



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

---

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Informe de gestión y desarrollo institucional**  
**Secretaría Distrital de Integración Social**  
**Septiembre de 2019**

**Versión: Octubre de 2019**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## Contenido

1.1 Descripción de la Secretaría Distrital de Integración Social .....	4
1.2. Grandes logros y retos de la Secretaría Distrital de Integración Social en materia de gestión administrativa .....	7
Capítulo 2. Gestión y desarrollo institucional.....	10
2.1 Talento humano.....	10
2.2 Integridad.....	12
2.3 Planeación institucional.....	12
2.4 Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.....	14
2.5 Gestión contractual .....	17
2.6 Recursos físicos e inventarios .....	18
2.7 Gobierno digital y sistemas de información .....	25
2.8 Fortalecimiento organizacional.....	28
2.9 Defensa jurídica .....	32
2.10 Mejora normativa.....	33
2.11 Servicio al ciudadano.....	33
2.12 Gestión documental .....	36
2.13 Transparencia y acceso a la información.....	37
2.14 Gestión del conocimiento .....	42
2.15 Control interno .....	44
Capítulo 3. Recomendaciones generales.....	45



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### Índice de gráficas

Gráfica 1. Organigrama Secretaría Distrital de Integración Social.....	5
Gráfica 2. Mapa de procesos Secretaría Distrital de Integración Social .....	29

### Índice de tablas

Tabla 1. Servidores públicos Secretaría Distrital de Integración Social .....	10
Tabla 2. Distribución de planta por cargos Secretaría Distrital de Integración Social .....	11
Tabla 3. Presupuesto programado y ejecutado vigencia 1 junio - 31 de diciembre 2016....	14
Tabla 4. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 31 de diciembre 2017.....	15
Tabla 5. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 31 de diciembre 2018.....	15
Tabla 6. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 30 de septiembre 2019 .....	15
Tabla 7. Número de predios por tipo de acto administrativo.....	18
Tabla 8. Predios por localidad .....	19
Tabla 9. Aumentos de honorarios de maestras .....	31
Tabla 10. Total de requerimientos tramitados entre junio de 2016 y septiembre de 2019 ...	33
Tabla 11. Requerimientos por tipología .....	34
Tabla 12. Requerimientos allegados por los diferentes canales de interacción.....	34
Tabla 13. Calidad de criterios de respuestas.....	35
Tabla 14. Avance en la implementación Ley 1712 de 2014 .....	38

### Índice de mapas

Mapa 1. Jardines infantiles nuevos.....	20
Mapa 2. Centros Día nuevos.....	21
Mapa 3. Jardines infantiles reconstruidos .....	22
Mapa 4. Centros para personas con discapacidad adecuados .....	23



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## Capítulo 1. Presentación

### 1.1 Descripción de la Secretaría Distrital de Integración Social

La Secretaría Distrital de Integración Social cumple un papel preponderante en la implementación del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y su visión de Bogotá a 2020, en especial, en las acciones referidas a liderar la formulación y ejecución de políticas públicas poblacionales, ofrecer servicios sociales y promover de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial. Este trabajo se realiza a través de un talento humano calificado, cercano a la ciudadanía y con un modelo de gestión flexible a las dinámicas del territorio<sup>1</sup>.

En este sentido, las principales apuestas de la administración del Alcalde Mayor de Bogotá, Enrique Peñalosa, para el sector de Integración Social, se enmarcan en tres grandes estrategias transversales orientadas a alcanzar una Bogotá equitativa, con oportunidades y mejor para todos: la prevención como aproximación para la reducción de los impactos negativos de los fenómenos sociales, la generación de capacidades y la creación de oportunidades que permitan la autonomía en el mediano plazo de las personas vulnerables, y la acción institucional en favor de una verdadera inclusión social de estos ciudadanos.

#### Misión

La Secretaría Distrital de Integración Social, es una entidad pública de nivel central de la ciudad de Bogotá, líder del sector social, responsable de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad, con un enfoque territorial.

#### Visión

La Secretaría Distrital de Integración Social, será en el 2030 una entidad líder y un referente en política poblacional y en la promoción de derechos, a nivel nacional, por contribuir a la inclusión social, al desarrollo de capacidades y a la innovación en la prestación de servicios de alta calidad, a través de un talento humano calificado, cercano a la ciudadanía y con un modelo de gestión flexible a las dinámicas del territorio. Lo anterior para alcanzar un Bogotá equitativa, con oportunidades y mejor para todos.

#### Objetivos estratégicos

La Secretaría se basa en cinco objetivos estratégicos que rigen sus acciones a través de tres derroteros: el propósito misional, la gestión del conocimiento para la toma de decisiones y la eficiencia institucional.

---

<sup>1</sup> Decreto 607 de 2007 por el cual se determina el objeto, la estructura organizacional y funciones de la Secretaría de Integración Social.



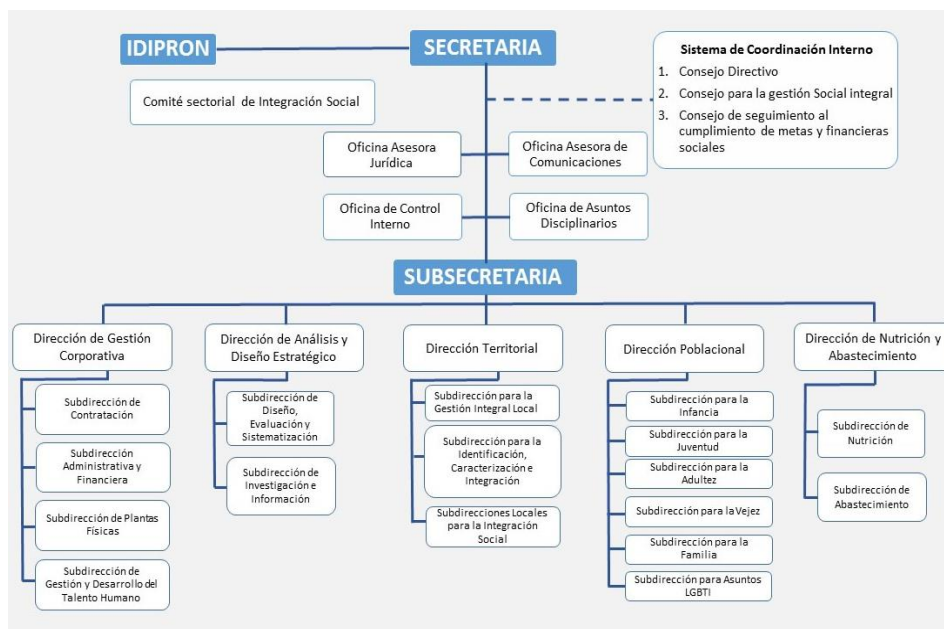
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

1. Formular e implementar políticas poblacionales mediante un enfoque diferencial y de forma articulada, con el fin de aportar al goce efectivo de los derechos de las poblaciones en el territorio.
2. Diseñar e implementar modelos de atención integral de calidad con un enfoque territorial e intergeneracional, para el desarrollo de capacidades que faciliten la inclusión social y mejoren la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad.
3. Diseñar e implementar estrategias de prevención de forma coordinada con otros sectores, que permitan reducir los factores sociales generadores de violencia y la vulneración de derechos, promoviendo una cultura de convivencia y reconciliación.
4. Generar información oportuna, veraz y de calidad mediante el desarrollo de un sistema de información y de gestión del conocimiento con el propósito de soportar la toma de decisiones, realizar el seguimiento y la evaluación de la gestión, y la rendición de cuentas institucional.
5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social.

Estos objetivos se alcanzan gracias al equipo humano calificado que trabaja por la población más vulnerable de la ciudad; el cual se encuentra organizado y reflejado en el organigrama de la Secretaría:

**Gráfica 1. Organigrama Secretaría Distrital de Integración Social**





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## Marco normativo

La Entidad organiza su funcionamiento a partir de la siguiente normatividad:

- Acuerdo 257 de 2006 "por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones", capítulo 8 Sector Integración Social.
- Decreto 607 de 2007 "Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social".
- Decreto Distrital 445 del 15 de Octubre de 2014, por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Decreto Distrital 587 de 2017 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social".
- Resolución No. 0825 de 2018: "Por la cual se adoptan los criterios de focalización, priorización, ingreso, egreso y restricciones para el acceso a los servicios y apoyos de la Secretaría Distrital de Integración Social".

