erogaciones se presenta la posibilidad de disponer de mayores recursos para la ejecución de obras o de inversiones prioritarias para llevar a cabo el Plan de Desarrollo vigente.

Es pertinente destacar que con respecto a los procesos que atiende directamente la Secretaría General y que son de alto impacto para el Distrito Capital, a 31 de diciembre de 2011, se reportan 1.772 procesos terminados, de los cuales 1.623 terminaron a favor de la entidad y 149 fueron desfavorables, lo que significa un éxito procesal cuantitativo del 91,59%, lo que ha generado un ahorro en términos de pretensiones indexadas de 6.6 billones de pesos que representa un éxito procesal cualitativo del 98%.

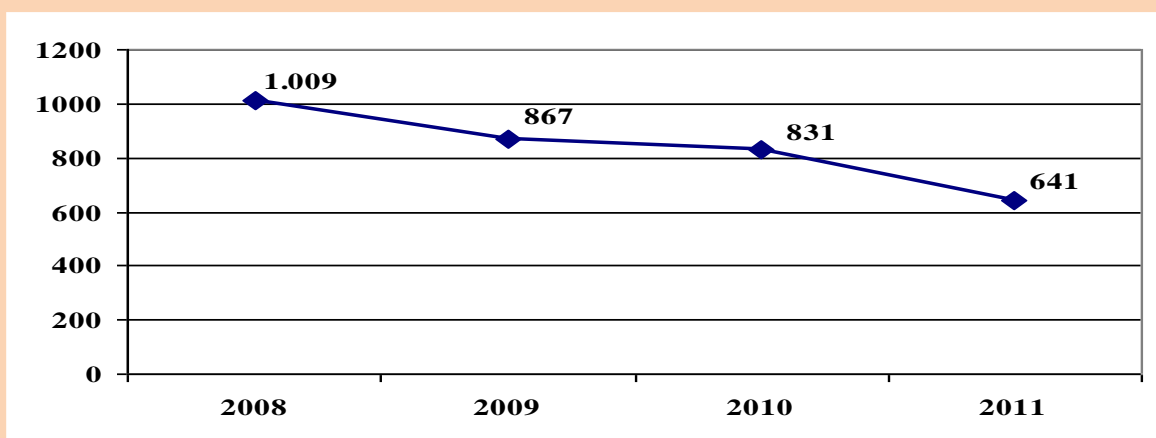


1.5 GESTIÓN DISCIPLINARIA.

En lo referente a la gestión disciplinaria, en la vigencia 2011, se obtuvieron los siguientes resultados:

- ❖ Se culminó la implementación de la política pública transversal en materia disciplinaria, mediante el desarrollo de herramientas que apoyan la labor de los operadores disciplinarios, tales como el Sistema Distrital de Información Disciplinaria, el Observatorio Disciplinario y la Relatoría Disciplinaria.
- ❖ Se orientaron a 12 mil personas vinculadas a la Administración Distrital, en temas de responsabilidades públicas, a través de la publicación de documentos especializados, la realización de conferencias sobre deberes de los funcionarios públicos y la organización de conversatorios para tratar temas propios del derecho disciplinario. Lo anterior, se puede relacionar a una disminución cada vez más evidente de las investigaciones disciplinarias iniciadas por año. Así, en el año 2008 se iniciaron 1.009 investigaciones de este tipo, en el 2009 se iniciaron 867, en 2010 un total de 831 y a 30 de septiembre del 2011 se han iniciado 641. Dicho comportamiento se registra a continuación:

Número de investigaciones disciplinarias en el Distrito iniciadas por año



Fuente: Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

La información de 2011, corresponde al lapso entre enero y septiembre de dicho año.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

A partir de la orientación que se imparte a las personas vinculadas a la Administración Distrital, en temas de responsabilidades públicas y derecho Disciplinario, se efectúa una labor de prevención importante que permite que el personal esté calificado e informado sobre la importancia de la gestión pública, la responsabilidad que esta implica y se previene el daño antijurídico por conductas de los servidores de la Administración Distrital

2.6 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.

