



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CIRCULAR N° 011 ~~2012~~ 29 ABR 2013

PARA: SUBSECRETARÍA, OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES, OFICINA ASESORA JURÍDICA, DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO, DIRECCIÓN TERRITORIAL, DIRECCIÓN POBLACIONAL, SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ, SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ, SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD, SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA, SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA, SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN, SUBDIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL, SUBDIRECCIONES LOCALES, SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO EVALUACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN.

DE: SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL.

ASUNTO: Oficialización del Plan de Lucha Contra la Corrupción 2013

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se ordena que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se oficializa a través de la presente circular, el Plan de Lucha contra la Corrupción de la Secretaría Distrital de Integración Social, conforme a la guía metodológica contenida en el Decreto N° 2641 de 2012.

Con la expedición del Decreto Reglamentario 2641 de 2012, proferido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, se diseñó una metodología que comporta cuatro componentes a saber; i). El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, ii). Las medidas antitrámites, iii). La rendición de cuentas y iv). Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Componentes que se trabajaron al interior de la Secretaría Distrital de Integración Social, con la participación de las áreas técnicas, de acuerdo a sus competencias y abordaje sobre las mismas.

BOGOTÁ
HU **MANA**



29 ABR 2013

Así las cosas, dichos componentes fueron concertados y socializados en el seno del Comité de Transparencia, instancia de carácter consultivo al interior de la entidad, que analizó, estudió y reviso cada uno de los componentes, para la consolidación del Plan de Lucha contra la corrupción descrito.

En este orden de ideas, se recomendó la aprobación del Plan de Lucha Contra la Corrupción, por parte del Comité de Transparencia, con el fin de publicarlo.

Cordial saludo,



TERESA MUÑOZ LOPERA
Secretaria Distrital de Integración Social

Revisó: Harold Gómez Martínez/ Subsecretario
Revisó: Beatriz Vanegas Osa/ Asesora de Despacho
Revisó: Javier Enrique López/ Jefe Oficina Asesora Jurídica
Proyectó: Jorge Ricardo Murcia Morales/ Contratista OAJ
Leonardo Puentes / Contratista OAJ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1

PLAN DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
2012-2016

“...La corrupción es una conducta que se desvía de las obligaciones de orden público normales debido a intereses personales (familiares o allegados) o beneficios monetarios o de orden social; o que viola normas respecto al uso de cierto tipo de influencias con fines personales...” (...).
Joseph Nay...



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO Y ALCANCE
3. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
4. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.
5. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
6. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1. PRESENTACIÓN

El presente plan comprende una serie de mecanismos y estrategias, para combatir la corrupción dentro y fuera de la Entidad, adoptando una política preventiva que ayude a evitar malas prácticas y abusos no sólo con el manejo de los recursos, sino en general con las actuaciones administrativas desplegadas por nuestros funcionarios. Para ello, se establece una serie de controles preventivos con el objetivo de restablecer los valores en Bogotá y fomentar una cultura que proteja el cuidado de lo público.

Teniendo como derrotero constante los principios y valores éticos que fortalecen el tejido social de nuestra Ciudad, pasando de lo teórico a lo práctico, para lo cual contribuirá en gran medida el Código de Ética expedido por esta Secretaría.

También se fortalece el control social como una herramienta de notable alcance para conocer y evaluar el proceder de la administración, con el fin de adoptar los correctivos que sean necesarios frente a las malas prácticas en los procesos y procedimientos.

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA
2013**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Aplicar una política preventiva al interior de la Secretaría a través de estrategias eficaces que permitan la participación de los agentes internos o externos en los procesos contractuales, en la atención ciudadana, en el acceso a la información y comunicación, en nuestro control interno, en los controles externos, en el sistema financiero, en el modelo gerencial y en los procesos y procedimientos de la Entidad para darle transparencia a los mismos.

Alcance

Este plan impacta a todos los procesos institucionales de la Secretaría Distrital de Integración Social.

3. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Secretaría Distrital de Integración Social, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, viene implementado la administración del riesgo como uno de los componentes del Subsistema de Control interno, desarrollando las siguientes acciones:

- ✓ Definir del conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales; adoptando mediante Circular 7 de 28 de abril de 2008, la Guía de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Integración Social, reemplazada por la Circular 16 de 26 de julio de 2011, con la expedición del Lineamiento: Política de Administración de Riesgos, el cual establece como objetivo principal "Establecer las directrices de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la identificación y el adecuado tratamiento de los riesgos asociados a



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

los procesos institucionales y servicios sociales prestados por la Entidad para garantizar el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos”.

- ✓ Expedir el Procedimiento de Administración de Riesgos, mediante Circular 20 de 12 de agosto de 2011 cuyo objetivo apunta a identificar, analizar, valorar y actualizar los riesgos a los que pueden estar expuestos los procesos institucionales, con el propósito de evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales, la integridad y/o continuidad de la misión institucional, o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento del objeto social de la Entidad.
- ✓ Realizar talleres para la identificación, clasificación y valoración de los riesgos por proceso, cuya evidencia se incluye en el formato de Mapa de Riesgos Institucional.
- ✓ Realizar jornadas de trabajo para el tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos, a través la identificación de acciones preventivas materializadas en planes de mejora en cumplimiento del Procedimiento de Acciones de Mejora, que administra la Oficina Asesora de Control Interno.

A. Política de Administración de Riesgos cuyo objetivo principal es “Establecer las directrices de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la identificación y el adecuado tratamiento de los riesgos asociados a los procesos institucionales y servicios sociales prestados por la Entidad para garantizar el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos”.

B. Plan de seguimiento y de acción frente a los riesgos identificados, de acuerdo a su nivel de impacto.

Como resultado del ejercicio adelantado con cada uno de los procesos, se obtiene el siguiente mapa de riesgos de corrupción:

Ver Anexo 1: Mapa de Riesgos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

4. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

En el marco de la política del Gobierno Nacional y Gobierno Distrital de redimensionar el Estado en torno al servicio al ciudadano, la estrategia antitrámites, se constituye en la principal herramienta para la flexibilización de la relación entre el Estado y la Ciudadanía.

En efecto, los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Constitución Política determinan los principios a partir de los cuales deben surtirse las actuaciones que para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones desarrollen las autoridades y los particulares.

Sobre esta materia existen antecedentes tales como la Ley 489 de 1998, los lineamientos del Documento Conpes 3292 de 2004, la Ley 962 de 2005, el Decreto 1151 de 2008¹, la Ley 1450 de 2011 y la 1474 de 2011 y el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano", adoptado mediante Decreto 2641 de 2012.

En el mismo sentido, se determinaron los objetivos, programas y proyectos del eje tres del Plan de Desarrollo, económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C 2012-2016. En este contexto, la Secretaría Distrital de Integración Social ha formulado la Estrategia Antitrámites para el año 2013 la cual se implementará en tres grandes fases así:

La Primera Fase está relacionada con la identificación de los trámites de la Secretaría y su validación e inscripción en el SUIIT; la Segunda Fase es su racionalización, es decir, la revisión jurídica, administrativa y tecnológica de los trámites identificados, con el fin de evaluar la posibilidad de reducir el esfuerzo y/o costo del mismo para el ciudadano. Igualmente, se revisará en esta fase la cadena de trámites a fin de establecer la necesidad o no de un trámite como requisito.

Finalmente, se dará el paso hacia la ventanilla única, esto es, el sitio virtual desde donde se gestionará la realización de los trámites identificados e inscritos en el SUIIT pero sin necesidad de la presentación previa de documentos físicos. En la Tercera Fase, se desarrollará una estrategia de divulgación de los trámites de la Entidad a nivel interno y externo.

