

Balance de Gestión

Sector Gestión Pública

Bogotá, D.C. noviembre de 2011



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Balance de Gestión

Sector Gestión Pública

2008 - 2012

Noviembre de 2011



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CLARA LÓPEZ OBREGÓN
Alcaldesa Mayor Designada

SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

YURI CHILLÁN REYES
Secretario General

BEATRIZ HELENA HINCAPIE MOLINA
Subsecretaria General

SANDRA LILIANA BAUTISTA LÓPEZ
Directora del Departamento Administrativo del Servicio Civil

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Misión	5
1.2 Objetivos Estratégicos	5
2. PRINCIPALES LOGROS	6
2.1 Fortalecimiento y creación de nuevos canales de interacción con la ciudadanía, con altos estándares de calidad y eficiencia.	6
2.2 Avance en una defensa jurídica y una función disciplinaria distrital profesionalizada, eficaz y proactiva.	13
2.3 Desarrollo de políticas y estrategias para la preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria viva de la ciudad.	15
2.4 Desarrollo de la estrategia de relaciones internacionales activas, basadas en la cooperación y la proyección de la imagen de la ciudad.	19
2.5 Desarrollo institucional impulsado por el factor humano y los sistemas de gestión.	22
2.6 Fortalecimiento de la estructura física y la capacidad operativa del Gobierno Distrital.	25
3. IMPACTOS GENERADOS POR EL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA	27
3.1 Servicio al ciudadano	27
3.2 Gestión jurídica y disciplinaria	29
3.3 Archivo de Bogotá	30
3.4 Relaciones Internacionales	31
3.5 Desarrollo Institucional	31
4. RECURSOS INVERTIDOS POR EL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA	35
5. FORTALEZAS PARA DESTACAR Y MANTENER	36
5.1 En la atención al ciudadano	36
5.2 En la gestión jurídica y disciplinaria	37
5.3 En la gestión archivística	38
5.4 En las relaciones internacionales de la ciudad.	39
5.5 En el Desarrollo institucional.	39
6. RETOS SECTORIALES PARA LA SIGUIENTE ADMINISTRACIÓN	40
6.1 En la atención al ciudadano	40
6.2 En gestión jurídica y disciplinaria	41
6.3 En gestión archivística	42
6.4 En relaciones internacionales	43
6.5 En desarrollo institucional	44

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Misión

La misión del Sector Gestión Pública se centra en la formulación de políticas para el fortalecimiento de la función administrativa y la articulación eficiente de todas las entidades distritales, también es cometido esencial del Sector, el diseño de instrumentos efectivos de coordinación y de gestión en el Distrito Capital para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, lo anterior, acompañado de la promoción activa y permanente del desarrollo institucional y humano de las y los servidores distritales.

Además, el Sector tiene como funciones básicas: el direccionamiento jurídico y judicial del gobierno distrital, la orientación de la gestión disciplinaria interna, la formulación y coordinación de la gestión documental distrital y la promoción, cooperación e internacionalización de Bogotá D.C.

Asimismo, el Sector Gestión Pública, a través del acompañamiento técnico del Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC) propende, desarrolla, soporta e implementa políticas, planes generales, programas y proyectos distritales en materia de talento humano y bienestar para el gobierno distrital.

Todas las funciones del Sector, se apoyan en el uso eficiente y la difusión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

1.2 Objetivos Estratégicos

- 1.2.1 Liderar la construcción colectiva de un modelo de gestión pública para la ciudad que garantice el pleno ejercicio de los derechos de la comunidad.
- 1.2.2 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.
- 1.2.3 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.
- 1.2.4 Mejorar las herramientas de gestión del talento humano para fortalecer la eficacia en las entidades distritales.
- 1.2.5 Proporcionar a los servidores públicos del Distrito, conocimientos para un mejor desempeño al servicio del Estado y la comunidad.
- 1.2.6 Estructurar y proponer lineamientos y programas de Bienestar Social, dirigidos al servidor público distrital para fortalecer su sentido de pertenencia y compromiso con la ciudad.

2. PRINCIPALES LOGROS

2.1 Fortalecimiento y creación de nuevos canales de interacción con la ciudadanía, con altos estándares de calidad y eficiencia.

El Sector Gestión Pública a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor”, emprendió la misión de crear y fortalecer canales de interacción ciudadana, con la participación de todas las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, así como, con ciertas entidades del orden nacional y algunas empresas del sector privado, con el objetivo primordial de lograr una mejora sustancial y continúa en la calidad de los procesos de atención a la comunidad, para dar cumplimiento integral a la actual Política de Servicio al Ciudadano⁽¹⁾.

Entre los pilares de la política, está el aumento de los canales de interacción con la ciudadanía, lo cual se ha cumplido 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 que de dicho contacto se puedan generar.

2.1.1 El nuevo SuperCADE “20 de Julio”⁽²⁾

Constituye un moderno y amplio punto de atención, cuya oferta de servicios y trámites prestados por entidades del orden distrital, nacional y empresas del sector privado, permite atender por su ubicación y tamaño, las necesidades de la población de ocho localidades de Bogotá, a saber: San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Usme, Tunjuelito, Santa Fe y La Candelaria⁽³⁾. Con su puesta en operación, se completan siete de estos grandes centros integrales de atención en la ciudad⁽⁴⁾. La Tabla N° 1 indica la magnitud poblacional por localidad que se encuentra bajo el área de influencia de este nuevo punto de atención:

1 Los pilares del Servicio al Ciudadano, son: a. La Administración Distrital es una sola, b. Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadanía-administración, c. El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto, d. Se debe siempre construir sobre lo construido, e. Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano, f. Prestar un servicio confiable, amable, digno y eficiente, y g. La Administración Distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía. Directiva 002 de 2005 del Alcalde Mayor.

2 CADE: Centros de Atención Distrital Especializados.

3 Los habitantes que residen en dichas localidades son 2.254.514, según datos poblacionales para Bogotá de la Secretaría Distrital de Planeación - Boletín Estadístico Bogotá en Cifras N. 18. Población de Bogotá, localidades y UPZ.

4 Los SuperCADE con que cuenta la ciudad en la actualidad, son: Américas, Bosa, CAD, Calle 13, Movilidad, Suba y 20 de Julio.



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.

Desde su puesta en operación en marzo de 2010, y hasta el 30 de septiembre de 2011, este importante punto de atención, en el que hacen presencia 22 entidades y empresas de servicios públicos, ha atendido a 1.772.345 ciudadanos, que han realizado 2.326.275 trámites y pagos, recaudando más de \$ 52.800 millones⁽⁵⁾.

La Tabla N° 2 muestra en forma detallada, cifras indicativas de la gestión realizada en el SuperCADE “20 de Julio”:

⁵ Información estadística de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con corte a 30 de septiembre de 2011.

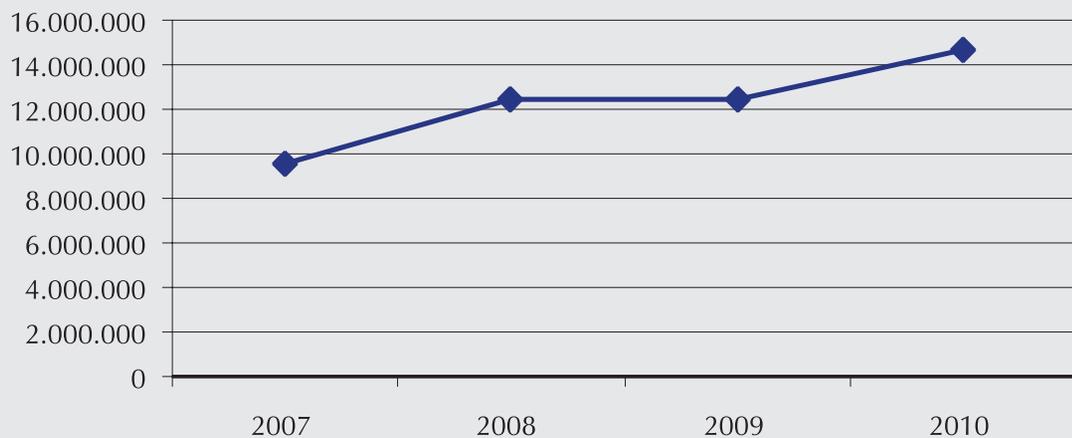
Tabla N° 2
Cifras de trámites y pagos realizados, ciudadanos atendidos y monto recaudado en el SuperCADE "20 de Julio"

Año	Trámites y pagos	Ciudadanos atendidos	Recaudo (Millones)
2.010	970.263	723.936	\$ 22.793
2.011	1.356.012	1.048.409	\$ 30.007
Total	2.326.275	1.772.345	\$ 52.800

Fuente: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

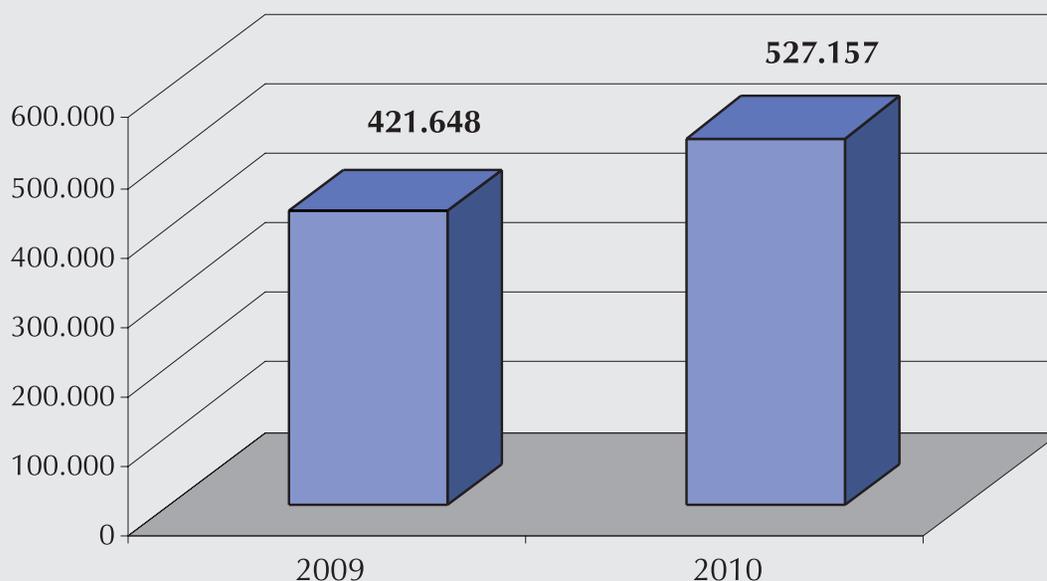
Como se puede observar en el Gráfico N° 1, el comportamiento del número de servicios prestados en las vigencias 2008 y 2009 en todos los SuperCADE, permaneció estable en 12 millones de servicios, sin embargo, a partir de la puesta en funcionamiento del SuperCADE "20 de Julio", el número de servicios aumentó de manera significativa, en 17.5%, o lo que es lo mismo en 2.181.645 servicios más para el año 2010. Por su parte, y como se observa en el gráfico N° 2, el recaudo en los SuperCADE aumentó en 25% entre 2009 y 2010, pasando de \$ 421.648 a \$527.157 millones respectivamente.

Gráfico N° 1
Número de servicios prestados en todos los SuperCADE



Fuente: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

Gráfico N° 2:
Recaudo en todos los SuperCADE



Fuente: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
Pesos corrientes, cifras en millones de pesos.