El Archivo de Bogotá se posicionó en un centro de divulgación de la historia y la memoria de la ciudad, desde la premisa de que justamente la **memoria es un elemento de la cultura, vivo, cambiante**, en continua expansión y que contribuye a la consolidación de la identidad de la ciudad y de la nacionalidad.

Así mismo, el Archivo de Bogotá puso en práctica una estrategia encaminada a consolidar las herramientas para la apropiación social de la memoria colectiva, cuyo fruto más significativo fue justamente, el de romper el paradigma de que los archivos son instituciones caducas, atiborradas de anaqueles con documentos y legajos empolvados, a los cuales pocas personas consultan. Mediante dicha consecución, se convirtió al Archivo Distrital en un medio eficaz para la potenciación de la investigación y del conocimiento sobre la ciudad y su Administración, siendo a la vez, un instrumento para el enriquecimiento de la memoria patrimonial e histórica.

En este sentido, se generaron los siguientes resultados:

❖ Gestión Documental y asesorías a las Entidades.

- Se llevaron a cabo sesenta y ocho (68) asistencias técnicas sobre el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos – SIGA a través de: 15 Mesas de Trabajo, 13 Jornadas de Sensibilización, 11 Visitas Técnicas, 23 Conceptos y 6 Informes Técnicos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Se desarrolló el *“Manual de Construcción y adecuación de espacios para Archivos en el Distrito Capital”* y la *“Guía del Sistema Integrado de Conservación”*, que permitirán a las entidades distritales tener lineamientos básicos para la construcción, adecuación y mantenimiento de espacios destinados a albergar documentos de diferentes características, con el fin de preservar el patrimonio documental del Distrito.
- Así mismo, se realizó la *“Guía para la elaboración, presentación, aprobación, aplicación, seguimiento y actualización de las Tablas de Retención Documental para las entidades Distritales”*, que se publicó y se puso a disposición en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. iniciando la prueba piloto de adopción de este en (4⁸) entidades.
- También se adelantaron acciones de revisión, depuración y digitalización de los Fondos Documentales, en diferentes entidades, como la Secretaría Distrital de Planeación, el Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal, Instituto Distrital de Cultura y Turismo, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Lotería de Bogotá, Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Esguerra Sáenz y Samper, González Zuleta, Contraloría Distrital, la Secretaría General y el Instituto Distrital para la Participación Ciudadana IDPAC; entre otras.
- Se realizaron cuarenta y nueve (49) procedimientos de monitoreo y control de condiciones ambientales y se realizó la entrega y difusión de la *“Metodología de diagnóstico del estado de gestión documental y la organización de Archivos”*. Se asesoró a 21 entidades Distritales en la intervención de los fondos documentales acumulados, y se revisaron cuarenta y un nueve (49) Tablas de Retención Documental, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el acuerdo 039 de 2002 emitido por el Archivo general de la Nación.
- Así también, se desarrollaron procesos de catalogación y descripción archivística que permitieron poner al servicio de la comunidad 64.333 unidades documentales entre material textual y publicaciones, con lo que se contribuyó al fortalecimiento de la cultura política y ciudadana, afianzando en los bogotanos el aprecio por la ciudad y su historia.

⁸ Las cuatro entidades fueron: Instituto para la investigación educativa y el Desarrollo Pedagógico, el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias, el Instituto Distrital de Turismo y el Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Se sometieron 130.000 unidades documentales a procesos complementarios como: digitalización, microfilmación, encuadernación, saneamiento, entre otros, lo que constituye un importante avance en los procedimientos técnicos requeridos para alcanzar el estado ideal de los fondos documentales patrimoniales que custodia la Dirección Archivo de Bogotá.
- De otra parte, se desarrolló el menú de archivos de gestión, y el menú de administración de históricos del Sistema Interno de Gestión de Archivos de la secretaría General.
- Así mismo, se avanzó en la intervención y organización de 143 metros lineales de fondos acumulados de la Secretaría General.



❖ **Unidades documentales al servicio de la comunidad.**

El Archivo de Bogotá, como centro de preservación, conservación y difusión del material histórico de la ciudad, orienta a los ciudadanos en la búsqueda de información, proporciona los servicios de circulación y préstamo de material en sala a usuarios externos (ocasionales e investigadores) y facilita la documentación para la realización de procesos técnicos de catalogación y descripción y procesos complementarios.