Finalmente, la Secretaría Distrital de Integración Social lidera cuatro políticas públicas, a saber:

### 1. Política pública de infancia y adolescencia 2011-2021<sup>2</sup>

El objetivo general de esta política es que "todos y todas las niñas, las niñas desde la primera infancia hasta la adolescencia en Bogotá, desarrollen sus potencialidades, capacidades y oportunidades en el ejercicio de sus derechos". Esta política se estructura a partir de tres ejes: 1) niños, niñas y adolescentes en ciudadanía plena (integrado por nueve componentes y seis situaciones intolerables que amenazan o vulneran la realización de los derechos de niños, niñas y adolescentes); 2) Bogotá construye ciudad con los niños, niñas y adolescentes; y 3) gobernanza por la calidad de vida de la infancia y la adolescencia.

### 2. Política pública de envejecimiento y vejez 2010-2025<sup>3</sup>

La Política pública social para el envejecimiento y la vejez en el Distrito tiene por objetivo "Garantizar la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas mayores sin distinción alguna, que permita el desarrollo humano, social, económico, político, cultural y recreativo, promoviendo el envejecimiento activo para que las personas mayores de hoy y del futuro en el Distrito Capital vivan una vejez con dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales".

### 3. Política pública para las familias 2011-2025<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Adoptada mediante el Decreto 520 de 2011.

<sup>3</sup> Adoptada por el Decreto 345 de 2010.

<sup>4</sup> Adoptada mediante el Decreto 545 de 2011.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La Política pública para las familias<sup>5</sup> propende por el reconocimiento de su diversidad, la transformación de patrones culturales hegemónicos y excluyentes, la promoción de relaciones democráticas y el diseño de estrategias que contribuyan a su seguridad económica y social, para la construcción de una sociedad justa y equitativa.

#### **4. Política pública para el fenómeno de habitabilidad en calle 2015-2025**

Esta Política se enfoca en la atención de las personas habitantes de calle y en calle entre los 29 a 59 años por parte de la Secretaría de Integración Social, y desde los 8 hasta los 28 años a cargo del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - Idiprón. Su objetivo es la promoción, protección, restablecimiento, garantía y realización de los derechos de los ciudadanos habitantes de calle de Bogotá.

#### **1.2. Grandes logros y retos de la Secretaría Distrital de Integración Social en materia de gestión administrativa**

Este informe reúne los principales logros en materia de gestión administrativa de la Secretaría Distrital de Integración Social durante el período de 2016-2019. A continuación, se desarrollan tres factores que lograron que dicha gestión fuera rigurosa, eficaz, sostenible y ambientalmente responsable.

**Optimización de los recursos.** La gestión de recursos de vigencias futuras, la incorporación de nuevas fuentes de financiación como el cupo de endeudamiento y la adopción del Decreto 092 de 2017 “Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro” le permitieron a la Secretaría lograr un ahorro del 57 % de recursos públicos en contratación de los servicios sociales para la población más vulnerable de Bogotá, se apalancara la construcción de nueva infraestructura social y se ampliara la participación de nuevos operadores de los diferentes servicios que presta la Entidad, mediante procesos competitivos que, además, abrieron la oportunidad para verificar las condiciones jurídicas, financieras y físicas de las instalaciones de las entidades sin ánimo de lucro que como asociados de la Secretaría apoyan la atención de más de 570 mil personas en Bogotá al año.

Adicionalmente, gracias a la inversión en nuevas tecnologías para la información y las comunicaciones se han podido realizar con eficiencia procesos transversales fundamentales para cumplir con la misionalidad de la Entidad. Uno de ellos es el sistema de gestión documental AZ Digital, que ha logrado posicionar a la Secretaría como una entidad digital y ambientalmente responsable. Se redujo en un 93 % el uso de papel, lo que generó una incidencia directa en el

---

<sup>5</sup> Las familias se conciben como organizaciones sociales, construidas históricamente, constituidas por personas que se reconocen y son reconocidas en la diversidad de sus estructuras, arreglos, formas, relaciones, roles y subjetividades; las cuales están conformadas por grupos de dos o más personas de diferente o del mismo sexo, con hijos o sin ellos, unidas por una relación de parentesco por consanguinidad, afinidad, adopción o por afecto, en las que se establecen vínculos de apoyo emocional, económico, de cuidado o de afecto, que comparten domicilio, residencia o lugar de habitación de manera habitual, y son sujetos colectivos de derecho (Secretaría Distrital de Integración Social. Política pública para las familias 2011-2025).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ahorro de recursos de impresión y tinta, entre otros; ha impactado positivamente en el espacio físico, dado que permite guardar la información digital; agiliza la búsqueda y el traslado de documentos, dejando trazabilidad de estos y ha reducido los tiempos de trámite y respuesta de las peticiones de ciudadanos y órganos de control.

Otro gran avance es la adopción de la firma electrónica de documentos, por medio de la implementación del aplicativo de gestión documental AZ Digital, lo que se traduce en que a junio de 2019 en el ahorro de 157,5 resmas de papel.

La Secretaría avanzó en actualizar y unificar los aplicativos administrativos, financieros y de talento humano, dado que al comienzo de la presente administración existían más de 100 aplicaciones que manejaban temas fundamentales como los inventarios, el pago de la nómina, la contratación, los pagos a proveedores y el seguimiento financiero a las metas de los proyectos de inversión, entre otros.

Hoy en día la Entidad cuenta con un sistema de tipo ERP (Enterprise Resource Planning) que ha permitido mayor rigor en los procesos, transparencia y coherencia de la información. Con esta solución tecnológica se optimizan los procesos de presupuesto, programación anual de caja, contabilidad, inventarios, activos fijos, cuentas por pagar, tesorería, terceros, impuestos, liquidación de nómina, contratación, cartera, proyectos de inversión, evaluación de desempeño, bienestar, administración de personal y capacitación y formación del talento humano. Adicionalmente, este ERP se integrará a las apuestas distritales como BOGDATA, ya que permite su interoperabilidad.

La Entidad fortaleció el proceso de seguimiento al Plan de acción institucional con el diseño e implementación del instrumento Seguimiento a Proyectos de Inversión - SPI. En este se registran los avances de los objetivos estratégicos, las metas de resultado y producto del Plan Distrital de Desarrollo, la inversión presupuestal, los indicadores de los proyectos de inversión; todo en un solo instrumento que permite elaborar 62 informes al año.

**Fortalecimiento de la innovación en gestión pública y social.** La Secretaría Distrital de Integración Social se propuso generar y fortalecer la capacidad institucional para lograr una adecuada gestión pública que permita apoyar los procesos misionales desde la planeación, la gestión de la información y el conocimiento, el monitoreo y la evaluación de los servicios sociales.

En este marco, y a partir del estudio de la caracterización de los grupos poblacionales que atiende la Entidad, se dio apertura a nuevos servicios para los ciudadanos habitantes de calle, producto de la reflexión en torno a los resultados del VII Censo de 2017, y para las personas con discapacidad y sus cuidadores, un nuevo centro de formación socio ocupacional. Se cambiaron las minutas de alimentación<sup>6</sup> para los jardines, comedores, centros de atención a personas mayores y personas

---

<sup>6</sup> Resolución 3803 de 2016 del Ministerio de Salud y el lineamiento de alimentación saludable.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

con discapacidad, lo que ha contribuido a mejorar las condiciones de alimentación saludable y nutrición; adicionalmente, se diseñó e implementó la Ruta especializada de atención integral a la desnutrición aguda, esfuerzo intersectorial en el que participan la Secretaría de Salud, Educación, Desarrollo Económico e Integración Social.

De forma especial se debe mencionar la construcción de la Ruta Integral de Atención a la Primera Infancia, ejercicio de articulación distrital en el que participan las Secretarías de Educación, Salud, Cultura, Recreación y Deportes, el ICBF y que es liderado por la Secretaría de Integración Social y que convierte a Bogotá en el primer municipio de Colombia en implementar la Ley de Cero a Siempre con la promoción de 28 atenciones para los niños y niñas de 0 a 5 años.