¹ "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia. se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"

<p>promover y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, en el marco de las políticas sociales.</p>	<p>Construcción e implementación de políticas sociales. Definir y/o planear los instrumentos de política pública social, en el marco de enfoque de derechos y las perspectivas poblacional y territorial. Tránsito de la estrategia de Gestión Social Integral a la revitalización y a la participación ciudadana, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes de Bogotá.</p>	<p>RS55-11</p>	<p>En la formulación e implementación de la política se desconoce a metodología para la construcción de política pública y este interviene en la identificación de las realidades que se deben atender y el contratador de personas que desconocen la esencia de la construcción de política pública y que no cuentan con el perfil técnico profesional y técnico para la operación eficiente y efectiva de la Política Social.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reduccion</p>	<p>Para la expedición del certificado de cumplimiento de condiciones se realiza el instrumento Único de Verificación que está debidamente diligenciado y firmado. Los documentos específicos como licencias de construcción o pasaporto, acta de nacimiento de bomberos, consentimientos de los familiares, etc., se diligencian en el momento de expedición del certificado de cumplimiento de condiciones.</p>	<p>Liderales del Proceso</p>	<p>Incremento de la cobertura de la política</p>
<p>Analisis y Seguimiento de las Políticas Sociales. Realizar seguimiento a la implementación de las políticas sociales de Derechos, recibir informes de cumplimiento y evaluarlos. Llevar a cabo la evaluación de la política y la toma de decisiones sobre su implementación.</p>	<p>RS55-01</p>	<p>Señalado de supervisores y apoyos a la supervisión que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. Sobrecarga ahora en las personas designadas como supervisoras y apoyo a la supervisión. Concentración de responsabilidades en áreas más débiles de los procedimientos contractuales en contra de los procedimientos y normalidad vigente. Seguimiento insuficiente a la prestación del servicio. Incumplimiento en los tiempos establecidos en la planeación operativa de los servicios sociales.</p>	<p>A. Casi cierta</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reduccion</p>	<p>Desarrollo de (los) procedimientos (o) por parte de gerentes y el estatus de proceso</p>	<p>Liderales de las instituciones de las políticas sociales</p>	<p>Incremento de la cobertura de la política</p>	
<p>Prestación de los Servicios Sociales. El proceso de prestación de los servicios sociales consiste en prestar servicios sociales integrales, con estándares de calidad, que contribuyan progresivamente a la garantía de los derechos de la población, de acuerdo a las políticas sociales implementadas por la Secretaría Distrital de Integración Social.</p>	<p>RS55-07</p>	<p>Concentración de la información de determinadas actividades o procesos en una persona que toma decisiones. Pérdida de presencia de a entrega en los territorios para la divulgación de los servicios sociales. Deficiente manejo documental y de archivos. Deficiente articulación en construcción de línea técnica clara y oportuna para la prestación de los servicios sociales. Aumento de controles o controles no pertinentes sobre la calidad, veracidad y confiabilidad en el diligenciamiento y soporte documental, registro y archivo de la información de los servicios sociales.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reduccion</p>	<p>Indicadores de gestión del servicio social y el proyecto. Procedimientos asociados a la prestación del servicio. Estrategias de calidad. Anexas técnicas. Manuales de Contratación y Supervisión.</p>	<p>Liderales del Proceso</p>	<p>Incremento de la cobertura de la política</p>	
<p>En el desarrollo de los servicios sociales se debe garantizar la calidad de la información que se genera y se utiliza para la toma de decisiones.</p>	<p>RS55-04</p>	<p>En el procesamiento de la información generada en la prestación de los servicios sociales no se tienen actores internos y externos que puedan alertar o emitir acciones de control, confiabilidad, veracidad y oportunidad de la misma para un beneficio particular.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reduccion</p>	<p>Procedimientos. Constitución de comités operativos locales de supervisión de cupos. Comités de excepcionalidad. Autocontrol al diligenciamiento de la ficha SIRRE y la coherencia con la registrada en el Sistema nacional SIRRE. Atención a dudas y reclamos de los usuarios de los servicios sociales. Criterios de ingreso, permanencia, egreso a los servicios sociales. Perdida de la memoria institucional y la trazabilidad de la información de atención a la ciudadanía. No contar con información oportuna para la toma de decisiones. Controles en el procesamiento de los servicios sociales en el sistema nacional SIRRE. Auditorías internas y externas.</p>	<p>Liderales del Proceso</p>	<p>Incremento de la cobertura de la política</p>	