Así mismo, orienta a los usuarios en el manejo de las bases de datos y facilita la digitalización del material, permitiendo así, atender las necesidades de los ciudadanos.

En este sentido, fueron puestas al servicio de la comunidad 64.333 unidades documentales procesadas técnicamente. El usuario interno y externo es beneficiado con la puesta al servicios de las unidades que han sido sometidas a procesos

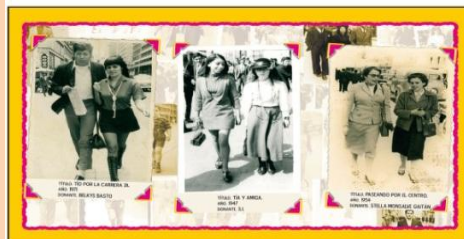


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

complementarios, se ve favorecido al tener documentación en buen estado de conservación debidamente identificada y rotulada y en algunos casos puede acceder a la información sin tener que consultar el original, realizando su lectura desde lectores de microfilm o PC, redundando en la conservación de la memoria de la Ciudad.

❖ **Proyectos de desarrollo, apropiación, divulgación y utilización de la memoria documental de Bogotá.**

Para garantizar la transparencia en la gestión pública y conocimiento de los ciudadanos, el Archivo de Bogotá adelanta acciones de comunicaciones, mediante múltiples actividades en las áreas de museográficas/exposiciones, editorial y audiovisual, con el montaje de exposiciones temáticas realizadas directamente en su sede o itinerantes; con la publicación editorial de investigaciones y documentos de valor patrimonial, y la producción y transmisión pública de audiovisuales que recogen y masifican el patrimonio documental de la ciudad.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Como parte de su política de preservación y divulgación de la memoria histórica y documental de la ciudad, el Archivo de Bogotá preparó dos audiovisuales que recogen el proceso de preparación de apertura de la Urna del Centenario, abierta el pasado 20 de julio de 2010, y que contenía más 100 documentos entre fotografías, periódicos y libros, legados por el Concejo Municipal de 1911.
- Se imprimieron los libros *Crónicas del Agua*, que recoge más de 40 crónicas sobre el agua realizadas por los responsables que participaron en los talleres organizados por la Universidad Javeriana y la Biblioteca Luis Ángel Arango con el apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- También se publicó el libro *Patrimonio documental de Bogotá, siglos XVI al XIX*, recoge la investigación sobre fuentes documentales de la ciudad producto del convenio interinstitucional entre la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario y el Archivo de Bogotá.
- En términos de exposiciones, se inauguró la muestra FOTOGRÁFICA BOGOTÁ 2011, un proyecto de Foto Museo que exhibe fotografías de los artistas Courtney Johnson, Joel Meyerowitz, Edward Burtynsky y Rosario López. Este proyecto, coordinado por Foto Museo, se ha venido desarrollando en los últimos años en la capital y ha permitido que miles de ciudadanas y ciudadanos se apropien de la memoria gráfica bogotana, representada en diversas fotografías históricas y contemporáneas que dan cuenta de la evolución de la ciudad.

2.7 PROYECCIÓN INTERNACIONAL 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. Por tal motivo, desde la Secretaría General se promueve la ciudad, así mismo, 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.

Durante la vigencia 2011, se logró resaltar internacionalmente los aspectos positivos de la ciudad, a través de la promoción de la cultura, los negocios, las políticas públicas, los proyectos sociales y las buenas prácticas, facilitando así los negocios y vínculos, entre ciudadanos de Bogotá y sus contrapartes en otras ciudades del mundo. Lo anterior, se buscó primordialmente mediante el posicionamiento del Distrito Capital en los diferentes escenarios en donde la presencia de medios internacionales divulgaban



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

la imagen de la ciudad; así como el acompañamiento en la realización de eventos internacionales con socios estratégicos, que permitió la eficiencia en el uso de los recursos, y el impacto en medios de comunicación internacionales.