En el SuperCADE “20 de Julio”, se prestan a la ciudadanía más de 200 servicios y trámites, además se brinda información por parte de entidades distritales, como: 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; entidades del orden nacional, como: las Superintendencias de Notariado y Registro y de Salud; empresas de servicios públicos, como: Gas Natural Fenosa, ETB y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, y otras entidades como: La Previsora Compañía de Seguros S.A. y la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, entre otras⁽⁶⁾.

2.1.2 El CADE “Los Luceros”

Es 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 los habitantes de las localidades de Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar. La Tabla No. 3 indica la cantidad detallada de población que se beneficia con los servicios de este centro de atención, según su área de influencia:

⁶ Información tomada del Portafolio de servicios de la Red CADE. 2011.

Tabla No. 3
Población de las localidades sobre las que tiene área de influencia el CADE “Los Luceros”

Localidad	2011	
	Hombres	Mujeres
Rafael Uribe Uribe	184.952	192.663
Ciudad Bolívar	313.367	326.570
Usme	188.925	193.951
Tunjuelito	99.578	102.265
Total	786.822	815.449

Fuente: Secretaría Distrital de Planeación.
 Boletín Estadístico Bogotá en Cifras N. 18.
 Población de Bogotá, localidades y UPZ.



Con el nuevo 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⁽⁷⁾, adicionalmente, 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.

⁷ Información tomada del portafolio de servicios de la Red CADE. 2011.

Desde su puesta en operación en el mes de marzo de 2011, hasta el 30 de septiembre del mismo año, el CADE “Los Luceros”, en el que hacen presencia ocho entidades y empresas de servicios públicos⁽⁸⁾, ha atendido a más de 124 mil ciudadanos, que han realizado más de 90 mil trámites y pagos, recaudando \$ 6.181 millones⁽⁹⁾.

2.1.3 El 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. Para este fin, el SuperCADE Virtual cuenta con mecanismos de interacción y un esquema de interoperabilidad entre entidades, para lo cual se utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones, basadas en los estándares de Gobierno en Línea.

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

⁸ 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.

⁹ Información estadística de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con corte a 30 de septiembre de 2011.

Público, el IDU, la Secretaría Distrital de Ambiente, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, entre otras.

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.

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.

Mediante el SuperCADE Virtual, desde el año 2008 a septiembre de 2011, los ciudadanos y ciudadanas han realizado más de 17 millones de consultas de trámites y servicios⁽¹⁰⁾. 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 Portales Interactivos que hacen parte del programa “Internet entre tod@s” de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá; son más de 40 portales ubicados en la Capital.
- 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 más de 30 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.

Según una encuesta del Centro Nacional de Consultoría realizada en el año 2010, el 26% de los usuarios que utilizan el servicio de CADE Virtual, lo hacen 1 o 2 veces a la semana, y el tiempo promedio que utilizan para realizar un determinado trámite es de 12.6 minutos, con lo cual se evidencia la agilidad en las consultas, trámites y servicios que se realizan por este medio.

Dentro de los productos resultantes de la puesta en operación del SuperCADE Virtual, se encuentran los servicios en línea y trámites virtuales; a 30 de septiembre de 2011, hay 60 servicios habilitados

¹⁰ Cifras obtenidas a través del Visor de Cifras del Portal, a 30 de septiembre de 2011. http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe.php

en el SuperCADE Virtual; 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.

2.2 Avance en una defensa jurídica y una función disciplinaria distrital profesionalizada, eficaz y proactiva.

El Sector Gestión Pública mediante el desarrollo y avance de la gerencia jurídica del Distrito Capital, ha consolidado estrategias que permiten fortalecer la toma de decisiones, desde la legalidad y la materialización de los derechos del ciudadano, buscando siempre la óptima defensa jurídica de los intereses públicos.

En este sentido, la Dirección Jurídica Distrital trabajó en la consolidación integral del Cuerpo de abogados institucional, con el objetivo primario de mantener un alto porcentaje de éxito procesal en las providencias que culminan procesos en donde hace parte el Distrito Capital, para ello, se utilizaron herramientas como: la difusión y consolidación de las directrices y estrategias para la defensa judicial y la prevención del daño antijurídico, el fortalecimiento de las instancias que dentro de las entidades y organismos del Distrito Capital se encargan de la defensa judicial y la capacitación constante de servidores del gobierno distrital. Además, se prestó particular interés en la defensa de aquellos procesos cuyo resultado pueda afectar de manera importante los intereses y las finanzas de la ciudad.

A la par, se continuó con la participación activa en la elaboración y expedición de documentos y actos administrativos contentivos de políticas sobre defensa judicial y prevención del daño antijurídico, así como aquellos mediante los cuales se le ha dado cumplimiento al Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva”.

Para llevar a cabo los objetivos anteriores, se pusieron a disposición varios productos, como son los que se relacionan a continuación:

- 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.
- Sistema de información de personas jurídicas (SIPEJ) domiciliadas en Bogotá, el cual es un modelo a nivel distrital y nacional, y permite, entre otras cosas, la georreferenciación de las entidades sin ánimo de lucro que operan en la ciudad. El mismo, se utiliza para un control promedio de 3.200 entidades al año.

- 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. A la par, se logró mantener por encima de un 80% de percepción favorable del servicio en atención a la ciudadanía mediante “Superpersonas jurídicas”⁽¹¹⁾. De esta forma, se logró orientar a más 1.640.000 ciudadanos respecto a los derechos y obligaciones de las entidades sin ánimo de lucro (ESAL), acercando el gobierno a la gente y facilitando la prevención de conductas sancionables, mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de las ESAL, lo que proporcionó mayor seguridad jurídica y financiera a la población.
- 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.

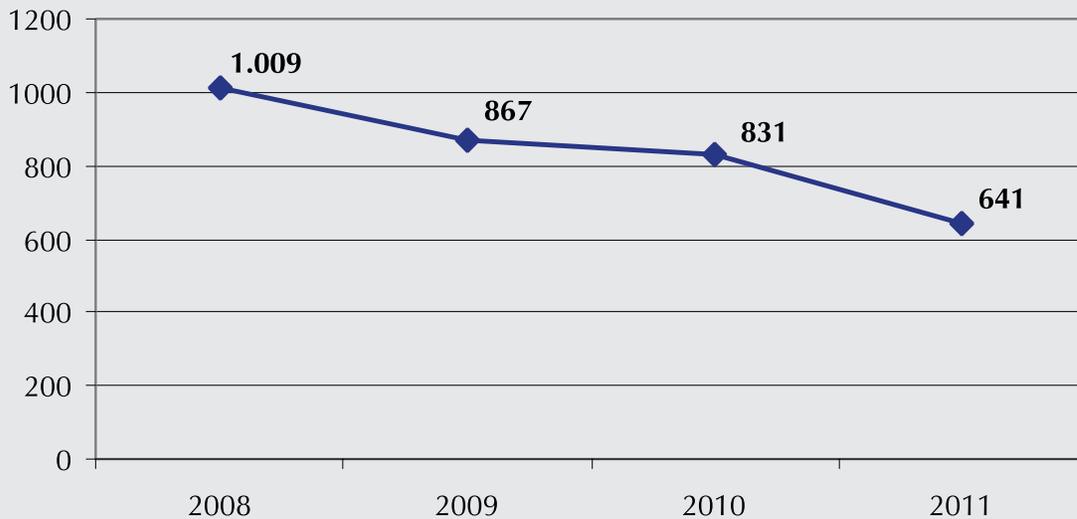
De otra parte, dentro de los resultados más representativos alcanzados por el Sector Gestión Pública, relativos a la gestión disciplinaria, se encuentran:

- Se formuló, construyó e implementó una 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 en el gráfico N° 3.

El desarrollo de la política pública preventiva en materia disciplinaria, ha contribuido a que el Distrito Capital cuente actualmente con operadores disciplinarios mejor capacitados, actualizados en temas de relevancia disciplinaria, y competentes para desarrollar su función. Lo anterior, se ha evidenciado en el aumento de los procesos disciplinarios que adoptan el procedimiento verbal, siendo éste, más ágil y expedito, y en consecuencia, más exigente en términos de conocimientos y destrezas por parte de los operadores disciplinarios. En el 2009 se adelantaron tan sólo 37 procesos disciplinarios acogiendo el procedimiento verbal, en 2010 esta cifra aumentó a 51 procedimientos verbales, y a 30 de septiembre de 2011 se han adelantado 61 procesos disciplinarios a través del procedimiento verbal.

¹¹ Los aspectos evaluados mediante la encuesta de percepción, fueron: personal que atendió, manejo del tema, servicio y logística. La calificación promedio de todos estos factores para julio de 2011, fue de 4.84 sobre 5.

Gráfico N° 3:
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.

2.3 Desarrollo de políticas y estrategias para la preservación, difusión y apropiación del patrimonio documental y la memoria viva de la ciudad.

Mediante el Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva”, que le asignó al Archivo de Bogotá unas metas y acciones estratégicas, encaminadas a orientarlo al servicio de la ciudad y de las instituciones del Distrito, se dio inicio a una serie de actividades para el posicionamiento del mismo, como 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.

En tal sentido, el Archivo de Bogotá puso en práctica durante el cuatrienio, 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,

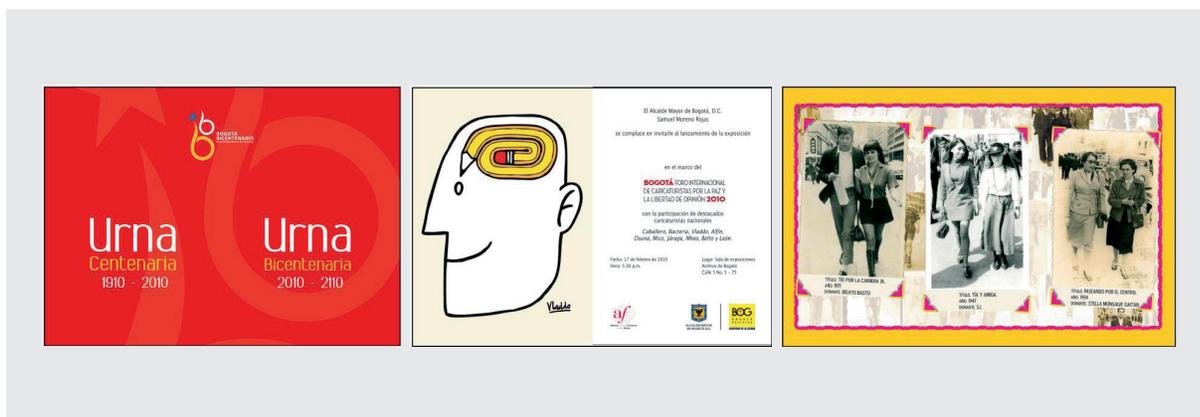
atiborradas de anaqueles con documentos y legajos empolvados, a los cuales pocas personas consultan. Mediante dicha consecución, se convirtió al Archivo Distrital en un medio eficaz para la potenciación de la investigación y del conocimiento sobre la ciudad y su Administración, siendo a la vez, un instrumento para el enriquecimiento de la memoria patrimonial e histórica.

En desarrollo de la estrategia general de divulgación, promoción cultural y apropiación social de la memoria de la ciudad, el Archivo de Bogotá llevó a cabo 1.494 actividades académicas, institucionales y de divulgación cultural, entre ellas, más de 30 exposiciones en sala e itinerantes, entre las cuales se destacan, las muestras fotográficas Bogotá 2009 y 2011, "Álbum de Bogotá 1910-1950", "La Bogotá del Siglo XIX", "Casas Bogotanas de los años 20" y "Bogotá en documentos, ciudad y gobierno del siglo XX"; permitiendo así, que miles de ciudadanas y ciudadanos se apropiaran de la memoria gráfica de la ciudad, representada en diversas fotografías históricas y contemporáneas que dan cuenta de la evolución de la capital.