<p>1. No se realiza el nuevo especifico listado para verificar el cumplimiento de actividades.</p> <p>2. No se sigue por el área de supervisión el estado de las actividades.</p>	<p>144-3</p>	<p>Después de supervisados que no cuentan con la seguridad y especificidad para desarrollar el proceso. Es la no conformidad frente al área de Supervisión e Inventario a no registrar las inactividades o los incumplimientos a su vez a lugar.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Capacitaciones sobre términos de Supervisión e Inventario</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. No se realiza el sistema de los expedientes y/o la desorganización de ellos.</p> <p>2. No se realiza el sistema de los expedientes y/o la desorganización de ellos.</p>	<p>RT-4</p>	<p>Acceso de documentos en las horas de labor a ser: A tener algunas horas, ahora de la mañana, se encuentra a punto de ellos se han entregado y no se sabe cual es el número exacto de folios.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Auditoria Oficina de Control Interno, Planes de mejoramiento (interno)</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. Insuficientes puntos de control sobre el ingreso de información para la actualización de nómina, seguridad social y novedades.</p>	<p>RT-5</p>	<p>Errores en la liberación de nómina y novedades. Liberación de folios que no concuerdan, maltrato y reintegro por parte de los servidores.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Due a solicitud haya firmada por el jefe y los responsables de Talento Humano. Las personas que solicitan el préstamo de los folios debe revisarlos para que se devuelvan como se le entregó.</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. Falta de actualización de la base de datos de la información consolidada de los procesos de admisión de admisión a Oficina de Asuntos Disciplinarios. Falta de informe por sujeción de la persona que maneja la información de la base de datos, se podría presentar reportes en la actualización o consolidación de la misma.</p>	<p>RT-6</p>	<p>Desactualización de la base de datos de la información consolidada de los procesos de admisión de admisión a Oficina de Asuntos Disciplinarios. Falta de informe por sujeción de la persona que maneja la información de la base de datos, se podría presentar reportes en la actualización o consolidación de la misma.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Seguimiento grupo a individuos por parte del jefe de la oficina a cada proceso disciplinario actualizado (interno)</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. Falta de responsabilidad y control de la custodia y manejo de los bienes por parte de los responsables de los mismos.</p>	<p>RBS-2</p>	<p>Número perdido y/o dolo de bienes. Quección en la custodia de los bienes por parte de los responsables de los mismos.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>1. Dar seguimiento a los bienes presentados. 2. Reforzar el control de entrada y salida de elementos por parte de seguridad</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>Gestión de bienes y servicios. Dar soporte a los demás procesos de la entidad, mediante la gestión de los bienes y de los servicios de apoyo, con el fin de tener una cultura organizacional de un eficiente de los recursos.</p>	<p>RBS-3</p>	<p>Indeclarada administrador de los inventarios de las diferentes dependencias de la entidad</p> <p>* Informador importante de las novedades de inventarios</p> <p>* Adquiridor de bienes sin la verificación de la existencia en inventarios de estos.