Frente a un fenómeno social imprevisto como la masiva migración venezolana a Colombia, la Administración Distrital de la capital a través de la Secretaría de Integración Social articuló la atención de la población más vulnerable e innovó en servicios sociales como la creación del CIAM, centro de información y referenciación, la apertura del SuperCADE Social en el Terminal de Bogotá y las disposiciones normativas para dar atención preferencial en los servicios sociales a los niños y adolescentes.

**Datos de calidad para la toma de decisiones.** Durante estos cuatro años por primera vez la Secretaría Distrital de Integración Social invirtió recursos en evaluaciones externas para medir los resultados de tres servicios sociales: Hogares de Paso Día-Noche para ciudadanos habitantes de calle, comedores para población en inseguridad alimentaria, y Centros Crecer e Integrarte en atención externa para personas con discapacidad. Dichas evaluaciones permitieron conocer de manera objetiva el estado actual de estos tres servicios, para diseñar estrategias de mejoramiento que contribuyan a la calidad de estos en beneficio de la población más vulnerable.

La gestión administrativa enfocada en estos tres factores permitió que la Entidad avanzara en prestar servicios de calidad acorde con las necesidades la población objeto de atención y a los cambios sociodemográficos y económicos de la ciudad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## Capítulo 2. Gestión y desarrollo institucional

La Secretaría Distrital de Integración Social presenta a continuación la gestión y el desarrollo institucional ejecutado en el marco de cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020”, a través de dos componentes: principales logros y los retos de las áreas en materia de gestión administrativa.

### 2.1 Talento humano

#### Inclusión de personal de planta

La Secretaría participó en dos convocatorias con la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través de las cuales se ofertaron las vacantes para vincular personal en los cargos de nivel técnico y profesional, a saber:

- Convocatoria Nro. 431 de 2016: se ofertaron 214 vacantes. Desde 2018 hasta mayo del 2019 ingresaron a la Entidad 192 servidores, 14 cargos profesionales se declararon desiertos (los cuales se ofertaron en la convocatoria Nro. 818 del 2019), seis se posesionan en julio de 2019 y dos están en prórroga.
- Convocatoria Nro. 818 de 2018: se ofertaron 488 cargos en nivel técnico y profesional. Las inscripciones para las vacantes de la convocatoria se realizaron partir del 10 de abril hasta el 22 de mayo del 2019.

El total de personal de planta de la Secretaría Distrital de Integración Social para la vigencia 2019 es de 1.957 cargos, de estos, a 30 de septiembre del 2019, 1.869 se encuentran ocupados y 88 corresponden a vacantes definitivas y temporales.

**Tabla 1. Servidores públicos Secretaría Distrital de Integración Social**

Vinculación	Número
Carrera administrativa	942
En provisionalidad	837
En período de prueba en ascenso	2
En período de prueba (vacante definitiva)*	23
Libre nombramiento y remoción	64
Período fijo	1
<b>Total</b>	<b>1869</b>

Fuente: Secretaría Distrital de Integración Social. Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Administración de personal 30/09/2019. \*De acuerdo con el manejo de la planta, los funcionarios que se encuentran en período de prueba finalizarán el estado de vacantes definitivas y pasarán a conformar el equipo en carrera administrativa.

De los 1.869 cargos que actualmente están ocupados en la planta, el mayor porcentaje corresponde al nivel profesional en un 32,7 %, seguido del nivel asistencial en un 32,2 %, el técnico



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

con un 31,1 % y, por último, están los directivos y asesores con un 3,9 %. A continuación, se presenta la tabla con los datos desagregados:

**Tabla 2. Distribución de planta por cargos Secretaría Distrital de Integración Social**

Nivel	Número	vacante definitiva	Vacantes temporales	Totales
Directivo	41	0	0	41
Asesor	32	0	0	32
Profesional	612	12	21	645
Técnico	582	14	13	609
Asistencial	602	12	16	630
<b>Total</b>	<b>1869</b>	<b>38</b>	<b>50</b>	<b>1957</b>

Fuente: Secretaría Distrital de Integración Social. Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Administración de Personal 30/09/2019.

### **Mejoramiento del clima organizacional**

Se amplió la cobertura y participación de los servidores en el plan de bienestar de la Entidad, logrando pasar de una participación del 77 % en 2016 al 83 % en 2018. Para la vigencia 2019 se continúa con la realización de actividades como el día de la familia, día de las olimpiadas, el día del servidor, vacaciones recreativas, entre otras. A continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas en este componente:

- Plan de formación: cursos con mayor intensidad horaria para la cualificación en temas estratégicos alrededor del desarrollo de las competencias de los servidores.
- Bienestar: creación de programas como auxilio educativo para hijos de servidores, descuentos en formación de educación en pregrado y posgrado, espacios de recreación y deporte, acceso a actividades culturales con beneficios y descuentos a través de diferentes alianzas con entidades públicas y privadas que favorecen los procesos de satisfacción, motivación, eficiencia, eficacia y pertenencia con la Entidad.
- Clima laboral: gestión de incentivos tales como, viernes de bienestar en los que se realizan actividades de deporte, alimentación y recreación para los funcionarios; ferias de servicios en las localidades para acercar distintas ofertas comerciales a los servidores que se encuentran en los territorios; día del cumpleaños del servidor; día del servidor; entre otros.

### **Recomendaciones**

- Continuar los trámites con la Secretaría Distrital de Hacienda y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital para la creación de 400 empleos de planta para coordinadoras o responsables de jardines infantiles, trabajadores de comisarías de familia y



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

operarios de calderas y piscinas, con el fin de atender las necesidades en materia de talento humano de la Entidad para el cumplimiento de su misionalidad.

Se adjunta el Anexo Nro. 1. “Talento humano.”

## 2.2 Integridad

### Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

- La Secretaría Distrital de Integración Social identificó doce dependencias que tienen información reservada y clasificada. En la página web de la Entidad, en el enlace de transparencia, se encuentra publicado el “índice de información clasificada y reservada”<sup>7</sup>, con base en el registro de activos de información, disponible para los servidores y la ciudadanía.

### Mecanismos anticorrupción

- La Entidad habilitó una nueva opción para la denuncia de posibles hechos de corrupción a través de la línea telefónica 3808330.

### Recomendaciones

- El plan anticorrupción y de atención al ciudadano debe quedar publicado en su versión final antes del 31 de enero de cada año. Antes de su publicación se deben incorporar las recomendaciones de la ciudadanía y demás partes interesadas. Esto en el marco de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 612 del Departamento Administrativo de la Función Pública y en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Adoptar e implementar en la Entidad la “Guía práctica para el trámite de conflictos de intereses en la gestión administrativa” de Transparencia por Colombia.

Se adjunta el Anexo Nro. 2. “Integridad”.

## 2.3 Planeación institucional

### Fortalecimiento de la planeación estratégica institucional a corto y mediano plazo

- La Secretaría Distrital de Integración Social renovó su propósito misional y su proyección al año 2030. Este proceso se llevó a cabo a través de un diálogo interno y de construcción

---

<sup>7</sup> Dependencias con información clasificada y de reserva: 1) Subdirección para la Vejez, 2) Subdirección de Gestión de Desarrollo del Talento Humano, 3) Subdirección para Infancia, 4) Dirección Poblacional, 5) Subdirección para la Adulterez, 6) Oficina Asesora Jurídica, 7) Subdirección para asuntos LGBTI, 8) Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, 9) Subdirección para la Familia, 10) Subdirección para la Juventud, 11) Subdirección de Contratación, 12) Subdirecciones Locales para la Integración Social.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

colectiva, que llevó a posicionar la Entidad como líder en la inclusión social y el desarrollo de capacidades de la población en mayor condición de vulnerabilidad<sup>8</sup>.

- La Entidad logró consolidar un plan de acción institucional que recoge los requerimientos de las políticas<sup>9</sup>, estrategias e iniciativas de gobierno en materia de gestión y desempeño institucional, priorizando acciones para la consecución de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas definidas en el Plan Distrital de Desarrollo.
- La Secretaría Distrital de Integración Social diseñó la metodología y reportes de información de conteo de personas únicas – PUA que permiten identificar el número de personas únicas atendidas en la Entidad, por proyecto y por servicio, hasta el nivel de localidad. Las PUA identifican el número de beneficiarios de los servicios y apoyos sociales de la Entidad, a diferencia del reporte de atenciones que se realizaba anteriormente (número de veces que una persona podía ser atendida en un servicio social), lo que genera información de calidad para la toma de decisiones.