En las exposiciones realizadas, se resalta el "Bicentenario POP", el cual fue muestra de veinte gigantografías de los protagonistas de la Independencia americana, elaborados por reconocidos ilustradores, con sus particulares y diversos estilos; así como las exposiciones: "Dickén Castro todo, todo el tiempo", "Cuando Gabo era feliz y cachaco" y un "Huracán llamado Fanny".

Imagen N° 1:
Muestra de Exposiciones 2008 -2011





En materia editorial se publicaron colecciones y documentos, se divulgó información en medios masivos acerca del patrimonio histórico y documental de la ciudad, desarrollando investigaciones de índole académico⁽¹²⁾, así como actividades de producciones audiovisuales⁽¹³⁾, recorridos guiados y actividades de formación con un total de 1.226.147 personas beneficiadas. La Tabla N° 4: muestra las diversas actividades desarrolladas por el Archivo de Bogotá y la población beneficiada con las mismas:

Tabla N° 4:
Población beneficiada mediante la divulgación de la memoria de la ciudad 2009-2011

Actividad	Población Beneficiada
Sala de Consulta	13.844
Recorridos	17.077
Actividades Institucionales - otras entidades	61.696
Actividades Institucionales Archivo de Bogotá	14.847
Exposiciones en Sala	52.540
Rating T.V.	929.129
Proyecto Pedagógico	50.174
Exposiciones Itinerantes	35.595
Evento Conferías y Seminario	1.045
Eventos Bicentenario	50.200
Total	1.226.147

Fuente: Subdirección Técnica - Archivo de Bogotá

12 Mediante convenios institucionales con la Universidad Nacional de Colombia, Universidad del Rosario, Universidad de la Salle, Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia – ACAC, y el Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales – IEPRI, en temáticas de Memoria y Política Pública, Historia Colonial e Historia Institucional, Archivística y Derechos Humanos.

13 Entre los que se destacan: la serie “De Bogotá en las Canchas”, ganadora del premio India Catalina a mejor documental de televisión, 52 “Secciones Bicentenario”, las cuales fueron microprogramas producidos, emitidos y utilizados como material pedagógico para difundir la memoria de la ciudad y 10 “Cápsulas Bicentenario” del documental histórico “Memoria Viva: 200 años de vida bogotana”.

En este contexto, y como ejemplo claro del nuevo rol de socialización y uso pedagógico activo y masivo de la memoria histórica, el Archivo de Bogotá en una alianza con el diario local ADN, publicó más de 80 columnas denominadas “Memoria Viva”, en las que se destacaron hechos históricos de la ciudad, socializando así, el patrimonio documental de la capital.

En el mismo sentido, y con el objeto de poner al servicio de la comunidad fondos y colecciones, se desarrollaron actividades de acopio, preservación, conservación, catalogación, descripción y difusión de la documentación histórica, siendo ésta una parte integral de la memoria de la ciudad, además, se establecieron criterios técnicos operativos, para regular la intervención de los fondos y la preparación de instrumentos de recuperación y acceso a la información por parte de los ciudadanos, lo que permitió poner al servicio de la comunidad 372.585 unidades documentales, provenientes de los fondos y colecciones que la Administración Distrital, las cuales resultan de interés para la ciudad y su investigación en historia, ciencia y tecnología. La Tabla N° 5 presenta los tipos de unidades documentales puestas al servicio de la comunidad durante el periodo 2008-2011.

Tipo	Vigencia			
	2008	2009	2010	2011
Material Gráfico y Cartográfico	49.753	117.338	60.548	0
Publicaciones	1.800	6.079	28.155	28.811
Documentos Textuales	6.435	6.583	45.976	21.107
Total	57.988	130.000	134.679	49.918

Fuente: Subdirección Técnica - Archivo de Bogotá

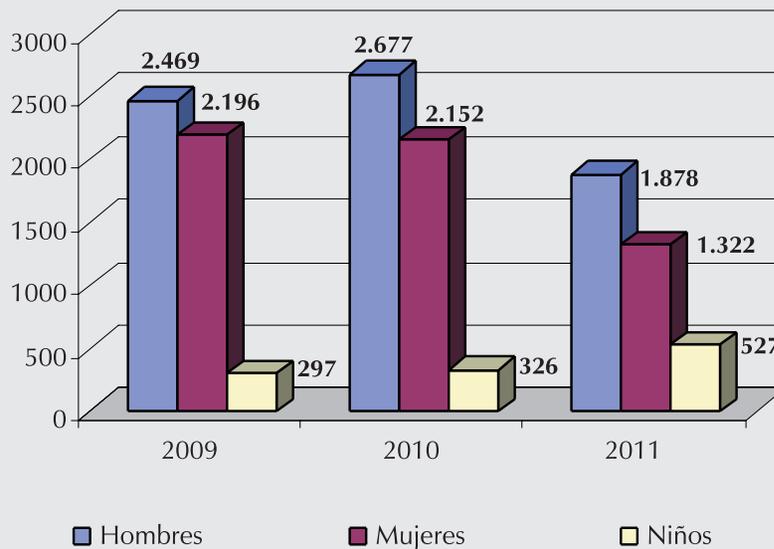
En el contexto de la estrategia de utilización pedagógica de la memoria documental de la ciudad, a través de la alianza estratégica con la Fundación ONG Programa “Tejiendo Logros”, y con el objetivo de privilegiar la función educacional del Archivo de Bogotá, como lugar de experiencia lúdica y aprendizaje para niños, niñas y jóvenes de instituciones educativas desde la perspectiva de la Ciudad-Escuela, a partir del 20 de diciembre de 2010, se desarrolló el proyecto “Visitando el Archivo”, donde los participantes se recrearon con recorridos de reconocimiento por las instalaciones del Archivo, y participaron en actividades pedagógicas en el salón del juego y la memoria. Dentro de la población participante se encontraban: comedores comunitarios, colegios, juntas de acción comunal y organizaciones sociales de diferentes localidades de la ciudad, para un total de 21.300 visitantes.

Por su parte, y en el contexto de la estrategia de divulgación, el proyecto “Cine Bus” fue concebido y diseñado por el Archivo de Bogotá, como un novedoso canal audiovisual que recorre la ciudad y acerca de manera lúdica e innovadora en talleres de 45 y 125 minutos de duración, a los bogotanos

y bogotanas a la memoria documental e histórica de la ciudad y sus antepasados, fortaleciendo así los procesos de identidad y creación de memoria viva en las diferentes localidades del Distrito Capital; a la fecha, el “Cine Bus” ha atendido a 28.874 personas.

No obstante, el principal instrumento de divulgación presencial lo constituye la sala de consulta del Archivo de Bogotá, a la que acuden ciudadanas y ciudadanos de todas las localidades del Distrito y de todos los niveles educativos. Durante la vigencia 2009, hicieron uso de esta sala de consulta 4.962 usuarios, mientras que para 2010, la cifra fue de 5.155, y hasta septiembre de 2011 los visitantes han sido 3.727 para un total de 13.844 durante la presente Administración. Mediante las cifras del Gráfico N° 4, se puede inferir que el 50,7% de los visitantes a la Sala de Consulta del Archivo, entre 2009 y 2011 eran adultos hombres, el 41% mujeres y el 8.3% restante niños y niñas.

Gráfico N° 4:
Visitas a la sala de consulta del Archivo de Bogotá



Fuente: Subdirección Técnica - Archivo de Bogotá
Los datos de 2011 son actualizados a 30 de septiembre.

2.4 Desarrollo de la estrategia de relaciones internacionales activas, basadas en la cooperación y la proyección de la imagen de la ciudad.

2.4.1 Cooperación internacional y gestión de proyectos para el desarrollo

Durante la Administración 2008-2011, se institucionalizó una política proactiva de relaciones internacionales de la ciudad con la comunidad internacional, materializada en la suscripción

y ejecución de protocolos, convenios, acuerdos y otros instrumentos de hermanamiento y cooperación internacional para el desarrollo. En el momento, el Distrito cuenta con un instrumento idóneo como es la “Estrategia de Cooperación Internacional de Bogotá (ECI)”, para que la ciudad afronte, desde lo local, los retos y las oportunidades globales, en procura de su desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Para consolidar la Estrategia de Cooperación, se acudió a la asociación interinstitucional, así, el Sector Gestión Pública complementó el Comité Interinstitucional de Cooperación Internacional de Bogotá D.C. (CICI), compuesto por la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales de la Secretaría General, la Oficina de Banca Multilateral y Cooperación de la Secretaría Distrital de Hacienda y la Dirección de Integración Regional Nacional e Internacional de la Secretaría Distrital de Planeación. El Comité cuenta además con el apoyo incondicional de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, que actuó como consultor permanente, articulador, armonizador y coordinador de la cooperación internacional en el Distrito Capital, de acuerdo con el panorama mundial del momento, y orientado a partir de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Declaración de París sobre la eficacia de la ayuda al desarrollo.

Construir el Comité fue un paso importante en la institucionalización de la Cooperación Internacional en el Distrito Capital, y en la elaboración e implementación de la segunda edición de la Estrategia de Cooperación Internacional de Bogotá D.C. En este contexto, y mediante los desarrollos institucionales de la ciudad para la interacción cooperativa a nivel internacional, se logró la consolidación del Banco de Proyectos de Cooperación Internacional, el cual está conformado por los proyectos elaborados y presentados por las entidades del Distrito, ONG, universidades y la sociedad civil.

De esta forma, el Sector Gestión Pública, mediante la Dirección de Relaciones Internacionales logró gestionar convenios y acuerdos para el desarrollo, como los que se relacionan a continuación:

- Convenio con la Diputación de Barcelona para la implementación de la Oficina de Orientación y Coordinación (OCO) del programa URB-AL III de la Comisión Europea, el cual le permite a la ciudad posicionarse como líder en América Latina para la puesta en marcha de oficinas regionales de diferentes organismos intergubernamentales e internacionales, contribuyendo a la promoción y proyección internacional de Bogotá.
- Acuerdo de asociación para el “Desarrollo urbano sostenible en superficies contaminadas” entre las ciudades de Stuttgart y Bogotá, en el marco del programa “Integration – Integrated Urban Development” de la Secretaría Distrital de Ambiente, que tiene como objetivo establecer en el campo de la cooperación para el desarrollo, relaciones sólidas en los siguientes ámbitos temáticos: i) Aseguramiento de la calidad del medio ambiente urbano; ii) Tratamiento de la contaminación en la gestión de espacios contaminados y iii) Desarrollo sostenible del interior de la ciudad y reciclado de zonas baldías.

En este marco, Bogotá fue elegida entre todas las ciudades participantes del proyecto, para ser la sede de la firma de un convenio para que las ciudades de Latinoamérica presenten proyectos de

recuperación de suelos contaminados y en desuso, con el propósito de destinarlos a construcción de proyectos de vivienda de interés social.