- ❖ **Eventos para la proyección Internacional de Bogotá.** En 2011, se coordinó y apoyó la realización de eventos con carácter internacional en Bogotá, la realización de impresos, manejo de medios de comunicación, redes sociales y convenios que permitieron fortalecer la proyección internacional de la ciudad y así presentar una identidad propia y la internacionalización de la misma.

En este orden de ideas, la Secretaría General realizó seis (6) eventos orientados a la promoción y proyección internacional de Bogotá, así como el reconocimiento a nivel mundial como una ciudad competitiva y generadora de recursos y oportunidades.

- II Seminario de Archivos y Ciudades Digitales, realizado por la Universidad de la Salle, la convocatoria se realizó a 26 ciudades pertenecientes a la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas -UCCI, y se tuvo respuesta positiva de asistencia de 20 ciudades, entre otras ciudades como Madrid, Lima, México D.F., Buenos Aires y Caracas, a través de las cuales se hizo referencia positiva de la ciudad en el ámbito internacional.
- Pacific Rubiales Nationwide Bogotá Open / Golf al Parque. La Secretaría General logra dar identidad propia al evento "Pacific Rubiales Nationwide Bogotá Open"; y lograr el posicionamiento de Bogotá, como la capital del golf de Latinoamérica, del mismo modo, el evento de "Golf al Parque" que tuvo lugar en el Parque de la 93. El apoyo de la Secretaría General permitió realizar la realización del evento de forma gratuita, incentivando la integración ciudadana.
- Encuentro de editorialistas culturales, el cual se llevó a cabo en el marco del festival "Rock al Parque" con la participación de periodistas internacionales, con el fin de que la Capital del país continúe posicionándose en el ámbito internacional por su oferta cultural.
- Exposición Facetas de Bogotá. Se realizó en la ciudad de Washington D.C. entre el edificio central de la Organización de los Estados Americanos y el edificio principal del Banco Interamericano de Desarrollo, con el objetivo de continuar proyectando la imagen positiva de Bogotá en Estados Unidos, ya que la exposición hace un recorrido por la historia y la evolución de la Capital de Colombia, exhibiendo la gran riqueza social y cultural que la destacan hoy en día como una de las ciudades más atractivas y vibrantes de Latinoamérica.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Bogotá se convirtió en una vitrina internacional en la que se proyectó ante el mundo, como una ciudad moderna, cosmopolita, incluyente, creativa, referente de cultura; así como un destino seguro, competitivo y grato para visitantes, hombres de negocios y talentos. A la par, se demostró que la ciudad puede ser sede para la realización exitosa de grandes eventos de escala internacional.

En el país, más de un millón trescientos mil personas asistieron a este certamen deportivo, en el mundo fue seguido por televisión por cientos de millones de espectadores.

La Secretaria General, coordinadora del Comité Organizador del evento, en articulación con el IDRD, IDARTES, Secretaría de Gobierno, entre otras entidades, presentó y aprobó la estrategia de ciudad, incluyendo la integración del Festival de Verano, la Maratón de Bogotá, la instalación de la FAN ZONE, la cual se consolidó con alianza público-privada en el Centro Comercial Gran Estación; la Noche Mundial y la Clausura del Mundial Sub 20, que se constituyó en un espectáculo sin precedentes en el país. 40 millones de colombianos siguieron la transmisión del evento por radio y televisión y la ceremonia fue transmitida a más de 200 países en el mundo.

- Seminario Internacional de Migraciones: "Políticas Públicas Migratorias: Una perspectiva latinoamericana". Organizado con el apoyo de la Universidad Jorge Tadeo Lozano y la OIM, el cual contó con la participación de más de 130 personas que analizaron y discutieron los nuevos elementos que afectan e inciden en las dinámicas migratorias en América Latina.