</p> <p>* Adquirido de bienes sin la verificación de las condiciones físicas de instalación y puesta en funcionamiento</p> <p>* Insuficientes parámetros en las adquisiciones por parte de los subprocedimientos técnicos</p> <p>* No se da el ingreso oportuno de los bienes comprados y entregados en el lugar de utilización por parte de Supervisores de Control, al siguiente día habiéndose recibido como indica la Norma.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>1. Dar seguimiento a los bienes presentados. 2. Evaluación de hallazgos en el inventario físico.</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. Información representada en los documentos de archivo, no puede ser puesta al servicio según los requerimientos institucionales y los de apoyo a</p>	<p>RBS-8</p>	<p>Pérdida de la memoria institucional por no garantizar de forma permanente y oportuna la conservación, organización y acceso a la información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bajo nivel de apropiación en la implementación de las reglas de gestión documental. Bajo nivel de conocimiento y aplicación de los procedimientos de gestión documental, archivo y conservación documental. No se ha formado a totalidad de los estándares documentales. Insuficiente personal de planta para administración de archivos. 	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>1. Se aplican cada dos meses la matriz de cumplimiento que mide el grado de aplicación del Estándar.</p> <p>2. Formación de Estándares documentales producidos por procedimientos asociados a los procesos de la Entidad.</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>Los Libros de Proceso, Cuadernos de Proceso, o Listas de Dependencia, designa a colaboradores sin las competencias requeridas para atender la auditoría</p>	<p>RMC-05</p>	<p>Los resultados de la auditoría no reflejan la realidad de la SDO. La falta de oportunidad e integridad en la información, así como el débil cumplimiento por parte de los LGS, impiden cumplir con el objetivo de las auditorías.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Correctivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Envío de memorando por parte de la Secretaría (o) informando al jefe de Auditoría, equipo auditor y solicitando cumplimiento (o) en la atención de las auditorías.</p> <p>Realizar el compromiso en las actas de reunión de apertura de los LG, para que los profesionales asignados a la atención de la auditoría tengan las competencias requeridas, según el tema a auditar.</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>
<p>1. Mejora continua Evaluar y establecer acciones para mejorar la gestión de la entidad en el marco del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>RMC-06</p>	<p>Desconocimiento y/o interpretación subjetiva de las normas aplicables por parte de los auditores</p> <p>Manipulación y/o alteración de evidencias en beneficio propio o de un tercero por parte de los auditores.</p>	<p>C. Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Seguimiento a través de las mesas de trabajo de los avances de proceso auditoría por parte de la Jefe (sa) de Auditoría</p> <p>Dar cumplimiento en lo establecido por el procedimiento de ejecución de auditoría y protocolo convocando al auditor del ítem, frente a la Intocabilidad</p> <p>Revisión del informe Premitir y por parte de Jefe (sa) auditor</p>	<p>Ver instrumento de acciones de mejora</p>	<p>Interés(es) del Proceso</p>