- El Convenio de Colaboración entre la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo de la Generalitat de Catalunya y la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana y de las organizaciones de víctimas, derechos humanos y paz, en la construcción y puesta en marcha de “El Centro del Bicentenario: memoria, paz y reconciliación” en sus eventos, y en los componentes físicos y virtuales.
- Dos convenios entre la Organización Internacional para las Migraciones OIM, la Secretaría General y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para aunar esfuerzos con el fin de consolidar el proyecto "Centro de referencia y Oportunidades - Bienvenido a Casa", dirigido a brindar atención inmediata y orientación a la población migrante en condición de vulnerabilidad que retorna al país a través de Bogotá D.C., en aspectos jurídicos, educativos, de salud, asistencia prioritaria y social, así como para su reintegración socioeconómica.

2.4.2 Promoción y proyección internacional de la ciudad

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, las actividades comerciales y los vínculos entre ciudadanos de Bogotá y sus contrapartes en otras ciudades del mundo. Lo anterior, se logró primordialmente, mediante el posicionamiento del Distrito Capital en los diferentes escenarios en donde la presencia de medios internacionales divulgaba la imagen de la ciudad, así como mediante la participación en la realización de eventos internacionales con socios estratégicos, lo que permitió la eficiencia en el uso de los recursos disponibles para dicho fin. Estas actividades se materializaron a través de la colaboración en eventos, como:

- **Mundial Sub-20, Colombia 2011.**

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 Secretaría 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.

■ **Primera ronda de cooperación internacional:**

Fue un evento que buscó impulsar a Bogotá, mediante un acercamiento con las representaciones diplomáticas de diversas partes del mundo, para poder consolidar canales para la cooperación internacional en el desarrollo de diversos programas de la Ciudad. Con la realización de este evento, se logró la firma de 44 memorandos de entendimiento, generando un compromiso en procura de los derechos humanos y el desarrollo de políticas públicas tendientes a la valoración del ser humano en el contexto de los núcleos urbanos, y el desarrollo de programas destinados a reducir el impacto de los eventos adversos de origen natural.

■ **Participación en la celebración del Bicentenario.**

En el año 2010, Bogotá, a través del apoyo al evento del Bicentenario por parte de la Secretaría General, logró mostrar su imagen y proyectarse como una ciudad lista para la realización de eventos de grandes magnitudes, con alta calidad en los montajes escénicos, siendo capaz de acoger diferentes visitantes internacionales. Todo lo anterior, enmarcado en el objetivo primario de resaltar el orgullo y la pertenencia de los ciudadanos en el contexto de la celebración de los 200 años de los sucesos que dieron inicio del proceso independentista de nuestro país.

■ **“Cantamos por Haití”.**

En el año 2010 se realizó, con el apoyo de la Dirección de Relaciones Internacionales, un concierto con el propósito de recaudar fondos para la construcción de un barrio para las víctimas del terremoto ocurrido el 12 de enero de 2010 en Haití. Mediante el concierto, se acudió a la solidaridad de los bogotanos para poder brindar ayudas a los afectados en el país caribeño.

2.5 Desarrollo institucional impulsado por el factor humano y los sistemas de gestión.

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, en la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, 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. A la par de la estrategia de promoción del talento humano que labora en el gobierno distrital, se diseñó, estructuró y puso en marcha los Premios Distritales a la Gestión y a la Gestión en Salud, para las vigencias comprendidas entre 2008 y 2011, los cuales fueron la consolidación de una estrategia más amplia que comprendía el acompañamiento y asesoramiento continuo a todas las entidades distritales para el fortalecimiento de sus sistemas de gestión.

2.5.1 Capacitación laboral y vinculación de servidores públicos al sistema de bienestar distrital

El programa de capacitación a cargo de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, se estructuró bajo la modalidad de módulos en los cuales se desarrollaron temáticas transversales, lo cual permitió atender las necesidades específicas de formación en áreas estratégicas de las diferentes entidades, entre los campos de formación se encontraban: servicio, gerencia, informática y sistemas, jurídica, participación ciudadana, derechos humanos, contratación estatal, auditorías internas, planeación del desarrollo, gobierno electrónico, sistemas integrados de gestión, entre otros; permitiendo a los servidores potencializar su desempeño dentro de las perspectivas del desarrollo institucional en el Distrito Capital.

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.

Entre otros beneficios, el programa de formación virtual ha permitido fortalecer el desarrollo institucional a través de capacitaciones para la consolidación de una cultura ética y de servicio en la Administración Distrital, siendo ésta, una acción complementaria del plan de fortalecimiento de la gestión ética, el cual guía y orienta las actuaciones de los servidores distritales, posibilitando la adaptación al cambio y el mejoramiento continuo, la valoración del servicio, el desarrollo de habilidades para planear, organizar y administrar eficientemente los recursos públicos, desarrollando estilos de liderazgo que incidan en los niveles de productividad, eficiencia y efectividad que permitan brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

En el mismo sentido, el Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC) llevó a cabo jornadas que propendían por el desarrollo del talento humano distrital y el bienestar de los trabajadores, en temas como: sentido de pertenencia, trabajo en equipo, motivación integral, liderazgo, entre otros. En total, el Departamento Administrativo ofertó 21 temáticas básicas, que variaron de acuerdo con las necesidades específicas de cada entidad y el nivel ocupacional al cual estuvieron dirigidas. Es importante resaltar el reconocimiento de las entidades distritales respecto de la competencia técnica, calidad y profesionalismo de los integrantes de los equipos de capacitación.

A la par de ello, el DASC realizó la formulación y socialización para la implementación de la Política de Talento Humano y Bienestar Social para el Distrito, para esto se llevó a cabo una labor de investigación con el fin de construir el diagnóstico del comportamiento de las variables involucradas, las entidades, el presupuesto asignado, los tipos de vinculación de la fuerza laboral, las características poblacionales y los programas propuestos con sus respectivas variables. Dicha política se estructuró con cinco variables: 1. fundamentos, 2. principios, 3. objetivos, 4. componentes (bienestar, planeación del talento humano, clima organizacional, salud ocupacional, prepensionados, motivación y capacitación) y 5. estrategias y líneas acción por componentes.

2.5.2 Sistemas integrados de gestión

Como estrategia preponderante para el desarrollo institucional del Distrito Capital, y acompañado de la capacitación del talento humano, se propendió por el avance y adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión de las entidades, entendiendo éstos sistemas, como los mecanismos propicios para la racionalización y coherencia de los procesos internos de las instituciones, principalmente entre aquellos procesos relativos a la gestión de calidad y los modelos de control interno (MECI). Para ello, se llevaron a cabo diferentes estrategias, centralmente orientadas al acompañamiento y asesoría a las entidades, las capacitaciones, y los reconocimientos a las experiencias destacadas en la institucionalidad de la ciudad.

La labor de capacitación en sistemas de gestión, se llevó a cabo mediante los programas de formación virtual, entre los que se destaca 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, 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 para las vigencias comprendidas entre 2008 y 2011, labor que implicó la realización de varias actividades conexas que se registran a continuación:

- Mejoramiento de 350 procedimientos misionales y de apoyo, de conformidad con las herramientas establecidas en el marco del Premio Distrital a la Gestión 2009.
- Consolidación de un equipo distrital de auditores internos de calidad.
- 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.

La Tabla N° 6 presenta los datos más representativos del Premio Distrital a la Gestión y Premio Distrital a la Gestión en Salud para las vigencias 2008-2011.

Tabla N° 6:
Estadísticas del Premio Distrital a la Gestión

ÍTEM	2008	2009	2010	2011
Funcionarios y contratistas que realizaron autoevaluación sobre temas relacionados con Sistemas de Gestión	30.000	32.900	36.000	36.000*
Audidores participantes	440	224	180	240
No. jornadas de capacitación	20	10	6	4
Horas de capacitación realizadas	80	40	24	16
Auditorías realizadas a Entidades, Hospitales y Localidades Distritales.	65	63	61	81
Horas de auditoría realizadas	900	1.008	4.500	2.000

Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional – Secretaría General.

* La información de 2011 es proyectada, toda vez que la autoevaluación virtual se llevará a cabo la última semana de octubre.

A la par de las acciones anteriormente mencionadas, el Departamento Administrativo del Servicio Civil construyó las directrices, metodologías y herramientas técnicas para modernizar y actualizar las estructuras organizacionales, plantas de cargos, escalas salariales y manuales de funciones de las entidades. Además, valoró técnica y jurídicamente las estructuras organizacionales en el Distrito, resultando de dicha gestión, una línea de control técnica para las modificaciones a las estructuras organizacionales.

2.6 Fortalecimiento de la estructura física y la capacidad operativa del Gobierno Distrital.

Durante la Administración se llevó a cabo el desarrollo de la segunda etapa constructiva de la Manzana Liévano, en ella 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.

Imagen N° 2
Nueva Manzana Liévano



Imagen N° 3
Vista Interna Nueva Manzana Liévano



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.

Igualmente, se construyó y puso en funcionamiento el vestíbulo de acceso a la sede de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de conformidad con el diseño arquitectónico que la Secretaría General adelantó a través de la Sociedad Colombiana de Arquitectos. Esta obra, solucionó diversos aspectos de seguridad y barreras arquitectónicas, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Imagen N° 4
Sala de crisis



Imagen N° 5
Auditorio



3. IMPACTOS GENERADOS POR EL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

3.1 Servicio al ciudadano

3.1.1 La construcción y puesta en operación del SuperCADE 20 de Julio, ha contribuido a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad de San Cristóbal, toda vez que se ha favorecido al aumento de comercio en la zona y ha mejorado el aspecto general del sector, lo cual impulsa la valorización de las viviendas cercanas, y al encontrarse ubicado cerca de un portal del sistema Transmilenio, permite el ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos.

Conforme a los resultados arrojados en la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría en el año 2010, el 42% de los encuestados respondió que el SuperCADE 20 de Julio mejora mucho su calidad de vida en términos de ahorro de tiempo y de dinero. El ahorro en dinero para los usuarios en promedio era de \$5.919, representado principalmente en transporte. Adicionalmente, el 62% de los encuestados respondió que ahorran en promedio 125 minutos, es decir 2 horas y 5 minutos, porque habitan en la misma localidad en donde se encuentra el SuperCADE, y porque las diligencias son rápidas y no se presentan filas. Además, los encuestados consideran que la puesta en operación del SuperCADE 20 de Julio ha tenido un impacto positivo, no solo por la disminución de costos y tiempo para los usuarios, sino también por el acercamiento de la Administración Distrital a la comunidad⁽¹⁴⁾.

3.1.2 La puesta en operación del CADE “Los Luceros”, siendo este un punto de servicio distrital que colinda con la Plataforma de abastecimientos logística y comercial de la UPZ El Lucero, permite impulsar 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 acuerdo con los resultados de la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría en el año 2010, la comunidad califica en un rango satisfactorio la presencia de un CADE en la localidad, así como su percepción general sobre estos puntos y sobre los servidores o personas que atienden en cada uno de ellos. Igualmente, calificaron en un rango satisfactorio los aspectos positivos que trae a la localidad la presencia de un CADE, de hecho, consideran que después de los SuperCADE, los CADE son el canal de atención que más aporta a mejorar su calidad de vida⁽¹⁵⁾. En su gran mayoría, la comunidad asiste a los CADE, a realizar el pago de sus servicios públicos, seguido de la realización de trámites y presentación de reclamos ante las entidades y empresas de servicios.