#### **La Entidad alineada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**

- Se formuló la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual es el marco de referencia para el ciclo de la gestión pública y para generar resultados en el cumplimiento de los objetivos propuestos de acuerdo con la misión institucional.
- Se avanzó en la medición de las políticas de gestión y desempeño que conforman MIPG, mediante la elaboración y actualización de autodiagnósticos, lo que permitió identificar aspectos por mejorar en la gestión de la Entidad.
- La Secretaría obtuvo el cuarto puesto dentro de las entidades Distritales evaluadas en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión - FURAG en relación con la vigencia 2018: con un puntaje de 80.5 en el índice de desempeño institucional. Este reporte permite visualizar la gestión de la Entidad en aspectos asociados a las políticas y dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)<sup>10</sup>.
- La Secretaría Distrital de Integración Social fue galardonada con el segundo lugar entre las categorías de entidades grandes, con el Premio Distrital a la Gestión a través del cual la Administración Distrital otorga reconocimiento a las entidades y organismos distritales que cuentan con avances significativos en la implementación de las políticas de gestión y

---

<sup>8</sup> Resolución interna Nro. 1356 de 2016 “Por la cual se adopta la misión, visión y objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Integración Social”.

<sup>9</sup> Enmarcada en el Decreto de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

<sup>10</sup> <https://funcionpublica.gov.co>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

desempeño que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG11.

- Se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como la instancia encargada de orientar las acciones y estrategias para la implementación, operación, desarrollo, evaluación y desempeño del modelo MIPG. En el marco de este comité se definieron los roles y las responsabilidades de las diferentes dependencias para el liderazgo de las 17 políticas y del componente ambiental<sup>12</sup>.

#### Recomendaciones

- Formular y publicar el 31 de enero el plan de acción institucional de la Secretaría Distrital de Integración Social correspondiente a la vigencia 2020 teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (artículo 74).
- Incorporar en el plan de acción institucional de la Secretaría Distrital de Integración Social, correspondiente a la vigencia 2020, lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".

#### 2.4 Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

La Secretaría Distrital de Integración Social, en el marco del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos", entre el 1 junio 2016 y el 30 de septiembre de 2019, invirtió \$3 billones 333.301 millones de pesos en la atención de la población más de la vulnerable de la ciudad. A continuación, se relaciona el presupuesto programado y ejecutado:

**Tabla 3. Presupuesto programado y ejecutado vigencia 1 junio - 31 de diciembre 2016**

Vigencia 2016			
Rubro	Apropiación disponible	Compromisos	
		Valor	% Compromisos
Gastos de funcionamiento	\$12.921.213.603	\$12.705.219.444	98,33 %
Inversión	\$314.181.829.143	\$308.709.537.724	98,26 %
Pasivos exigibles			
<b>TOTAL</b>	<b>\$327.103.042.746</b>	<b>\$321.414.757.168</b>	<b>98,26 %</b>

Fuente: PREDIS corte 31 de diciembre de 2016. Pesos corrientes.

<sup>11</sup> Cartilla Premio Distrital a la Gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, junio de 2019.

<sup>12</sup> Resolución interna Nro. 355 de 2018 "Por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Integración Social, y se dictan otras disposiciones".



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Tabla 4. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 31 de diciembre 2017**

Vigencia 2017			
Rubro	Apropiación disponible	Compromisos	
		Valor	% Compromisos
Gastos de funcionamiento	\$25.749.803.000	\$25.081.744.298	97,41 %
Inversión	\$955.891.354.940	\$942.671.421.735	98,62 %
Pasivos exigibles	\$6.610.627.546	\$5.261.819.840	79,60 %
<b>TOTAL</b>	<b>\$988.251.785.486</b>	<b>\$973.014.985.873</b>	<b>98,46 %</b>

Fuente: PREDIS corte 31 de diciembre de 2017. Pesos corrientes.

**Tabla 5. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 31 de diciembre 2018**

Vigencia 2018			
Rubro	Apropiación disponible	Compromisos	
		Valor	% Compromisos
Gastos de funcionamiento	\$28.092.344.000	\$27.759.168.779	98,81 %
Inversión	\$1.042.018.718.141	\$999.229.767.442	95,89 %
Pasivos exigibles	\$4.679.942.876	\$2.773.983.869	59,27 %
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.074.791.005.017</b>	<b>\$1.029.762.920.090</b>	<b>95,81%</b>

Fuente: PREDIS corte 31 de diciembre de 2018. Pesos corrientes.

**Tabla 6. Presupuesto programado y ejecutado 1 enero - 30 de septiembre 2019**

Vigencia 2019 - 30 de septiembre			
Rubro	Apropiación disponible	Compromisos	
		Valor	% Compromisos
Gastos de funcionamiento	\$ 29.494.154.000	\$ 19.012.685.821	64,46%
Inversión	\$ 1.184.157.126.000	\$ 990.096.375.044	83,61%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.213.651.280.000</b>	<b>\$ 1.009.109.060.865</b>	<b>83,15%</b>

Fuente: PREDIS corte 30 de septiembre de 2019. Pesos corrientes.

**Nuevas fuentes de recursos para garantizar la continuidad de servicios sociales y administrativos**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Las vigencias futuras permiten programar de manera integral y oportuna la forma de cubrir las necesidades de bienes y servicios de la Entidad, cuando estos impliquen más de una anualidad. Simplifican procesos licitatorios y la cantidad de estos, al agrupar los recursos necesarios en las intervenciones más sensibles y que requieren una continuidad de operación para la entidad. Disminuyen el uso de la figura de reservas presupuestales toda vez que estas, en su definición, implican el pago de compromisos más allá de la anualidad sobre la base de la existencia de un imprevisto o dificultad para ejecutar el compromiso dentro de la vigencia. Y finalmente, mejoran la capacidad de negociación de la entidad ya sea a nivel de precios, calidad o demás condiciones que permitan prestar un servicio bajo los principios de eficiencia y eficacia.

- La Secretaría gestionó recursos de vigencias futuras que fueron aprobadas por el Concejo de Bogotá por valor de \$530.918 millones de pesos para siete de los catorce proyectos de inversión. Con la aprobación de las vigencias futuras se lograron ahorros del 57 % en el número de procesos contractuales; un ahorro aproximado de \$34.000 millones para la contratación de los diferentes servicios; la apertura de nuevos servicios sociales; la prestación de servicios de manera continua, garantizando el principio de anualidad, así como la contratación que permitiera la prestación permanente de los servicios logísticos como vigilancia, transporte, mantenimiento de equipos, servicio de poda, fumigación y lavado de tanques de almacenamiento de agua potable en centros y sedes propiedad de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Por primera vez, la Secretaría contó con recursos de cupo de endeudamiento por valor de \$100.000 millones de pesos, que se utilizaron para la construcción de diez jardines infantiles, el reforzamiento de un jardín, la construcción de un Centro Crecer y la adecuación de ocho Centros Crecer.
- La Entidad logró el 100 % de la transición del sistema contable al nuevo marco normativo establecido por la Contaduría General de la Nación.
- En el 2017 y 2018, la Entidad logró que, en la visita anual de la Contraloría, sus estados financieros no presentaran observaciones negativas, alcanzando el fenecimiento de la cuenta anual.

#### **Mejora de herramientas de viabilidad de precios de referencia**

La Secretaría Distrital de Integración Social fortaleció sus herramientas para la viabilidad de precios de referencia y las metodologías de costo cupo para la adquisición de bienes y servicios, lo que permite mayor transparencia en la contratación con recursos de inversión y facilidad en la proyección de presupuestos cuando sea necesario abrir una nueva unidad operativa.

Además, este tipo de procesos generan controles de transparencia y permiten que los recursos de inversión sean utilizados de manera eficiente enfocados al cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### **Mejoras administrativas**

- Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones del Nuevo Marco Normativo Contable así como actualizar y unificar los aplicativos administrativos, financieros y de talento humano, a partir de 2017 comenzó la implementación de la solución ERP SEVEN y HCM KACTUS, que permite mejorar la productividad y contar con información consolidada en línea. Esta solución tecnológica optimiza los procesos de presupuesto, programación anual de caja, contabilidad, inventarios, activos fijos, cuentas por pagar, tesorería, terceros, impuestos, liquidación de nómina, contratación, cartera, proyectos de inversión, evaluación de desempeño, bienestar, administración de personal y capacitación y formación del talento humano.
- Con la implementación del aplicativo de gestión documental AZ Digital, el trámite de pagos de contratistas se realiza de forma digital lo que ahorra tiempo, procesos y papel.