* Fuente: Mapa de Riesgos Institucional (por proceso)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

A. OBJETIVO: Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social mediante la simplificación de los trámites y de esta manera evitar exigencias injustificadas y pérdida de tiempo y dinero que genera la realización de esta diligencia a nuestros usuarios.

B. PLAN DE ACCIÓN 2013

PLAN DE ACCIÓN 2013			
	COMPONENTE : ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	ACTIVIDAD	PERÍODO DE DESARROLLO
FASE 0	Creación de Instancia que liderará la estrategia antitrámites (Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea)	En aplicación del lineamiento de racionalización de instancias, se adelantará la modificación de la Resolución N° 1269 de 2012 "Por la cual se crea el Comité de Transparencia" en el sentido de adicionar los miembros y funciones del <i>Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea</i> "	Abril- mayo (1 semana) 2013
FASE 1	Identificación de Trámites	Identificación de los trámites con los que cuenta la SIDS con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, mediante el Formato de Identificación de Trámites y Procedimientos Administrativos Regulados establecido en la Secretaría Distrital de Integración Social.	23 de abril de 2013
	Validación y aprobación de los tramites	Solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública la creación y publicación en el SUIT de los trámites identificados	Mayo de 2013



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

8

FASE 2	Racionalización de Trámites	Definir estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperatividad de los procesos y procedimientos para que los trámites o servicios sean simples, eficientes, directos y oportunos.	1 mes a partir de aprobación e inscripción en el SUIIT
	Revisión de Cadena de Trámites y Ventanilla única	a) Establecer la necesidad o no de mantener los trámites identificados como requisito.	1 mes a partir de aprobación e inscripción en el SUIIT
	Revisión de Cadena de Trámites y Ventanilla única	b) Realizar un estudio de viabilidad para crear el trámite virtual de por lo menos uno (1) de los tres (3) los trámites identificados e inscritos en el SUIIT y eliminar la necesidad de la presentación previa de documentos físicos.	2 meses contados a partir de aprobación e inscripción de los trámites en el SUIIT
FASE 2	Seguimiento	Seguimiento a la Circular 009 de 2012 expedida por la Secretaría de Integración Social.	Mensual
	Integración	Unificar la información publicada en el SUIIT con la Guía de Trámites y servicios Distrital.	Julio de 2013 (Plazo sujeto a la programación del DAFP para la interoperabilidad entre los dos sistemas)
FASE 3	Estrategia Divulgativa	Divulgar por los medios internos los trámites identificados en las SDIS con el fin que todos los servidores y todas las servidoras públicos tengan la información necesaria para direccionar a la ciudadanía optimizando los tiempos en la gestión del mismo.	3er trimestre de 2013



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

5. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTA

La Secretaría Distrital de Integración Social busca con la Rendición de cuentas implementar estrategias participativas en doble vía donde la ciudadanía y la SDIS establezcan una comunicación directa y permanente. Es más que un ejercicio donde la Entidad informa por sus acciones, sino que busca convertirla en una herramienta de evaluación continua de los procesos, por lo cual resulta imperativo que la ciudadanía sea parte del proceso desde la planeación de la misma, reconociendo la rendición de cuentas, no solo como el deber de informar las decisiones, sino el de argumentar y justificar el porqué de las mismas, la transparencia de los hechos y la transparencia de las razones.

La Secretaría de Integración Social le apuesta con decisión a la rendición de cuentas, entendida como un pilar fundamental en la consolidación del tercer eje del Plan de Desarrollo Bogotá Humana; una Ciudad que defiende y fortalece lo público, pues es a través de ésta que se previenen y corrigen los abusos del poder. La rendición de cuentas implica la apertura franca y transparente a la inspección de lo que es público, la explicación argumentada de las decisiones que inciden en la vida de la ciudadanía y la posibilidad de que los resultados de las rendiciones tengan incidencia directa en las futuras decisiones y en quienes las toman.

La rendición de cuentas en la Secretaría de Integración Social busca ser táctica, democrática, continua, que genere participación y proximidad ciudadana, pero a la vez confianza en la gestión de lo público, encaminada a fortalecer una cultura de cero corrupción en la Secretaría en un contexto de Transparencia y cuidado de lo público.

Consecuente con las orientaciones del Departamento Nacional de Planeación, y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, para el año 2013, la Secretaría de Integración Social implementará la rendición de cuentas en tres fases:

La primera denominada, "Insumos y diseño" que comprende la conformación de un equipo interdisciplinario, con participación de servidores públicos de la Entidad, ciudadanía y organismos no gubernamentales. Este equipo humano tendrá la misión de diseñar un proceso piloto de rendición de cuentas en dialogo con el IWA 4, innovador en sus estrategias y alcances, capaz de generar empoderamiento de lo público y corresponsabilidad ciudadana.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

En esta etapa se definen la metodología, recursos, cronograma, incentivos para la participación ciudadana, frente a las y los servidores que deben rendir cuentas, se seleccionará la localidad y los servicios donde se realizará la prueba piloto.

La Segunda etapa llamada "Ejecución" será la implementación de los ejercicios piloto de rendición de cuentas en una de las 20 localidades de la ciudad, con la participación incidente de actores públicos y privados que garanticen objetividad y transparencia en su desarrollo.

Con el objetivo de revisar y retroalimentar la metodología desarrollada, en la tercera etapa se realizará una evaluación participativa de los ejercicios de rendición de cuentas que permitan precisar y afinar los mecanismos, para ser implementados a partir del febrero del año 2014, en las rendiciones de cuentas de todas las localidades y en todos los servicios de la Secretaría.