14 Informe impacto SuperCADE 2010, entregado por el Centro Nacional de Consultoría a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

15 Informe impacto SuperCADE 2010, entregado por el Centro Nacional de Consultoría a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

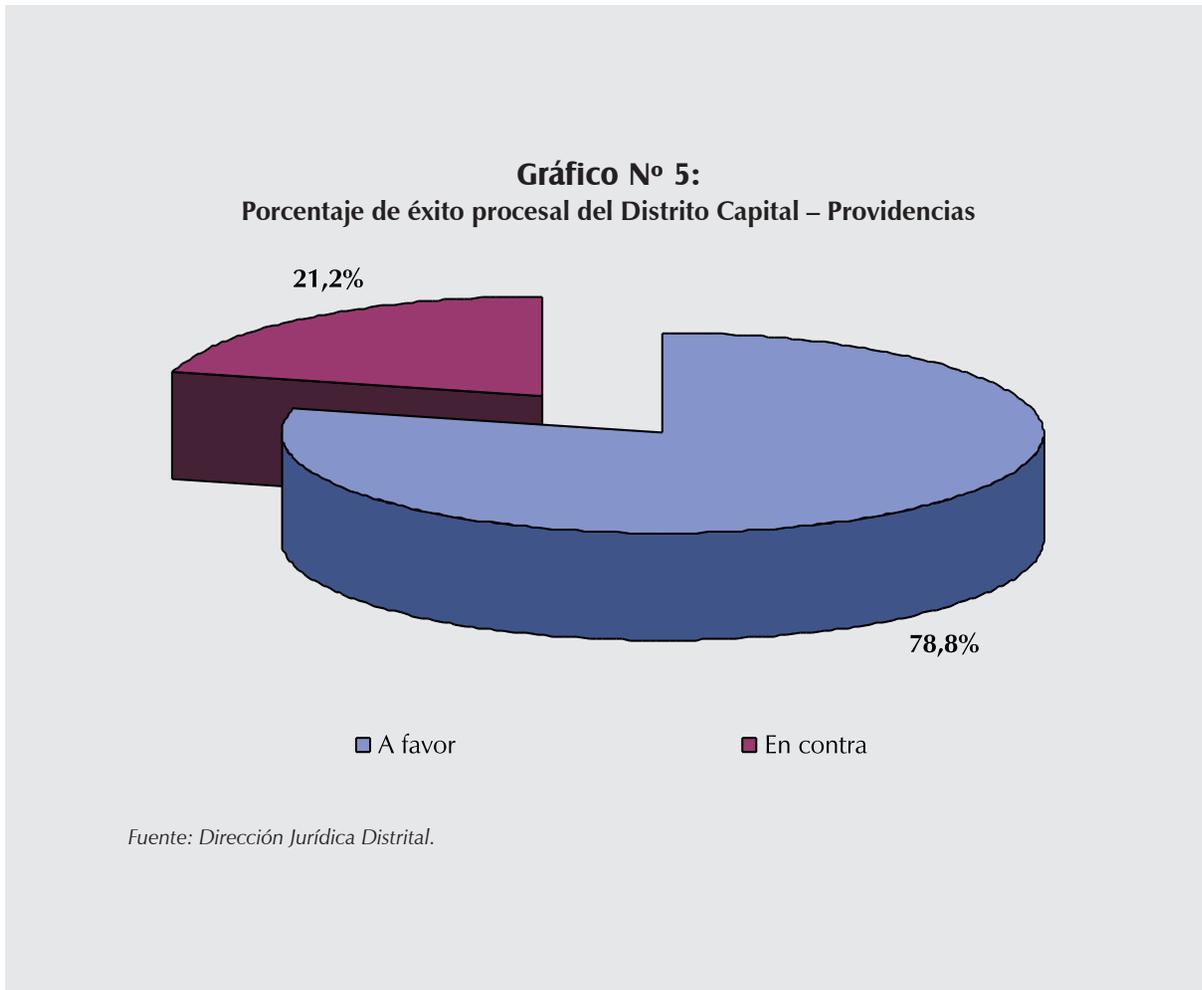
- 3.1.3** En términos generales, se puede afirmar que el SuperCADE Virtual genera para toda la ciudadanía, beneficios como: la agilidad para realizar trámites formales ante diferentes entidades con eficiencia, oportunidad, transparencia y confiabilidad, el ahorro de tiempo y dinero, la modernización y el cambio cultural en la manera de acceder a la administración gubernamental (gobierno en línea), lo anterior, gracias a la posibilidad y voluntad que existe entre las entidades de compartir información y datos en línea.

El SuperCADE Virtual se constituye así, en un gran avance en la forma en que la Administración Distrital hace llegar sus servicios a la ciudadanía, ya que al aprovechar las tecnologías de información y comunicaciones para virtualizarlos, les permite ahorrar tiempo y dinero en desplazamientos, generando una evolución positiva en la manera en que los ciudadanos y ciudadanas realizan sus trámites; accediendo a un canal de interacción que les brinda confianza, seguridad transparencia y agilidad. Adicionalmente, constituye para las entidades una ventaja económica porque implica el aprovechamiento de información y recursos tecnológicos mutuos que se optimizan para prestar un servicio más moderno y unificado.

El resultado del empeño por prestar más y mejores servicios al ciudadano, se ha visto reflejado en un nivel de satisfacción ciudadana del 86% en el año 2010, con respecto a los servicios prestados en la Red CADE a través de los diferentes canales, como son: presencial, virtual y telefónico.

3.2 Gestión jurídica y disciplinaria

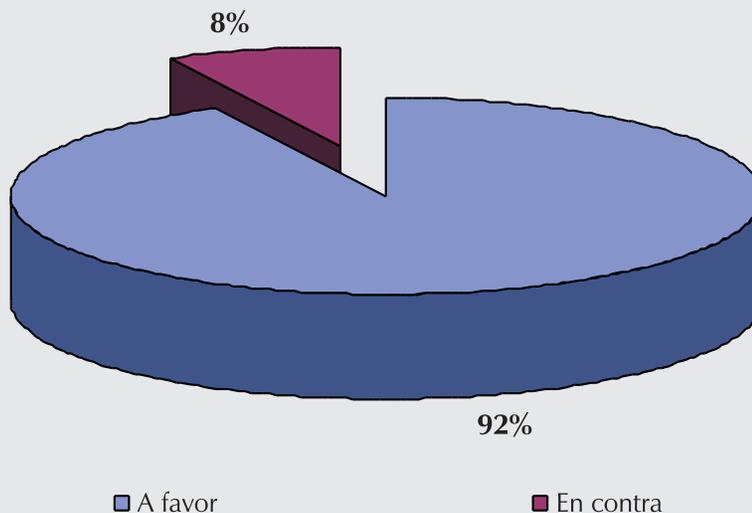
3.2.1 El Gráfico N° 5 muestra la proporción del éxito procesal alcanzado que corresponde a un 78.8%, representado en la cantidad de fallos a favor de las entidades del Distrito Capital (6.851 fallos), como proporción de la cantidad de fallos totales (8.695 fallos) en el periodo de gobierno analizado¹⁶.



Este porcentaje de fallos a favor, ha generado importantes beneficios de tipo patrimonial para la ciudad, puesto que las sumas que se dejan de pagar, correspondientes a las pretensiones de los procesos terminados favorablemente, representan un ahorro considerable para las finanzas del Distrito Capital como se observa en el Gráfico N° 6.

¹⁶ El periodo de análisis comprende entre el 1 de enero de 2008 al 30 de septiembre de 2011. La medición se realizó el 03 de octubre de 2011.

Gráfico N° 6:
Porcentaje de éxito procesal del Distrito Capital - Pretensiones indexadas (\$)



Fuente: Dirección Jurídica Distrital.

El éxito procesal medido en términos monetarios se estima en \$ 4.1 billones, lo cual corresponde al 92% 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 y 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 30 de septiembre de 2011, se reportan 1.639 procesos terminados, de los cuales 1.497 terminaron a favor de la entidad y 142 fueron desfavorables, lo que significa un éxito procesal cuantitativo del 91,34%, generando un ahorro en términos de pretensiones indexadas de 1.6 billones de pesos que representa un éxito procesal cualitativo del 94%.

- 3.2.2** La ciudad cuenta con sistemas de información fortalecidos, y que cumplen con las necesidades, expectativas y exigencias de la ciudadanía en general, además, éstos se convierten en herramientas útiles y accesibles para la defensa jurídica de los intereses de la Administración. Tan sólo en el aplicativo del régimen legal, el cual contiene la normatividad de orden nacional y distrital que afecta a la gestión pública de la ciudad, se ha observado un aumento significativo en el número de visitas, pasando de algo menos de 9 millones en 2008 a aproximadamente 12 millones de consultas en 2011; la razón primordial de este incremento es la actualización constante de la información que en él reposa, y el reconocimiento por parte de los usuarios de dicha situación.

3.3 Archivo de Bogotá

El acceso oportuno, libre y confiable a la información institucional, abre canales de comunicación entre la Administración y el ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en las Instituciones, en la medida en que posibilita el seguimiento a la gestión pública. En esta perspectiva, el acceso a la información ha contribuido a reforzar los mecanismos de rendición de cuentas e incide directamente en una mayor calidad de la democracia y la transparencia.

La estrategia general de divulgación, promoción cultural y apropiación social de la memoria de la ciudad, ha impulsado la inclusión y la generación de identidad colectiva en los habitantes del Distrito Capital, a partir del reconocimiento de los procesos históricos que han dado como resultado el presente; generando así, nuevos espacios de participación, reflexión, proyección y discusión de temas relacionados con la memoria de la ciudad, los archivos, los sistemas de información y los derechos humanos, tanto en los sectores públicos como privados, como componente esencial para la prospectiva de ciudad, su planeación, la toma de decisiones y la definición de políticas.

Por su parte, las investigaciones aportan al desarrollo de una comunidad académica, intelectual, docente, profesional y ciudadana, para que convierta a la ciudad de Bogotá en objeto de su investigación, con la consecuente generación de mayor conocimiento sobre el Distrito Capital y sus principales temas; aportando también conocimiento en ciencias humanas y naturales aplicadas, contribuyendo al estudio de la historia de la ciudad, a su desarrollo tecnológico y la organización y optimización de la información producida por la misma.

En desarrollo de las políticas, normas y reglas comunes aplicadas a los procesos técnicos de gestión documental en cada una de las entidades, el Archivo de Bogotá ha hecho posible el acceso oportuno a la información institucional a ciudadanos y ciudadanas, aumentando los niveles de seguridad de la información, vital para el desarrollo de la gestión del Distrito, la conservación de la memoria y el fortalecimiento institucional, necesarios para el avance de los procesos administrativos y el cumplimiento de las funciones misionales de las entidades.

3.4 Relaciones Internacionales

Desde la óptica internacional, un punto central, cuantificable y que aporta al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, es la asistencia a los bogotanos migrantes y sus familias, en resumen, se han atendido a 4.497 personas procedentes del exterior que buscaban volver a desarrollar sus vidas en la ciudad.