Adicionalmente, orientados a la internacionalización de Bogotá, se apoyó diferentes eventos que contribuyeron a mostrar la imagen positiva de la ciudad, entre otros:

- La Primera ronda de cooperación internacional, la Segunda jornada de la 12ª Conferencia Anual The Global Development Network (GDN), Place Branding, Festival de Cine de Cartagena, Foro Al Gore – “Pensar en Verde”, Celebración del Día Mundial del Autismo, Foro Universitario Mujeres de Negocios, Zona D, Eurocine 2011, Voces Solidarias, Visita de Johan Laporta, Intercambio Literario, Seminario: "Cooperación en Energías Renovables e Infraestructuras Urbanas entre Colombia y Corea", y el Foro sobre el consumo del patrimonio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

❖ **Proyectos de Cooperación.** En materia de cooperación se adelantaron acciones dirigidas a generar escenarios más favorables para la suscripción de los convenios de cooperación desde el Distrito y todas sus Entidades. Dichas acciones se pueden catalogar en seis áreas: (1) Apoyo en la formulación de proyectos de cooperación de diferentes Entidades Distritales, (2) Apoyo en la presentación de proyectos Distritales a diversos cooperantes (Privados e internacionales), (3) Establecimiento de mecanismos para la oferta de cooperación desde el D.C. (Cooperación sur-sur), (4) Convenios suscritos y/o a suscribirse con el apoyo de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales (D.D.R.I.), (5) Visitas de delegaciones internacionales e intercambio de buenas prácticas y (6) Implementación y mantenimiento de la Oficina de Coordinación Orientación del Programa URB - Al III en desarrollo del convenio de cooperación suscrito entre la Secretaria General y la Diputación de Barcelona.

❖ Durante la vigencia 2011 se firmaron tres convenios:

Convenio de donación para el Hospital Pablo VI de Bosa, de un equipo médico valorado en 89 mil dólares (aproximadamente), entregado por el Gobierno de Japón; para lo cual la D.D.R.I., conjuntamente con la Secretaría Distrital de Salud, prestó apoyo, durante el proceso de formulación y presentación a la Embajada de dicho País. El equipo fue entregado en el marco de cuatro donaciones realizadas a otros hospitales en Colombia.

Convenio del Proyecto - Jardín Bogotá: "Programa de actuación entre la Secretaría Distrital del Hábitat de la Municipalidad de Bogotá y la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de la Junta de Andalucía (España), en desarrollo del protocolo de colaboración, suscrito entre ambas partes, para actuaciones de cooperación en materia de arquitectura y vivienda en el período 2011 -2013".

Convenio con la Organización Internacional para las Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para aunar esfuerzos con el fin de fortalecer el proyecto "Centro de Referencia y Oportunidades para los Retornados - Bienvenido a Casa", dirigido a brindar atención inmediata y orientación a la población migrante colombiana en condición de retorno al país, a través de Bogotá D.C., en aspectos jurídicos, educativos, de salud, asistencia prioritaria y social; así como para la integración económica en sus comunidades de origen.

De igual manera, la D.D.R.I. acompañó el desarrollo de otras estrategias, encaminadas al desarrollo económico y cultural de la ciudad en el marco de cooperación internacional. Se apoyó a la UAESP en los temas relacionados con el Convenio de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón sobre el Proyecto



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

de Estudio del Plan Maestro de Residuos Sólidos en Bogotá. Se presentaron dos proyectos de la Secretaría de Integración Social a Coca Cola Femsa, denominados: "Mejoramiento de la competitividad del sector artesano de la población madres cabeza de familia" y "Red de mujeres elaboradoras de pulpas". Se preparó la versión final del proyecto Plan para la Protección del Patrimonio Ambiental de Bogotá D.C., frente al riesgo de Incendios Forestales.

Así mismo, en el marco de la convocatoria del Gobierno Japonés, se recibió la ficha del Proyecto Salud Familiar, elaborada por el Hospital Nazareth de Sumapaz. Se iniciaron gestiones para el fortalecimiento del Cluster de Turismo en Bogotá. El "Proyecto Exploratorio para una Geografía de la Paz en el Distrito Capital", que está elaborando la Secretaría de Gobierno y la fundación Servicios Sociales Integrados - SINTEG. En el marco del Convenio de Cooperación "Integration" se realizó un intercambio técnico entre Bogotá y Stuttgart en aspectos literarios entre representantes literarios de los dos países quienes a partir de unas visitas de campo realizaron un escrito sobre terrenos en desuso.