A. OBJETIVO: Buscar una nueva relación entre la administración y la ciudadanía en donde la comunidad se empodere de su territorio y de su realidad, actuando como veedora activa en el cuidado de lo público.

B. PLAN DE ACCIÓN 2013

PLAN DE ACCIÓN 2013		
COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	PERIODO DE DESARROLLO
INSUMOS Y DISEÑO	Conformación de Equipo de Rendición de Cuentas de la SDIS liderado por la Subsecretaría: *Identificación del mapa de actores y caracterización de la Ciudadanía. *Identificación de necesidades de información. *Identificación de capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Abril – mayo – junio - julio 2013
	Diseño del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS y metodologías: *Elección y cronograma acciones de información y Dialogo * Elección y cronograma acciones de Incentivos	
	Retroalimentación del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS a los actores (equipos de	Agosto – septiembre



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2013		
COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	PERÍODO DE DESARROLLO
	trabajo y ciudadanía)	2013
	Ajustes a la Metodología del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS	Septiembre 2013
EJECUCIÓN	Prueba Piloto del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS	Octubre- noviembre de 2013
EVALUACIÓN Y MONITOREO	Evaluación a Prueba Piloto del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS	Diciembre 2013 enero 2014

6. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello los esfuerzos de la Secretaría de Integración Social están dirigidos a satisfacer y garantizar el bienestar, especialmente a quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y aquellos grupos poblacionales que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en alto riesgo social.

Es así como en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 607 de 2007 *"Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social"*, en especial, lo referido en el artículo 9º, la Secretaría Distrital de Integración Social a través de la Subsecretaría Distrital de Integración Social se ha encargado de **estructurar el área de defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social en procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como definir las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.**

Como complemento de las acciones anteriormente citadas y en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, en virtud de los cuales se imponen obligaciones a las entidades, se fomentara la participación y colaboración ciudadana en la gestión institucional, así como estrategias que promuevan la cultura del servicio de manera integral.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La estrategia de atención al ciudadano para el 2013, busca fortalecer la vocación de servicio público en los funcionarios (as) y contratistas de la Entidad, y se caracteriza por una cultura ética y de servicio a la sociedad y un absoluto convencimiento de la dignidad e importancia de la labor que desarrollamos con una visión de pertenencia y por ende cuidado de lo público.

- A. **OBJETIVO:** Fomentar la cultura de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, implementando estrategias institucionales que garanticen una atención confiable, amable, digna y oportuna a nuestros ciudadanos.

B. PLAN DE ACCIÓN 2013

PLAN DE ACCIÓN 2013		
COMPONENTE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ACTIVIDAD	PERÍODO DE DESARROLLO
DESARROLLO INSTITUCIONAL	Actualización oferta de servicios sociales SDIS	2 Trimestre de 2013
	Encuestas de percepción	Trimestral
ADECUACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LOS SIAC	Diagnóstico estado de los SIAC	1 y 2 trimestre de 2013
	Planeación para la adecuación de los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización, incluyendo todo lo relacionado con atención a personas en condición de discapacidad	2 semestre de 2013
	Adecuado manejo y optimización de los medios técnicos y humanos necesarios para la atención personal, telefónica y virtual a los ciudadanos que acuden a la secretaria distrital de integración social*	Permanente
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y	Cualificación en cultura de servicio a la ciudadanía	Permanente
	Participación en ferias	Cuando lo Requerian
	ENTREGA DE INCENTIVOS: Diseñar	2013