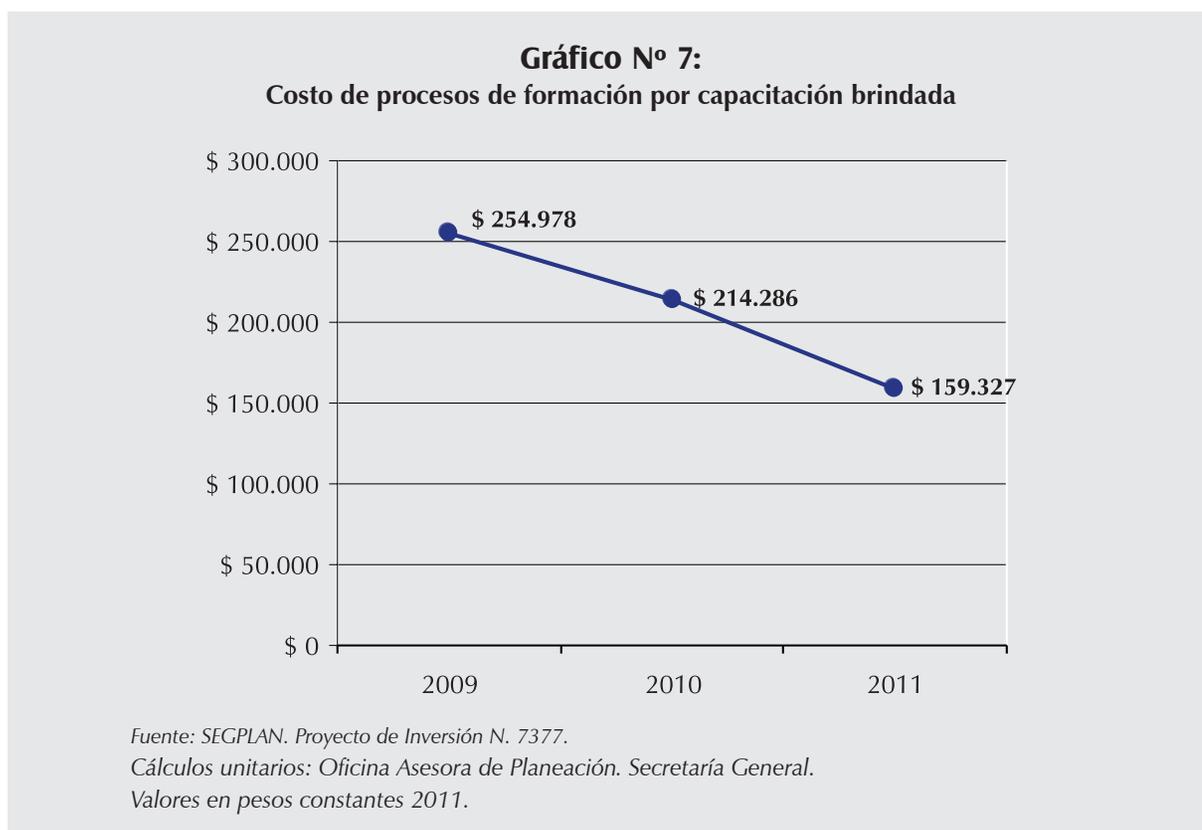
Para ello, y coadyuvado por el convenio con el Observatorio Mundial de Migraciones (OIM), se realizó el lanzamiento y puesta en marcha del “Centro de Referencia y Oportunidades” para los retornados, programa “Bienvenido a Casa”, el cual ha dado orientación y direccionamiento jurídico a los migrantes colombianos que regresan del exterior, con el fin de brindarles una ayuda integral en materia migratoria. A su vez, se le ha brindado a los migrantes atención y orientación básica en salud, asesoramiento psicosocial, y se han desarrollado gestiones para la vinculación escolar de los menores que llegan a la ciudad y que pertenecen al núcleo de familias retornadas.

3.5 Desarrollo Institucional

3.5.1 En esencia, la capacitación del factor humano tiene el objetivo primario de coadyuvar al desarrollo de las capacidades, entre ellas las laborales, de las y los servidores, promoviendo sus potencialidades y actualizando sus conocimientos, lo cual se traduce en respuestas más oportunas y adecuadas de los requerimientos de la ciudadanía.

Específicamente, la capacitación virtual tuvo otros efectos positivos, como son la incorporación de los avances de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a los procesos de formación, utilizando así de manera más eficiente los recursos disponibles al interior de las mismas entidades.

Como se observa en el gráfico N. 7, el costo unitario de capacitación ha tenido una tendencia decreciente en los programas de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional. En el año 2009 el costo de una capacitación era de 254.978 pesos, en el año 2011 se programa ejecutar \$ 581 millones para llegar a realizar más de 3.647 capacitaciones⁽¹⁷⁾, lo que permite inferir un costo unitario de menos de \$ 159.327 por capacitación, es decir que al intensificar la estrategia de formación virtual, se redujo en más de 37,5% el valor unitario de cada capacitación, demostrando así, un uso más eficiente de los recursos disponibles en las asignaciones presupuestales globales para este rubro, lo que necesariamente redundará en el aumento en los cupos de formación, destinándolos a un mayor número de servidores.

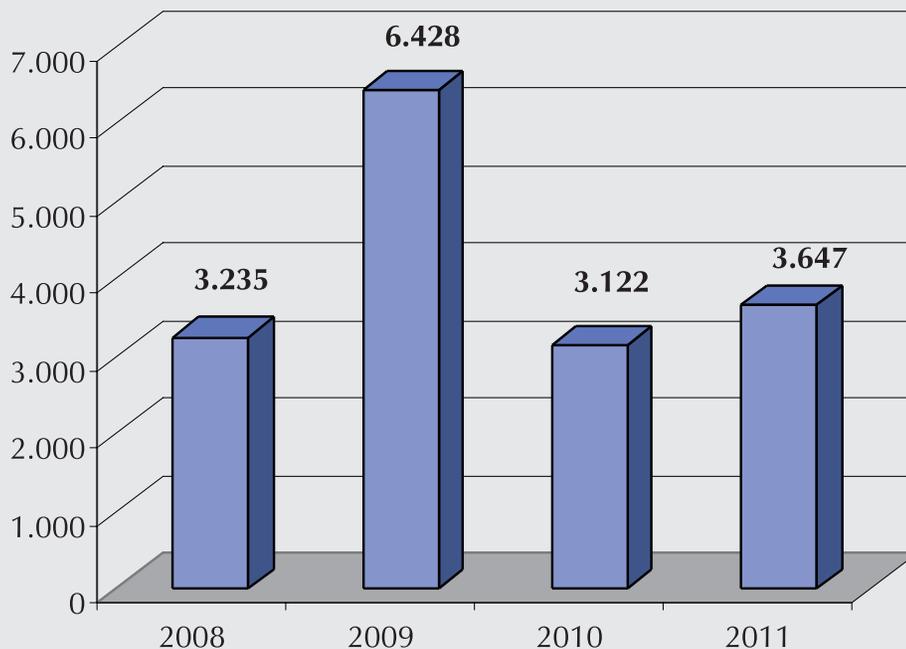


¹⁷ En el transcurso de la vigencia, a 30 de septiembre de 2011 se brindaron 3.647 capacitaciones.

Gracias a la puesta en marcha de esta estrategia, se mantuvo un cubrimiento masivo de las y los servidores distritales beneficiados; y se ha percibido cambios culturales significativos propiciados en las entidades distritales, como son: una mayor inversión en la adecuación de la capacidad tecnológica, facilidades para el estudio desde el puesto de trabajo, reducción del tiempo laboral que se gasta en desplazamientos, etc. Al mismo tiempo, se ha dado la oportunidad a cada servidor de trabajar los contenidos a su propio ritmo, de acuerdo con los conocimientos previos existentes y con las habilidades de aprendizaje de cada uno.

Desde el inicio del Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva” hasta el 30 de septiembre de 2011, se fortalecieron las competencias laborales de las y los servidores distritales, a través del programa de formación de la Dirección de Desarrollo Institucional, mediante la oferta y aprovechamiento de 16.432 cupos para cursos y procesos de formación, distribuidos en las vigencias tal como se observa en el Gráfico N° 8:

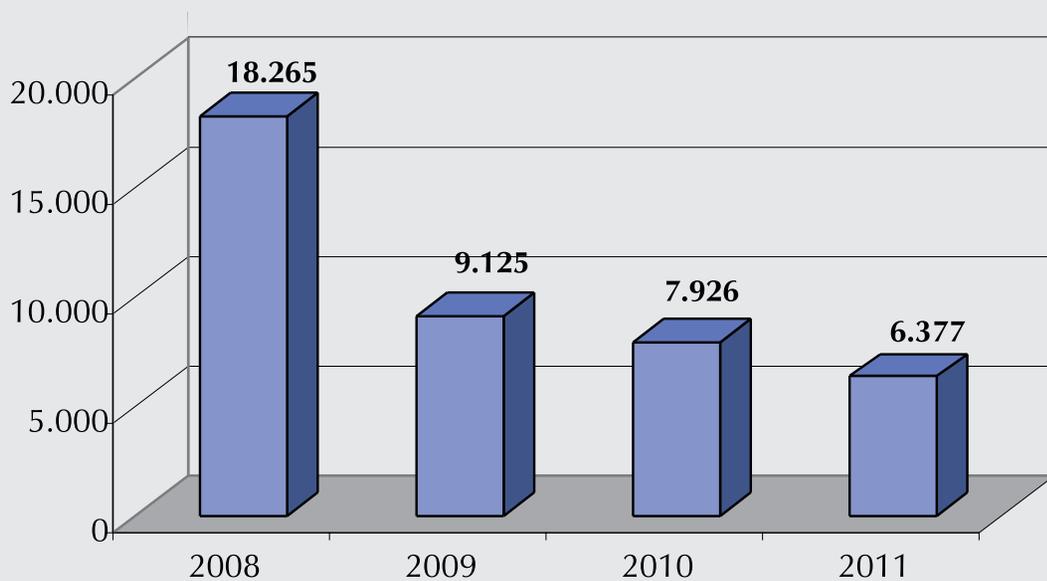
Gráfico N° 8:
Número de capacitaciones – Dirección Distrital de Desarrollo Institucional



Fuente: Dirección Distrital de Desarrollo Institucional. Proyecto de inversión N. 7377.
La información de 2011, corresponde al lapso entre enero y septiembre de dicho año.

Por su parte, el Departamento Administrativo del Servicio Civil –DASC- realizó 41.693 capacitaciones para los servidores, lo que da un total para el Sector Gestión Pública de más de 58 mil capacitaciones brindadas en el cuatrienio, el Gráfico N° 9 muestra el número de capacitaciones hechas por esta entidad.

Gráfico N° 9:
Número de capacitaciones – Departamento Administrativo del Servicio Civil



Fuente: Departamento Administrativo del Servicio Civil

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

4. RECURSOS INVERTIDOS POR EL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA

Tabla No. 7:
Ejecución del presupuesto de inversión
(Millones de pesos 2011)

Objetivo Estructurante	Programas	Presupuesto 2008-2011 (a 30 de sept.)	Ejecución 2008-2011 (a 30 de sept.)	% Ejecución	Presupuesto Proyectado 2012 (*)
Gestión pública efectiva y transparente	Servicios más cerca del ciudadano	28.447	19.673	69,2%	13.392
	Ciudad digital	9.602	8.514	88,7%	3.647
	Comunicación al servicio de todas y todos	16.204	15.397	95,0%	2.798
	Gerencia jurídica pública integral	11.858	11.308	95,4%	3.000
	Gestión documental integral	21.909	17.221	78,6%	3.680
	Desarrollo institucional integral	91.093	88.828	97,5%	9.713
Ciudad Global	Bogotá Competitiva e Internacional	6.476	6.415	99,1%	1.250
TOTAL		185.589	167.356	90,2%	37.480

Fuente: SEGPLAN, con corte a 30/09/2011

(*) Los recursos del año 2012 corresponden a los programados en el Anteproyecto de Presupuesto para esa vigencia.