### **Recomendaciones**

- Continuar con la consecución de vigencias futuras dentro del presupuesto de la Entidad, con el fin de programar de manera integral y oportuna la forma de cubrir las necesidades de bienes y servicios, cuando estos impliquen más de una anualidad. La gestión de vigencias futuras de importancia estratégica, es decir aquellas que trascienden los periodos de los planes de desarrollo distritales (cuatrienio), permitirá prestar los servicios sociales sin interrupción y disminuir considerablemente la carga administrativa de contratación de la Entidad, lo que se traducirá en ahorro de recursos públicos.
- Continuar con el pago digital a contratistas e incluir el de proveedores hasta alcanzar a tramitar la totalidad de pagos de la Entidad.

Se adjunta el Anexo Nro. 4. "Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público".

## **2.5 Gestión contractual**

### **Contratación más eficiente y transparente**

- En el 2018 se implementó el procedimiento para la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro, en cumplimiento del Decreto 092 de 2017<sup>13</sup>, que exige la realización de procesos competitivos que permitan contratar entidades idóneas para la operación de servicios sociales. Esto implicó la creación de instrumentos como el flujograma del proceso, formatos para invitación, anexos, minutas y marco normativo. La implementación de esta norma ha permitido el desarrollo de procesos más transparentes para la Entidad y los oferentes.

---

<sup>13</sup> Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro a la que hace referencia el inciso segundo del artículo 355 de la Constitución Política.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Dentro del proceso de modernización tecnológica se implementó el ERP con el fin de que la Secretaría tenga mayores controles del proceso contractual y cuente con la trazabilidad de los flujos de revisión desde la fase precontractual y contractual.
- Disminución del 90 % (aproximadamente) de uso de papel en la fase precontractual, contractual y de supervisión, gracias a la entrada en funcionamiento de AZ Digital, lo que aportó a la política de cero papel.
- Digitalización de la parte precontractual, contractual, de ejecución e interventoría de cada contrato en el momento en que es entregado para archivo, de tal manera que se puedan consultar en una base de datos y así evitar la manipulación o pérdida de información.

### Recomendaciones

- Continuar con el procedimiento creado en la Entidad para la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro, teniendo en cuenta los parámetros del Decreto 092 de 2017.

Se adjunta el Anexo Nro. 5. “Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público”.

## 2.6 Recursos físicos e inventarios

### Infraestructura física

La Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con 421 inmuebles a 30 de septiembre de 2019. La siguiente tabla consolida la información de los predios, clasificándolos por el tipo de acto administrativo:

**Tabla 7. Número de predios por tipo de acto administrativo**

Acto administrativo <sup>14</sup>	Predios
Acta de entrega	333
Comodato	37
Convenio de cooperación	1
Convenio interadministrativo	16
Decreto	1
En estudio de saneamiento sin acto administrativo	4
En proceso de saneamiento sin acto administrativo	29
<b>Total</b>	<b>421</b>

Fuente: Subdirección de Plantas Físicas, Área de Gestión Predial. Corte 30 septiembre de 2019

<sup>14</sup> Estos predios se agrupan teniendo en cuenta el documento mediante el cual la Entidad justifica su tenencia, cada uno tiene un expediente físico donde se archiva el histórico de los documentos asociados (tenencia y gestión).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

A continuación, se presenta la distribución de los predios de la Secretaría Distrital de Integración Social por localidad:

**Tabla 8. Predios por localidad**

Localidad	Predios
Antonio Nariño	5
Barrios Unidos	9
Bosa	34
La Candelaria	5
Chapinero	13
Ciudad Bolívar	52
Engativá	27
Fontibón	10
Funza	1
Kennedy	38
Los Mártires	22
Puente Aranda	19
Rafael Uribe Uribe	26
San Cristóbal	36
Santa Fe	26
Suba	25
Sumapaz	1
Teusaquillo	7
Tunjuelito	13
Usaquén	14
Usme	37
<b>Total</b>	<b>421</b>

Fuente: Subdirección de Plantas Físicas, Área de Gestión Predial. Corte 30 septiembre de 2019

Además de los 421 predios, la Secretaría tiene 122 a través de contratos de arrendamiento, lo que permite garantizar la prestación de servicios misionales de la Entidad en cada una de las localidades en las que no se cuenta con predios propios.

#### **Infraestructura social de calidad**

En total, la Secretaría Distrital de Integración Social le deja a la ciudad 29 obras con una inversión de \$139.997<sup>15</sup> millones de pesos, entre construcciones nuevas y reconstrucciones, para beneficiar aproximadamente a 5.687 personas vulnerables, adicionalmente realizará la entrega de los

<sup>15</sup> Los valores aquí relacionados corresponden a valores aproximados. Pueden modificarse posterior al proceso de liquidación de los contratos de obra.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

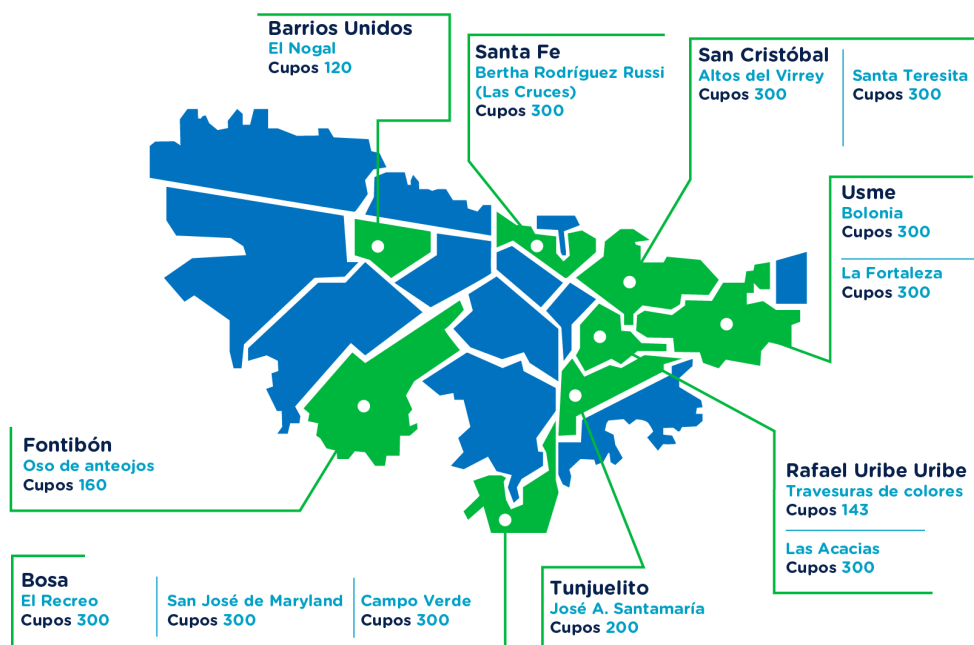
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

estudios, diseños y trámite de licencia de seis (6) proyectos más.<sup>16</sup> Adicionalmente, se hicieron, se hicieron 78 intervenciones integrales mediante el plan de mantenimiento con una inversión aproximada de \$40.964 millones de pesos, para mejorar la atención de nuestros beneficiarios.

### Construcciones nuevas

- Se entregarán 13 nuevos jardines infantiles a los niños y niñas de Bogotá para que crezcan más felices, con una inversión de \$94.443 millones de pesos, con una capacidad para la atención de 3.323 niñas y niños<sup>17</sup>.

Mapa 1. Jardines infantiles nuevos



- Las personas mayores de la ciudad recibirán cinco centros día nuevos, espacios para compartir y vivir una vejez digna. La inversión ascendió a \$14.164 millones de pesos, con una capacidad para la atención de 606 personas mayores. Adicionalmente, se adelanta la contratación de un

<sup>16</sup> Los proyectos que quedan con diseños para la contratación de la siguiente administración son: CDC El Campito (Tibabuyes), CDC María Goretti, Centro de Protección San Pedro, Centro de Protección al Adulto Mayor y Habitante de Calle El Camino, Centro Día Bella Flor y Centro Día San David.