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2013

COMPONENTE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ACTIVIDAD	PERÍODO DE DESARROLLO
CONSOLIDACIÓN COMO LA LÍNEA DE FRENTE INSTITUCIONAL	un plan de entrega de reconocimientos a la servidora ó servidor público que durante determinado período se destaque por la atención presta, así mismo, se incluirá al personal colaborador de la SDIS como guardas de seguridad de la Entidad y personal de servicios generales, quienes son fundamentales para alcanzar la excelencia en el servicio que se presta en la SDIS	
ATENCIÓN Y TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SDIS	Acompañamiento a la dependencias parametrizadas en el SDQS: * visitas de seguimiento y acompañamiento *Alertas tempranas	Permanente
	Seguimiento y acompañamiento a la administración y operación del SDQS	Permanente
	Defensoría de la ciudadanía de la SDIS: Aplicación del reglamento del Defensor de la Ciudadanía SDIS.	Permanente
	Reportar al Comité de Transparencia las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por servidores / servidoras y/o colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS-	Cuando se requiera
ESTRATEGIA COMUNICATIVA	Planeación estrategia comunicativa SIAC (incluye: cultura de Servicio, Atención de Requerimientos de la Ciudadanía, Figura de Defensoría	2 trimestre de 2013

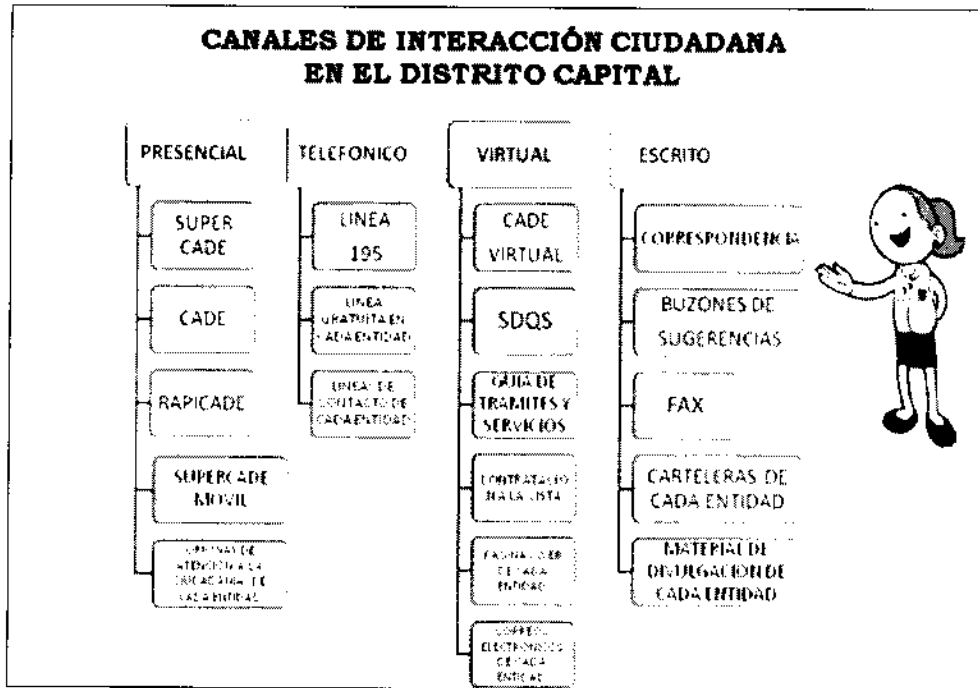


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2013		
COMPONENTE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ACTIVIDAD	PERIODO DE DESARROLLO
	Ciudadana, Carta de trato Digno, medios audiovisuales)	
	Implementación estrategia comunicativa SIAC	2 semestre 2013

*A través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, fortalecer el reconocimiento, la gestión y la implementación de los Canales de Interacción Ciudadana, identificando para ello los canales dispuestos por el Distrito Capital, así como los dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de mejorar la comunicación con nuestros ciudadanos y ciudadanas.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CANALES DE INTERACCIÓN SDIS

En forma personal	Carrera 7 No. 32-16 Oficina 1105
Telefónicamente ó fax	3 27 97 97 Ext. 1100 - 1101 -1136
Línea gratuita	01 8000 127 007
Por escrito	Carrera 7 No. 32 – 12 Piso 6 Oficina de Correspondencia Buzones de Sugerencias
Medio Virtual	<u>defensordelaciudadania@sdis.gov.co</u> <u>http://alcasdqs.bogota.gov.co/sdqs/</u>