Como se aprecia en la Tabla No. 7, la apropiación presupuestal para el Sector ascendía a \$185.589 millones, de los cuales, se han comprometido \$167.356 millones⁽¹⁸⁾ (90.2% del presupuesto asignado). En el contexto del Sector, el programa con mayor nivel de ejecución a la fecha de corte, fue “Bogotá competitiva e internacional”, seguido de “Desarrollo institucional integral”; por su

¹⁸ Los valores corresponden al lapso transcurrido durante el Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva” hasta el 30 de septiembre de 2011. Los mismos se encuentran en pesos constantes de 2011.

parte, la ejecución del programa “Servicios más cerca del ciudadano” presentó un leve rezago, toda vez que por razones de trámites de licencia, la construcción del “SuperCADE del Norte” se reprogramó para la vigencia 2012.

También, se puede observar claramente que la ejecución del Sector, fue jalonada en el transcurso de la Administración, primariamente por el programa “Desarrollo Institucional Integral” que participó con el 53% de los recursos comprometidos; a su vez, la ejecución de recursos en el contexto de dicho programa fue mayormente impactada por los compromisos realizados en el marco del proyecto de inversión No. 272 “Construcción, reforzamiento, restauración y dotación de la sede de la Alcaldía Mayor” (\$56.506 millones comprometidos).

5. FORTALEZAS PARA DESTACAR Y MANTENER

5.1 En la atención al ciudadano

- 5.1.1 El aprendizaje, los conocimientos y la experiencia adquirida durante 20 años, en el diseño y puesta en funcionamiento de centros integrales y puntos de atención ciudadana a través de los canales presencial, telefónico y virtual, basados en modelos exitosos y mejores prácticas de servicio al ciudadano implementados en otras ciudades y países, así como en las necesidades puntuales de servicio demandadas por la ciudadanía.
- 5.1.2 El uso de tecnología de punta, el diseño y puesta en funcionamiento de modernos y amplios puntos de atención con personal calificado, que han permitido posicionar el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, como un modelo de atención, moderno y ágil, digno de replicar en otras entidades y ciudades.
- 5.1.3 La creación e implementación de mecanismos de medición, seguimiento y monitoreo de la calidad del servicio, que permiten identificar su situación real, a efectos de formular las acciones correctivas, preventivas o de mejora a que haya lugar.
- 5.1.4 La calidad humana y amabilidad de los servidores que atienden a la ciudadanía, cuyas competencias se han visto fortalecidas mediante capacitaciones y sensibilización en materia de servicio y en temas relacionados con las competencias atribuidas a la Administración Distrital.
- 5.1.5 El diseño e implementación de una política de servicio al ciudadano, adoptada mediante la Directiva 2 de 2005, que establece los principios rectores, pilares y atributos del servicio al ciudadano en Bogotá, y el reconocimiento y aplicación de la misma por parte de los servidores distritales en aras de prestar un servicio de excelencia.

- 5.1.6 Ser uno de los principales medios que facilita la participación, la interacción ciudadana y la transparencia en el Gobierno Distrital, en cumplimiento a los preceptos legales que rigen este tema.
- 5.1.7 Beneficiar a la ciudadanía con el hecho de realizar diferentes trámites y obtener servicios en un solo lugar; de acuerdo con los resultados de encuesta del Centro Nacional de Consultoría 2010, el promedio de dinero que economizan los ciudadanos por tener un SuperCADE en su localidad es de \$6.498, principalmente generado por el ahorro en transporte.

5.2 En la gestión jurídica y disciplinaria

- 5.2.1 Existen sistemas de información jurídico-legales preponderantes para la gestión jurídica distrital, como lo son: el régimen legal de Bogotá, la biblioteca jurídica virtual, el cuerpo de abogados del Distrito Capital y la Red SIDIE⁽¹⁹⁾; siendo éstos, herramientas de apoyo que coadyuvan en el fortalecimiento y transparencia de la defensa de los interés del Distrito y evitan el daño antijurídico. A su vez, existe un sistema de información a nivel distrital para el ejercicio de la inspección, vigilancia y control a las entidades sin ánimo de lucro domiciliadas en Bogotá, que ha posicionado a la Subdirección de inspección, vigilancia y control de la Secretaría General, como líder distrital con reconocimiento nacional en la labor que desempeña, lo anterior, consecuencia de un trabajo constante de interacción entre el ciudadano y la Administración, a través de eventos de formación y la presencia en los puntos de atención CADE y SuperCADE .
- 5.2.2 Se destaca la calidad en los niveles de conectividad de los sistemas de información, incluyendo el SIPROJ Bogotá (Sistema de información de Procesos Judiciales), y se garantiza, a través de un grupo de trabajo, la actualización, para la oportuna consulta de procesos judiciales, tutelas y archivos de gestión.
- 5.2.3 En materia disciplinaria, se formuló, construyó e implementó una política pública transversal, compuesta por herramientas tales como el sistema distrital de información disciplinaria, el observatorio disciplinario y la relatoría disciplinaria. Los referidos instrumentos cuentan actualmente con la plataforma tecnológica para su funcionamiento, y han venido siendo alimentados con los aspectos sustantivos del derecho disciplinario; además, teniendo en cuenta su finalidad de apoyar la labor de los operadores disciplinarios, se les considera un capital construido de vital importancia, a los cuales se le debería garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

En efecto, el Sistema Distrital de Información Disciplinaria como herramienta diseñada y administrada por la Secretaría General, a través del cual se guía al operador disciplinario en

¹⁹SIDIE: Sistema Iberoamericano de Defensa de los Intereses del Estado.

cada uno de las etapas de su actuación y se obtienen datos estadísticos relacionados con los procesos que se adelantan en el Distrito Capital, debería mantenerse y ser actualizado de manera permanente para que sirva como instrumento eficaz de análisis sobre la aplicación del régimen disciplinario.

En lo relacionado con el observatorio disciplinario, se requiere garantizar su continuidad, no sólo por la plataforma tecnológica construida para su funcionamiento, sino además por ser un proyecto que se encuentra en una etapa de posicionamiento, y que generará múltiples espacios de intercambio de información entre los operadores disciplinarios del Distrito y un interlocutor experto en la materia, con miras a fortalecer las destrezas y habilidades de quienes aplican la normatividad disciplinaria.

Igualmente, la relatoría disciplinaria es un proyecto que amerita su sostenibilidad y actualización permanente, por ser una herramienta de gran importancia, no sólo para los operadores disciplinarios sino para el funcionario público y el ciudadano. Mediante la relatoría, se puede acceder fácilmente a doctrina y jurisprudencia organizada de forma sistemática.

5.3 En la gestión archivística

La Administración cuenta con una gestión documental fortalecida, con mayores niveles de eficiencia, eficacia y transparencia, dirigida a la protección de los recursos documentales del Distrito Capital y de la memoria de la ciudad. La aplicación de las normas, la estandarización de los procesos y procedimientos administrativos y los tratamientos técnicos en la organización de los fondos documentales, se ven reflejados en una buena administración, modernización de los archivos, mejora en la consulta, liberación de espacios y creación de mejores condiciones, tanto de trabajo para los servidores públicos, como de consulta para los usuarios de los servicios de información.

A partir de los avances reportados por las entidades que hacen parte del programa “Gestión Documental Integral”, y desde la perspectiva técnica y conceptual, las entidades reportan hoy sus logros en lo relacionado con la implementación, control y seguimiento de procesos y procedimientos de normalización de la gestión de archivos en el marco de la gestión de calidad, lo cual ha contribuido significativamente en el mejoramiento de las prácticas de la organización documental en los archivos del Distrito, prácticas que hoy se ven reflejadas en la actualización de las Tablas de Retención Documental que se vienen realizando en las entidades distritales.

Por su parte, la estrategia general de divulgación, promoción cultural y apropiación social de la memoria de la ciudad, ha venido mostrando importantes resultados en el reconocimiento y acercamiento de los ciudadanos a la memoria patrimonial e histórica de la ciudad; una suspensión eventual de esta estrategia, interrumpiría el proyecto pedagógico y los procesos de apropiación social que han impactado a más de un millón de personas, truncando el proyecto de recuperación de la memoria documental e histórica que el Archivo inició con diversos trabajos de investigación académica, y la publicación de libros editados por el área de comunicaciones, afectando así, el

posicionamiento de la marca “Archivo de Bogotá”, construida a partir de más de 600 menciones identificadas en los medios de comunicación y del éxito de los eventos institucionales e interinstitucionales.

5.4 En las relaciones internacionales de la ciudad.

- 5.4.1** Existen avances importantes en la institucionalidad Distrital para el desarrollo de convenios, hermanamientos, así como para la suscripción y ejecución de protocolos, convenios, acuerdos y otros instrumentos cooperación internacional. La creación y puesta en funcionamiento de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales de la Secretaría General, es en sí mismo, un paso en firme para que cada vez existan más y mejores relaciones de la ciudad con los gobiernos y las diferentes entidades internacionales, con el objetivo primario de brindar y recibir cooperación de forma dinámica y permanente en temas de desarrollo, competitividad y buenas practicas públicas.
- 5.4.2** Se ha evidenciado mediante el apoyo a la ejecución de grandes eventos, que la ciudad puede albergar exitosamente diferentes tipos de acontecimientos y actividades de primer orden a nivel mundial. Se observó mediante dichos eventos que la participación en los mismos de la Administración, puede brindarle a la ciudad espacios para publicitar sus atractivos y potencialidades, encaminados al reconocimiento de una “marca ciudad” para Bogotá.

5.5 En el Desarrollo institucional.

- 5.5.1** Existe un portafolio de ofertas de temas para capacitación, que garantiza la actualización permanente de los servidores (as) del Distrito y la formación al nuevo servidor. Se ha incursionado en la educación virtual y en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con la aplicación de metodologías educativas que facilitan la interacción y el desarrollo de un proceso de aprendizaje colaborativo y útil, permitiendo el acceso a todas y todos los servidores públicos del Distrito; logrando de esta forma que la ciudad cuente con un grupo humano capacitado y fortalecido, generando los cambios en la cultural laboral y organizacional, necesarios en los procesos de modernización emprendidos por la Administración Distrital.

En la actualidad, y mediante las políticas y lineamientos en materia de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) que ha desarrollado la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, existen mecanismos para la continuidad, mejora y aprovechamiento de la capacidad instalada de la Administración Distrital en cuanto a recursos informáticos; dicha infraestructura se ha venido modernizando, para responder a los nuevos retos planteados por la educación virtual, y más aún, por la ciudad global que debe ser Bogotá. En el momento, se cuenta con una plataforma educativa y con un “Sistema de Registro y Control

Académico” para garantizar el almacenamiento y administración de datos, generados en la ejecución de las capacitaciones mediante la modalidad virtual.

- 5.5.2** Se han adoptado estrategias de innovación, racionalización y mejora de la Gestión pública, a través de la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y del modelo estándar de control interno – MECI; el Distrito cuenta además con una herramienta para el seguimiento a la implementación de las políticas en materia de sistemas de gestión, destacando de forma lúdica el mejoramiento continuo y las mejores prácticas con el Premio Distrital a la Gestión. Así, se ha acoplado el ideal del mejoramiento de la prestación de bienes y servicios a la ciudadanía, a través de la sana competencia entre las entidades y hospitales distritales.

Los sistemas integrados de gestión, coadyuvan y son base del mejoramiento continuo, la transparencia de los procesos y la rendición de cuentas a la ciudadanía, por ende, haber logrado su implementación y reconocimiento al interior de las respectivas entidades, facilita la calidad en los procesos internos y el autocontrol en la gestión pública.