<sup>17</sup> Al corte del 30 de septiembre de 2019, se han entregado tres jardines infantiles, Travesuras de colores, el Oso de anteojos y el Nogal; y 10 se encuentran en ejecución de la obra. Los valores corresponden a la inversión del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos".

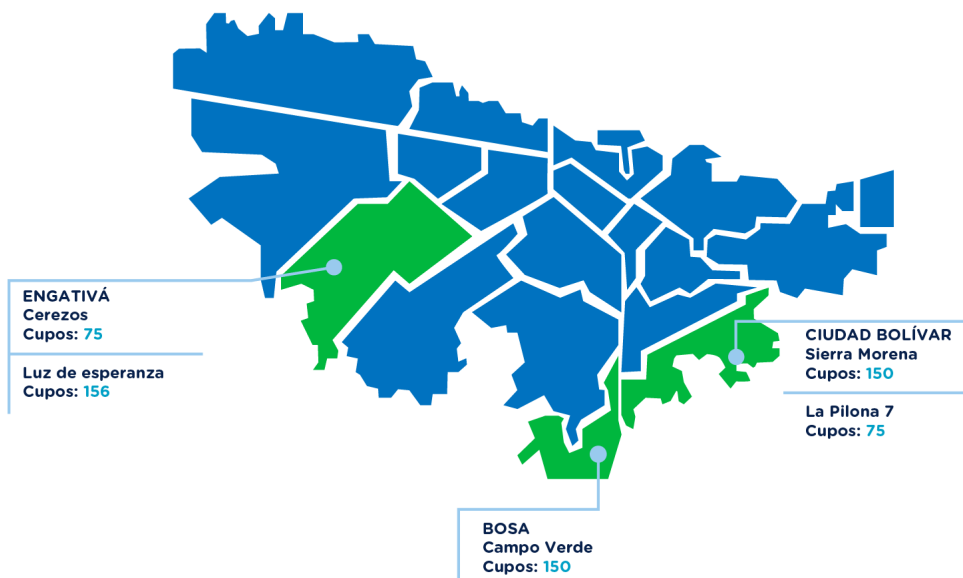


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

proyecto de nuevo centro día<sup>18</sup>, con una inversión aproximada de \$4.356 millones, y dos centros día que se dejan con los diseños terminados y la licencia de construcción respectiva.

**Mapa 2. Centros Día nuevos**



- Las personas con discapacidad podrán disfrutar de un nuevo Centro Crecer en la localidad de Kennedy, que se encuentra en obra, con una inversión de \$6.453 millones de pesos y una capacidad de atención de 100 cupos.

#### Reconstrucciones

- Siete jardines infantiles reconstruidos con una inversión de \$14.963 millones de pesos para mejorar la calidad de atención en 1.398 cupos.

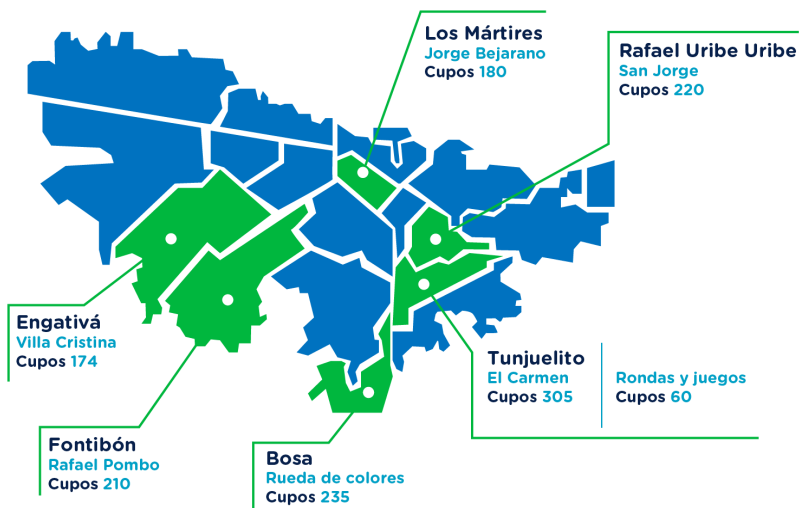
<sup>18</sup> Dos Centros Día tienen estudios y diseños, a corte 30 de septiembre, uno de los cuales se encuentran en trámite de contratación de la obra, y dos quedarán listos para que la próxima administración adelante su contratación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### Mapa 3. Jardines infantiles reconstruidos



- La piscina del Centro de Desarrollo Comunitario Lourdes en la localidad de Santa Fe, inversión \$5.218 millones de pesos.

#### Adecuaciones

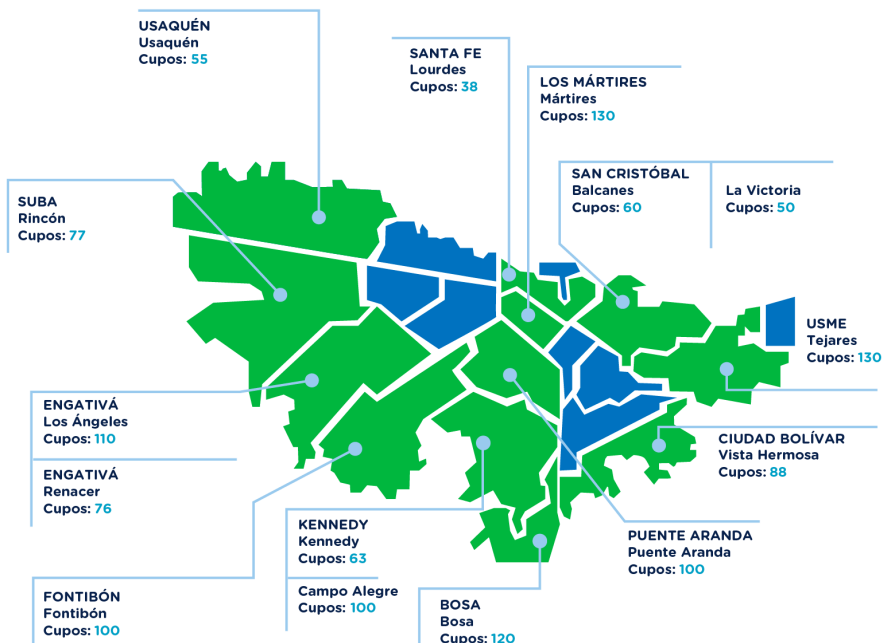
- Cinco centros Día y el centro de protección Bello Horizonte para persona mayor, con una inversión de \$3.236 millones de pesos con 310 cupos.
- 14 centros Crecer adecuados y uno reconstruido, con ajustes razonables de accesibilidad para personas con discapacidad menores de 18 años, con una inversión de \$12.735 millones de pesos, con una capacidad de atención para 1.197 personas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

#### Mapa 4. Centros para personas con discapacidad adecuados



#### Mantenimientos integrales

- 35 jardines infantiles con mantenimientos integrales para 6.169 cupos, gracias a una inversión de \$10.585 millones de pesos. Además, la Entidad adelantó la intervención de cinco jardines infantiles<sup>19</sup> en la modalidad de reparaciones locativas generales, con una inversión aproximada de \$294 millones de pesos.
- Seis Centros de Desarrollo Comunitario - CDC intervenidos integralmente, con una inversión aproximada de \$ 5.759 millones de pesos.
- Tres centros Proteger que atienden niños y niñas entre 0 y 9 años y 11 meses con medida de protección y restablecimiento de derechos, con una inversión de \$1.646 millones de pesos.

<sup>19</sup> Jardín Infantil El Ruby (Suba), Jardín Infantil Caracol (Kennedy), Jardín Social Tejares (Usme), Jardín Infantil Nuevos pasos (Los Mártires) y Jardín Social Piedra verde (Suba).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Cuatro subdirecciones locales<sup>20</sup>, con una inversión de \$ 3.150 millones de pesos.
- Adicionalmente se adelanta la intervención integral de 4 equipamientos más, que prestan los servicios para ciudadanos Habitantes de calle, con un valor aproximada de inversión de \$6.457 millones de pesos.