❖ **Sistema de Incentivos.** Durante el 2011, se avanzó en el 22% programado, llegando a un 80% de la conformación del Sistema de Incentivos para vincular a los bogotanos migrantes a la dinámica de la ciudad. Este sistema de incentivos está conformado así:

- Centro de Referencia y Oportunidades para los Retornados - Bienvenido a Casa (BAC). En el marco de este programa se brindó a los bogotanos migrantes y sus familias los servicios de atención humanitaria de emergencia, asesoría psicosocial, jurídica y económica. La atención y orientación brindada a estas familias les permitió reconstruir adecuadamente sus lazos con la ciudad y contar con herramientas para realizar las actividades económicas de su interés y poder adaptarse a la dinámica de la ciudad de forma positiva.

A través del programa "Bienvenido a Casa" se logró la atención del retorno voluntario de 254 colombianos provenientes de Japón damnificados del Tsunami. Esto se constituyó en un hecho extraordinario que aumentó el número de familias atendidas y que generó la realización de actividades extraordinarias. Se realizó la coordinación de tareas con el Sistema Nacional para la Prevención y Atención a Desastres del Ministerio del Interior y de Justicia, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Cruz Roja, la Secretaría Distrital de Salud, el ICBF y la OIM.

La gestión y participación del Programa "Bienvenido a Casa" fue definitiva para asegurar el éxito de las diferentes actividades que permitieron brindar a los colombianos una atención primaria y atender sus necesidades prioritarias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Las acciones desarrolladas en la vigencia 2011, se enfocaron principalmente en los procesos de atención a 800 familias retornadas en las áreas de atención psicosocial, jurídica, emprendimiento y empleabilidad, que implicaban una referenciación hacia la red de servicios del distrito. Este enfoque de atención responde a la importancia del fortalecimiento y promoción de la red de servicios que se pueden ofrecer a los migrantes desde la ciudad.

Desde la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales se definió como una de las acciones fundamentales en materia de migraciones la difusión a nivel institucional del programa Bienvenido a Casa, con el fin de fortalecer el Sistema de Referenciación a la población migrante.



- ❖ **Megaportal para los Bogotanos en el exterior.** En cuanto al Megaportal para los Bogotanos en el exterior, el avance comprende la fase de prueba de la página web y el fortalecimiento de espacios virtuales de difusión a través de los sitios web de los aliados del programa, permitiendo así garantizar una trasmisión del tema migratorio desde el distrito y difusión, posicionamiento y acceso a la información a la población migrante.

En este sentido en la página web de Bogotá internacional se encuentra en fase de prueba con artículos y documentos, material fotográfico y enlaces web ubicados en tres grandes secciones: Bogotanos en el exterior, Observatorio de Migraciones y Retornar.

Finalmente es de resaltar que se logró acordar con el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, un enlace directo desde sus sitios web al portal de Bogotá en especial a la sección de migraciones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- ❖ **Red de investigadores.** Es un espacio académico coordinado por la DDRI, y diseñado para analizar las diferentes problemáticas en torno al tema migratorio, a través del cual se estableció la alianza con la red Colombiamigra para la articulación de esfuerzos orientados a la difusión y divulgación de estudios relativos a migraciones, tales como el ciclo de conferencias COLOMBIAMIGRA de la Universidad de Pisa y la Universidad de California en asocio con instituciones educativas nacionales.

Así mismo, se participó en la elaboración del informe de la Asociación Manos Amigas sobre “Economías en expansión con énfasis en desarrollo sostenible” enfocado a población migrante. La relevancia de este informe se da por la articulación con FENALCO que busca desarrollar e impulsar nuevas iniciativas empresariales que permitan la posible vinculación del retornado.

- ❖ Se realizó la Jornada de lectura de cuentos sobre la migración y sus impactos en la familia, a 150 niños en condición de vulnerabilidad por trabajo infantil, con ocasión de la visita del piloto colombiano Sebastián Saavedra. En esta visita se entregaron 190 ejemplares de los cuentos sobre migraciones “Rosa la Mariposa” y “Las aventuras del gallo Don Diego en la tierra de los pavos”.