6. RETOS SECTORIALES PARA LA SIGUIENTE ADMINISTRACIÓN

6.1 En la atención al ciudadano

- 6.1.1** Se estima conveniente fortalecer la actual política de servicio (Directiva 2 de 2005), mediante la implementación de la nueva Política Pública de Servicio al Ciudadano que se encuentra en su etapa de diseño y aprobación. La puesta en práctica de la misma, establecerá las directrices para la prestación de los servicios, basadas en las necesidades y expectativas ciudadanas, así como los elementos necesarios para que los mismos sean ágiles y efectivos, y para tratar con total dignidad y respeto a los ciudadanos. A través del acatamiento cabal de dicho mandato, se garantizará que el servicio se preste bajo estándares de calidad y excelencia.
- 6.1.2** Se debe continuar trabajando en la consolidación y posicionamiento del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, por medio de la puesta en marcha de nuevos puntos y canales de atención, así como mediante el aumento de la oferta de servicios prestados en los puntos de atención actuales. Esto se verá impulsado con la puesta en marcha del SuperCADE Norte, con el cual se estima que se beneficiarán aproximadamente 2.000.000 de personas de las localidades de Usaquén, Suba, Barrios Unidos y Chapinero, teniendo acceso a más de 200 trámites y servicios; también con la realización de campañas para dar a conocer a un mayor

número de ciudadanos y ciudadanas los servicios ofrecidos por el Gobierno Distrital, el Gobierno Nacional y las empresas privadas a través de la Red CADE.

- 6.1.3** Otro reto principal es colocarse a la vanguardia en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para la prestación de servicios (Gobierno en línea), y fomentar en la ciudadanía la cultura de utilizar medios virtuales para obtener información, realizar trámites y acceder a los servicios con confianza y seguridad a través de los CADE Virtuales y el SuperCADE Virtual, con lo cual, se pretende generar hábitos positivos en la forma de acceder a los servicios que presta la Administración Distrital, utilizar menos papel en procura de la conservación del medio ambiente y ahorrarle tiempo y dinero a los habitantes del Distrito Capital.
- 6.1.4** Fortalecer el sistema de medición y seguimiento del servicio, para que contemple las estrategias a implementar por la totalidad de organismos y entidades, permitiendo la parametrización, trazabilidad y cuantificación del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites y servicios prestados.
- 6.1.5** La consolidación de una cultura de servicio al ciudadano, a través de procesos de cualificación a servidores y ciudadanos en general, el fortalecimiento de la gestión institucional en materia de transparencia y participación ciudadana a través de la interacción con los sistemas de información dispuestos por la Administración Distrital, el posicionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones como una herramienta gerencial que facilita la interacción de la ciudadanía con la Administración Distrital en lo concerniente a peticiones, solicitudes, quejas y reclamos y la promoción de la figura del Defensor del Ciudadano, de manera que se asegure su operatividad y sostenibilidad.

6.2 En gestión jurídica y disciplinaria

- 6.2.1** Potenciar y fortalecer los sistemas y aplicativos jurídicos existentes, siempre en procura de hacerlos más útiles y ágiles para la comunidad en general. En particular, es prioritario fortalecer el SIPROJ Bogotá, ya que contiene la información que hace posible cuantificar o establecer el contingente judicial exigido por el gobierno nacional para la calificación del riesgo; sin su correcto funcionamiento, se perdería la posibilidad de defender unificadamente los procesos activos, por no poder identificarlos con claridad, así como incurrir en la falta de oportunidad en la contestación y seguimiento a tutelas, lo cual afectaría los derechos fundamentales regidos por la Constitución.

En este orden de ideas, es importante alcanzar la interoperatividad de los siete sistemas de información Web que administra la Secretaría General de forma transversal para Bogotá.

- 6.2.2** Difundir ampliamente el Sistema de Información de Personas Jurídicas (SIPEJ) y sus beneficios a nivel local, municipal, departamental y nacional, y así mitigar las amenazas y la proliferación de sistemas.

- 6.2.3** Continuar con la capacitación con calidad de los funcionarios del Distrito, siempre con la finalidad de prevenir el daño antijurídico y seguir mejorando en la prestación de los servicios a la comunidad y a los administrados. Además, se les debe brindar herramientas a los abogados vinculados a la Administración por medio de orientaciones, capacitaciones, seminarios que permitan estar a la vanguardia del conocimiento en los temas administrativos.
- 6.2.4** Aumentar el éxito procesal del Distrito Capital, el cual a la fecha es del 78.8%, medido en fallos favorables a la Administración. Para este fin, se prevé necesaria, entre otras estrategias, lograr mayores niveles de gestión en el resultado de los Comités Pilotos de Conciliación para minimizar los pagos que deben realizar por sentencias desfavorables.
- 6.2.5** En materia disciplinaria, se observa pertinente que la nueva Administración potencialice las herramientas ya construidas, es decir, el Sistema Distrital de Información Disciplinaria, el Observatorio Disciplinario y la Relatoría Disciplinaria. Adicionalmente, se observa adecuado pensar en nuevas herramientas mediante las cuales se preste apoyo permanente y efectivo a los operadores disciplinarios, como por ejemplo la Biblioteca Disciplinaria Virtual y el Código Disciplinario Interactivo.

A la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios le corresponderá identificar, cuáles son los puntos neurálgicos en la aplicación del derecho disciplinario, y con base en esa información desarrollar programas de orientación. Además, se observa adecuado continuar desarrollando durante la siguiente Administración, programas de orientación a los funcionarios sobre temas responsabilidades públicas, con un enfoque preventivo en la comisión de ilícitos disciplinarios.

6.3 En gestión archivística

- 6.3.1** Dado que las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), están generando grandes volúmenes de producción documental e información digital y electrónica, se requiere un cambio enfocado al modelo de gestión documental que contribuya a la calidad de la información, la disponibilidad, veracidad y autenticidad de los documentos; factores que en su conjunto, deben formalizar e incorporar los documentos electrónicos, para que las entidades del Distrito asuman el reto de gestionar la información en el entorno electrónico bajo parámetros estandarizados y normalizados, y así, puedan enfrentar a los desafíos que las nuevas tecnologías les imponen, cumpliendo de esta forma con las finalidades de salvaguarda de la memoria, protección del patrimonio y garantía al acceso libre y confiable de la información.

A partir de la implementación de esta política de modernización, el ciudadano podrá consultar la documentación histórica custodiada por el Archivo de Bogotá, tanto en la sala de consulta del Archivo como en la Web, dando la opción de obtener la información necesaria para su investigación en el lugar donde se encuentre el usuario y contribuyendo

a la conservación de la documentación al evitar la consulta física, de esta forma se garantiza ampliamente el derecho fundamental a la información.

- 6.3.2** De otra parte, la vinculación con la academia es el mejor de los escenarios para darle sentido y forma al Archivo de Bogotá como centro generador, promotor y auspiciador de conocimiento; en este sentido, es importante mantener los lazos académicos vigentes y ampliarlos a otros centros del conocimiento para efecto de que los desarrollos tecnológicos, administrativos y científicos estén al alcance del ciudadano del Distrito Capital a la mayor brevedad posible.
- 6.3.3** Se observa como importante difundir las acciones realizadas por el Archivo de Bogotá para el cumplimiento de sus obligaciones misionales, de funcionamiento, gestión y resultados, y continuar posicionándolo entre el público externo, como un centro de consulta y de divulgación histórica y cultural, abierto a la ciudadanía, con excelentes instalaciones para desarrollar proyectos académicos y sociales.

6.4 En relaciones internacionales

- 6.4.1** Es importante continuar con la asistencia a los ciudadanos migrantes, toda vez que esta población por su condición de vulnerabilidad presenta necesidades de asistencia prioritarias, para ello, se observa particularmente importante continuar con el convenio de “Bienvenido a Casa”, consolidando así, la estrategia de ayuda brindada a los bogotanos migrantes, otorgándoles unas herramientas propicias de reincorporación integral a las dinámicas de la ciudad.
- 6.4.2** La proyección internacional de Bogotá debe continuar siendo uno de los principales objetivos del Sector, ya que se prevé que la mejora continua en los procesos de posicionamiento de la ciudad, redundará en mejores nivel de inversión y confianza internacional, coadyuvando así en el desarrollo y crecimiento de la ciudad, mejorando los niveles de inserción económica y social de las dinámicas de la ciudad. Se observa que una estrategia de alto impacto para la proyección internacional de la ciudad, sería la celebración del día de “Bogota en el exterior”, mediante la realización de una fiesta paralela a la celebrada en Colombia. Esto lograría el posicionamiento y afianzamiento de la ciudad internacionalmente y su proyección como una capital cultural, de negocios, inversión y turismo.
- 6.4.3** Posicionar a Bogotá en la región como oferente de cooperación en Latinoamérica, de tal manera que redunde en la recepción de buenas prácticas y demás aportes que beneficien a todos los habitantes de la ciudad. De esta forma, también habrá en un canal de doble vía que muestre las experiencias exitosas de la Capital en temas como movilidad, ambiente, cultura, gobierno, etc.

6.5 En desarrollo institucional

6.5.1 En la medida en que los servidores públicos se sigan capacitando y fortaleciendo en competencias laborales, se mejorará su desempeño, volviéndolos más conscientes de la función social que desempeñan y más eficaces en la solución de problemas de la ciudad, para ello, es preponderante la innovación y puesta en marcha de formas novedosas y de alta calidad que les brinden opciones capacitantes. Particularmente, se estima pertinente continuar y fortalecer los convenios de cooperación, para garantizar la certificación de los diferentes diplomados, entre ellos los virtuales. En este orden de ideas, en una ciudad como Bogotá que busca insertarse satisfactoria y competitivamente en el contexto global, se hace necesario apoyar las innovaciones tecnológicas y la adopción de las TIC, tanto a nivel general como a nivel público, esto último, con el fin de fortalecer la capacidad institucional distrital para el cumplimiento de las metas que se propongan en los próximos planes de desarrollo.

6.5.2 Generar instrumentos que permitan la implementación armónica y eficiente de los diferentes subsistemas que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión en las entidades distritales. A su vez, se deben establecer herramientas para fortalecer los sistemas de gestión en las alcaldías locales en coordinación con la Secretaría de Gobierno de Bogotá, y consolidar y desarrollar el Premio Distrital a la gestión en colegios distritales, en coordinación con la Secretaría de Educación del Distrito.

Para lograr el cumplimiento de los retos anteriormente mencionados, se observa adecuada la consolidación de la “Escuela de Auditores del Distrito” y del “Índice de Desarrollo Institucional Distrital”, como herramientas de seguimiento y medición del desarrollo institucional y la efectividad de la gestión de las entidades, hospitales y alcaldías locales de la ciudad, también se observa preponderante el fortalecimiento del “Observatorio de Mejores Prácticas”, como instrumento para el intercambio de experiencias exitosas entre las entidades del Distrito Capital.

6.5.3 De acuerdo con la Política de Talento Humano y Bienestar Social para el Distrito y con el Acuerdo Laboral del 18 de Mayo del 2011, se prevé necesario diseñar estrategias para modificar la estructura salarial distrital, logrando la racionalización de las escalas salariales actuales. A su vez, se observa adecuado diseñar una política de distribución de recursos para el tema de bienestar en el Distrito, buscando que el criterio de asignación de presupuesto sea unificado, y por lo tanto que los recursos sean determinados equitativa y proporcionalmente para cada entidad de acuerdo con su planta de cargos.



Balance de Gestión

Sector Gestión Pública

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Carrera 30 No. 25-90 - Pisos 1, 5, 8, 13 y 16
PBX 335.8000 - Información: 195
Línea de atención gratuita: 018000 913083
www.sdp.gov.co