### **Aperturas de unidades operativas**

- Apertura de tres nuevos centros de atención diferencial para habitantes de calle en 2018, con ello se adicionaron 400 cupos a los ya existentes para esta población: un hogar de paso para habitantes de calle con carretas y sus mascotas de compañía; una comunidad de vida en la modalidad de 'Granjas agropecuarias' que por primera vez vincula acciones para desarrollar capacidades con inclusión social y productiva por medio del aprendizaje de oficios agropecuarios, que promuevan un desarrollo personal y ocupacional; un hogar de paso para mujeres diversas de poblaciones LGBTI, raizales, indígenas, afrodescendientes y gestantes.
- Apertura del primer Centro de Atención Distrital para la Inclusión Social -CADIS-: con una capacidad diaria de atención de 100 cupos, en este centro se brinda atención a personas con discapacidad y cuidadores de personas con discapacidad, a través del desarrollo y fortalecimiento de habilidades individuales, capacidades familiares y capacidades del entorno y territorio que permitan promover procesos de formación e inclusión productiva. Los cursos ofertados en articulación con el SENA incluyen gastronomía, diseño y confección, y competencias humanas.
- Apertura de tres nuevos centros Día y centros Noche<sup>21</sup> para personas mayores con capacidad de 150 cupos en jornada diurna y nocturna.
- En 2019 se abrió el Centro Abrazar con una capacidad de 70 cupos para la atención transitoria a niñas, niños y adolescentes migrantes en situación de riesgo de vulneración de derechos, desarrollando acciones directas en contextos de mendicidad propia, brindando orientación psicosocial, jurídica, pedagógica y nutricional.

### **Índice de demanda insatisfecha**

- La Secretaría desarrolló una metodología para la elaboración de estudios de demanda y oferta poblacional, cuyo producto final consistió en el Índice de priorización de UPZ con base en la pobreza multidimensional y la demanda insatisfecha de servicios sociales para la atención de la primera infancia, vejez y discapacidad.

---

<sup>20</sup> Subdirección local de Usme, subdirección local de Usaquén, Subdirección local de Rafael Uribe Uribe y Subdirección local de Teusaquillo. El valor relacionado con la intervención realizada a la Subdirección local de Rafael Uribe Uribe, se encuentra incluida en el marco de la inversión del CDC Colinas.

<sup>21</sup> Renacimiento: 50 cupos en la localidad de Los Mártires; San Luis: 50 cupos en la localidad de Teusaquillo; y Quiroga 50 cupos en la localidad de Rafael Uribe Uribe.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Con este índice de demanda insatisfecha, la Entidad queda con una herramienta metodológica que incluye información cuantitativa y de conocimiento del territorio para orientar las inversiones en temas como infraestructura (Plan de obras de infraestructura nueva), gestión de alianzas con el sector privado, consecución de asociados para lograr una adecuada prestación del servicio para las poblaciones en situación de vulnerabilidad que atiende la Secretaría, entre otras.

#### **Mayor control sobre los bienes (inventarios) de la Entidad**

- Optimización del proceso de traslados de inventario a través del trabajo articulado entre el nivel central y las localidades, lo que contribuyó a una mejor gestión y control de los bienes muebles de la entidad.

#### **Recomendaciones**

- Dado que la Entidad cuenta con 121 predios con contratos de arriendo es necesario que se tengan en cuenta las fechas de vencimiento de estos y tomar las decisiones a que haya lugar para que continúen prestando los servicios sin afectar a la ciudadanía.
- Los predios que se encuentran en calidad de administración, por parte de la Secretaría, requieren que se continúe con las intervenciones periódicas de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar equipamientos en condiciones dignas, adecuadas y seguras.
- Continuar con el saneamiento de 43 predios para incorporarlos en la contabilidad de la Entidad, de conformidad con el estudio jurídico que arroje, teniendo en cuenta las Normas Internacionales Financieras - NIF.
- Revisar en la estructura de la Entidad la posibilidad de que la compra de bienes muebles esté liderada por una sola dependencia, lo que permitiría mejorar la adquisición de elementos requeridos en las unidades operativas de la Entidad.
- Continuar utilizando la metodología del índice de demanda insatisfecha en los territorios para la planeación de la construcción o apertura de nuevos equipamientos sociales.

Se adjunta el Anexo Nro. 6. "Recursos físicos e inventarios".

#### **2.7 Gobierno digital y sistemas de información**

La Secretaría Distrital de Integración Social se propuso una revolución digital con el objetivo de hacer de la Entidad un modelo de productividad y eficiencia mediante la implementación y apropiación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. En este sentido, las acciones desarrolladas entre 2016 y 2019 se han enfocado en fortalecer este componente, con el fin de aportar a los objetivos estratégicos institucionales al sistematizar y optimizar la prestación de los servicios misionales, trámites y procesos, incorporando tecnología y realizando procesos de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

transferencia de conocimiento, en beneficio de la población más vulnerable de la ciudad y del talento humano de la Entidad.

#### **Revolución tecnológica a través de la actualización de los sistemas de información**

- Se inició la implementación del sistema de Gestión Documental web a través del aplicativo AZ Digital incluyendo la funcionalidad de firma electrónica, con el objetivo de mejorar la gestión electrónica de documentos y archivos, acorde con las disposiciones de eficiencia administrativa y la política de cero papel.
- Se inició la implementación de los sistemas ERP SEVEN y HCM KACTUS, que integran los procesos tecnológicos a nivel administrativo, financiero, contractual y de talento humano, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones del nuevo marco normativo contable, mejorar la productividad y contar con información confiable en la Entidad que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Se implementó la aplicación “Ángeles azules” que permite que las personas de Bogotá reporten la ubicación de ciudadanos de habitantes de calle, para activación de las rutas de atención por parte de la Secretaría. En agosto de 2019 se lanzó la aplicación y se publicó en las tiendas de AppStore y Google Play, teniendo un balance aproximado de 2000 descargas.
- Se encuentra en fase de pruebas el Sistema de Información Distrital para el seguimiento niño a niño de la Ruta Integral de Atenciones para la primera infancia - RIA, en articulación con las Secretarías Distritales de Educación, Salud, Cultura, Recreación y Deporte y con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Bogotá, para identificar y realizar seguimiento a las atenciones recibidas por cada niño y niña de Bogotá en cuanto a salud, nutrición, educación, entre otros temas.
- Se puso en marcha el Sistema de Justicia Oral en cuatro comisarías de familia<sup>22</sup> en las que se instalaron equipos especiales de grabación y transcripción, y se adecuaron los espacios para las audiencias. Este piloto ha fortalecido la gestión operacional de las comisarías, permitiendo mayor eficiencia en los procesos. La implementación de la oralidad en la justicia familiar es un hito en el país.

#### **Revolución tecnológica a través de la modernización de la infraestructura**

- En 2017 la Entidad adquirió servidores físicos para ampliar la capacidad de almacenamiento, pasando de 12TB a 170TB para atender las necesidades de funcionamiento de los nuevos sistemas de información de la Secretaría. De manera complementaria, para mitigar los impactos en caso de un incidente, se replican las bases de datos misionales, financieras y contractuales en la nube, a través de los servicios de Microsoft Azure.

---

<sup>22</sup> Comisarías de Familia en las que se implementó: Kennedy 3, Chapinero, Teusaquillo y La Candelaria.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- La Secretaría Distrital de Integración Social, a partir de 2018, incrementó a 170 el número de sedes con canales de conectividad y amplió el ancho de banda de estas, con el fin de atender a la población vulnerable de la ciudad de manera eficiente e ininterrumpida a través de la transmisión de datos por red. Adicionalmente, se instalaron 816 puntos de red en 76 unidades operativas y 167 equipos de interconexión de red para los centros de cableado y de datos del nivel central y de las unidades operativas.
- La Entidad adquirió 2.149 equipos de cómputo para reducir la obsolescencia tecnológica del parque computacional y atender las nuevas necesidades identificadas, así se optimizó la gestión de los servidores públicos en la atención oportuna a la población objetivo.
- La Secretaría implementó una solución de telefonía IP con más de mil extensiones distribuidas en el nivel central y en 84 unidades operativas, con un sistema de Call Center y grabación de llamadas, como una herramienta adicional para prestar una atención de calidad a la ciudadanía.