2.8 COMUNICACIÓN AL SERVICIO DE TODOS

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

En el marco de la comunicación organizacional del Distrito Capital, la Secretaría General asesora y acompaña a las entidades distritales en el fortalecimiento de los medios de comunicación transversal, promoviendo la información entre los servidores y servidoras de las entidades, permitiendo la participación de todo el personal, con el fin de propiciar un ambiente democrático interno.

- En este sentido, en la vigencia 2011, se realizó la campaña 'Lo que es con Bogotá es conmigo' la cual buscó reforzar el pacto ético y el compromiso de los funcionarios del Distrito con la gestión de la Administración Distrital. Se diseñó el concepto de la fase de sostenimiento de la campaña y se produjeron, distribuyeron y publicaron entre las entidades distritales piezas gráficas con mensajes que reforzaron el sentido de pertenencia y compromiso con Bogotá; de igual manera se editó y publicó el Código de Honor del Distrito.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- Se consolidó la propuesta para el seguimiento CIDE del año 2011. La medición se realizó basada en el Plan de Acción de comunicaciones reportado por cada Entidad, en cumplimiento del Decreto 516 de 2009.
- A partir de la expedición del Decreto 429 de 2011, que modificó el horario laboral para los servidores públicos del sector central de la administración, se realizó la campaña 'Si madrugo, a Bogotá ayudo', para lo cual se diseñaron y produjeron piezas de comunicación que divulgaron de manera permanente la información respectiva, a través de los diferentes canales de la Administración a nivel transversal.

La comunicación externa o a la ciudadanía genera visibilidad de las acciones de gobierno, control y participación social, transparencia y legitimidad institucional. Es por ello que la Secretaría General a través de estrategias y campañas pedagógicas, llega de manera efectiva a la ciudadanía, lo cual redunda en una mayor posibilidad para acceder a los bienes y servicios.

Dentro de los planes de acercamiento a la ciudadanía, la administración estableció una serie de acciones tendientes a mejorar y divulgar la comunicación con los ciudadanos a través de las siguientes campañas

- Dejemos que Bogotá respire.
- Mujeres con Derechos
- Mes del niño
- Bogotá es Mundial
- Mundial Sub-20 FIFA

Adicionalmente se reformuló la campaña “El que anda entre la pólvora, algo se le quema”, con el fin de evitar personas quemadas durante la temporada decembrina, al igual que la campaña “Bogotá tiene reflujo” que trabajo en la concienciación de la comunidad capitalina sobre el ahorro de agua, la no contaminación al río Bogotá y la prevención de las inundaciones con ocasión de la ola invernal.

Así también, se asesoró la creación de las campañas “Estoy en tu sangre, no discrimines. Bogotá Ciudad de Derechos” y la segunda etapa de la campaña “Para, piensa y pon de tu parte”. Se apoyó el diseño, redacción y distribución de las ocho (8) ediciones del periódico “Adelante Bogotá” y la divulgación de la Rendición de Cuentas de los cuatro años de gobierno.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Se fortaleció la emisora virtual DC Radio y se dio continuidad al programa institucional de televisión del Alcalde Mayor “Casa Liévano”, en el que se informó al ciudadano de los programas y proyectos de la administración Distrital.

2.9 GESTIÓN DE APOYO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO

Para que toda organización pueda cumplir su compromiso institucional requiere de un conjunto de actividades de apoyo estratégico y operativo que le den la capacidad para desarrollar su misión y alcanzar las metas propuestas. En este caso, se quiere destacar la gran importancia que cumplen cada uno de los procesos y acciones de apoyo, como son el fortalecimiento del talento humano, mejoramiento del proceso contractual, la información financiera, la gestión documental y administrativa. Todo lo anterior, con el fin de satisfacer a los usuarios, destinatarios y/o beneficiarios de la Secretaría General, ofreciéndoles bienes y servicios eficaces y de calidad. En este sentido, los principales logros y resultados obtenidos durante la vigencia 2011, son los siguientes:

- ❖ Se logró consolidar el Portafolio de Bienes y Servicios de la Secretaría General, cada uno cuenta con su descripción, usuarios y requisitos. Lo anterior, permite que el ciudadano conozca cuales son los servicios propios de la Entidad; y al interior facilita la identificación del producto no conforme.
- ❖ Se realizaron mejoras al aplicativo informático que apoya el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. Esta herramienta facilita el acceso a la información de los procesos, permite minimizar tiempos de respuesta y tener contacto directo con el usuario.
- ❖ Como estrategia de comunicación, divulgación, sensibilización y posicionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, se promovieron diplomados, cursos, talleres y asesorías, acciones que permitieron la sostenibilidad de la certificación de calidad, mediante la ISO - 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, para los 36 procesos de la Entidad.
- ❖ En el ejercicio de seguimiento y evaluación de la gestión, se realizó el acompañamiento y el monitoreo de los planes y los diferentes proyectos de inversión de la Entidad, de manera periódica. Igualmente, se consolidaron y presentaron diferentes informes sobre la gestión adelantada por la Entidad a la Alta Dirección, entes de control, Secretarías Distritales y comunidad en general.



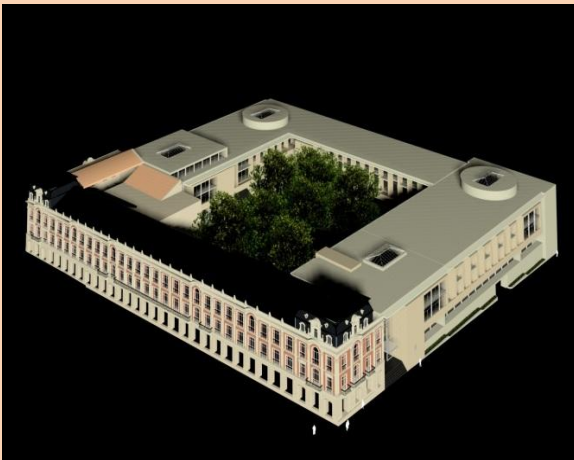
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

- ❖ Se culminó la construcción de la segunda etapa de la manzana. En este edificio se concentra la actividad administrativa de las Secretarías General y de Gobierno, con la finalidad de que dichas entidades presten sus servicios de una manera más consolidada al interior de las mismas, y más inmediata con respecto al despacho del Señor(a) Alcalde(sa) Mayor.

Se consolidó así, un edificio emblemático del centro de la Capital, que cuenta con arquitectura inteligente y sostenible, determinada en función de la automatización de la iluminación, que genera grandes ahorros en el consumo de energía, y por esta vía, conservación del medio ambiente; tiene además un sistema hidráulico que optimiza el recurso hídrico, pues cuenta con un tanque de acopio de aguas lluvias para su reutilización en el riego de los jardines.

A su vez, el nuevo edificio cuenta con integración de sus telecomunicaciones, y de los sistemas de seguridad y control. Igualmente, dispone de una sala de crisis con la más alta tecnología, auditorio para 566 personas y acondicionamiento acústico, aulas múltiples para 300 personas, área de oficinas para 1.172 puestos de trabajo, plazoleta para eventos al aire libre y parqueaderos en dos niveles.

Nueva Manzana Liévano



Vista Interna Nueva Manzana Liévano





- ❖ En materia de control interno, en la vigencia 2011, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento permanente al Plan de Mejoramiento de la Auditoría de la Contraloría de 2010, a través de la realización de 21 mesas de trabajo con el fin de evidenciar el estado de avance de ejecución de las 13 acciones correctivas establecidas. En este sentido, el avance promedio a 28 de diciembre de 2011, fue del 92.2%.

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL 2011

Cifras en millones de pesos \$

Concepto de gasto	Presupuesto Disponible en la vigencia	Ejecutado 31/12/11	% Ejecución	Giros 31/12/11	% Giros
Gastos de Funcionamiento	56.096	55.929	99,70%	50.056	89,23%
Gastos de Inversión	51.970	51.119	98,36%	45.074	86,73%
Total	108.066	107.048	99,06%	95.130	88,03%