### **Implementación de la Política de Gobierno Digital**

La Secretaría se ha enfocado en fortalecer el posicionamiento estratégico de la nueva política de Gobierno Digital, a través de las siguientes gestiones:

- Fortalecimiento de la capacidad de interoperabilidad con otras entidades, para lo cual se lograron las notificaciones de cumplimiento en los niveles 1, 2 y 3 del lenguaje común de intercambio de información para el sistema Mapoteca Web, y nivel 1 para el Sistema Distrital de Seguimiento niño a niño de la Ruta Integral de Atenciones a la Primera Infancia - RIA.
- Cumplimiento en nivel "Medio-Alto" de los indicadores de seguridad de la información, según la herramienta de autodiagnóstico del MinTIC, destacándose la formulación de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad de la Información, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información y Plan de Sensibilización y Capacitación de Seguridad de la Información, alineada al cumplimiento de la ISO 27001.

### **Recomendaciones**

- Continuar con el uso adecuado del sistema de gestión documental AZ Digital y de la funcionalidad de firma electrónica, en pro de la optimización de los procesos documentales, reducir el consumo de papel y los consumibles de impresión.
- Se requiere trasladar el centro de datos de la Entidad fuera de las instalaciones del nivel central por las vulnerabilidades en seguridad física, lógica y para lograr la disponibilidad y continuidad del servicio en caso de cualquier contingencia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Es necesario dar continuidad al proceso de apropiación del ERP en la Entidad e integrar los módulos de manejo de bienes inmuebles, mantenimiento y servicios públicos para contar con la totalidad administrativa y financiera centralizada y así terminar de pagar los aplicativos *legacy* con los que contaba la Entidad.
- Fortalecer la implementación de la arquitectura orientada a servicios en los sistemas de información de la Entidad que permita la interoperabilidad del ecosistema de las soluciones tecnológicas.
- Contratar un nuevo sistema de información misional para la Entidad teniendo en cuenta la obsolescencia crítica del SIRBE. La presente administración intentó el reemplazo de esta plataforma a través de dos licitaciones que fueron declaradas desiertas.

Se adjunta el Anexo Nro. 7. “Gobierno digital y sistemas de información”.

## 2.8 Fortalecimiento organizacional

### Eficiencia en la estructura organizacional

- En 2017, se creó la Dirección de Nutrición y Abastecimiento y dos subdirecciones adicionales bajo su supervisión y control, la Subdirección de nutrición y la Subdirección de abastecimiento, a través del Decreto Distrital 587 del 1 de noviembre de 2017. Esta Dirección tiene como función la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos en materia alimentaria y nutricional para los diferentes servicios sociales que presta la Secretaría.
- De acuerdo con las características y funciones realizadas por la Subdirección para asuntos LGTBI, esta se reubicó dentro de la estructura organizacional dependiendo jerárquicamente de la Dirección Poblacional y no de la Dirección Territorial, esta modificación se refleja en el Decreto Distrital 587 del 1 de noviembre de 2017 Artículo 2.

### Actualización del mapa de procesos

- La Secretaría actualizó el mapa de procesos de la Entidad<sup>23</sup>, ejercicio que no se realizaba desde el 2009, con el fin de reflejar su operación actual en coherencia con la misión, visión y objetivos estratégicos. Uno de los principales cambios fue la articulación de los 20 procesos institucionales con las políticas de Gestión y desempeño y del componente ambiental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- Se modernizó la plataforma web con las últimas innovaciones en diseño como navegación intuitiva, compatibilidad con diferentes dispositivos y apta para su uso por parte de personas

---

<sup>23</sup> Aprobado por el Consejo Directivo en el mes de septiembre de 2018.

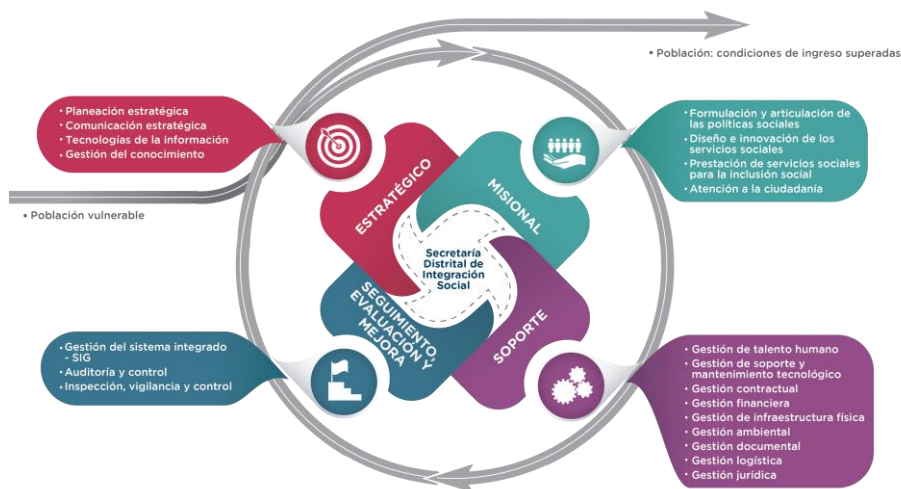


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

con discapacidad, lo cual mejoró la forma de consulta de la información oficial del Sistema Integrado de Gestión.

**Gráfica 2. Mapa de procesos Secretaría Distrital de Integración Social**



### Servicios y apoyos sociales acordes a las necesidades de la población más vulnerable

- Para priorizar y atender a la población más vulnerable de la ciudad a través de los servicios y apoyos sociales, la Secretaría Distrital de Integración Social adoptó la Resolución Nro. 0825 del 14 de junio de 2018 que define los criterios de focalización, priorización, egreso y restricciones para el acceso a estos.
- De los 30 servicios y apoyos sociales que ofrece la Secretaría, cinco incluyen el Sisbén como principal requisito para la priorización de nuevos beneficiarios<sup>24</sup>, desde el 14 de junio de 2018. En Colombia el Sisbén es la herramienta para priorizar el gasto social, especialmente lo que tiene que ver con subsidios en dinero o en especie. Con la entrada en vigor de la Resolución 0825 de 2018, la Entidad buscar llegar a las personas más vulnerables de la ciudad, es decir, a quienes realmente lo necesitan, para brindar servicios y apoyos sociales.
- La Secretaría Distrital de Integración Social en 2017 expidió la Circular 028, a través de la cual se establecen las premisas para la atención a población vulnerable de origen extranjero,

<sup>24</sup> Los puntajes de Sisbén requeridos según servicio u apoyo social son: 57,21 para el proyecto Creciendo en familia que brinda atención integral a mujeres gestantes, niños y niñas menores de 2 años; 46,77 para ingresar a comedores: 46,77 para recibir bonos canjeables por alimentos, canastas alimentarias y bonos canjeables por alimentos para personas con discapacidad; y finalmente, 43,63 para acceder a apoyos económicos para personas mayores.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

específicamente, para el ingreso de niños, niñas y adolescentes migrantes a los servicios de la Entidad<sup>25</sup>. Adicionalmente, se abrieron los siguientes servicios que surgen como respuesta del Distrito a la problemática social que afrontan los migrantes extranjeros:

- SuperCADE Social en la terminal de transporte Salitre de Bogotá (octubre de 2018-actualmente): en este punto de atención se encuentra consolidada la oferta distrital de servicios disponibles para los migrantes, a través de diez entidades y organizaciones sociales, que brindan información, referenciación y asistencia humanitaria.
  - Centro Integral de Atención al Migrante – CIAM (5 de diciembre de 2018-actualmente): servicio de orientación jurídica en temas migratorios y de restablecimiento de derechos y atención psicosocial. Además, se brinda información y referenciación a los diferentes servicios disponibles en el Distrito.
  - Servicio de acogida temporal (26 de diciembre de 2018-actualmente): este servicio ofrece albergue transitorio, orientación psicosocial y ayuda humanitaria a los migrantes en situación de mayor vulnerabilidad por dos noches-tres días, hasta por un máximo de cuatro noches-cinco días. Cuenta con 50 cupos diarios.
  - Campamento humanitario de paso (13 de noviembre de 2018 a 15 de enero de 2019): espacio que albergó 583 personas migrantes, allí se brindó apoyo alimentario diario y acompañamiento pedagógico y psicosocial.
- La Secretaría Distrital de Integración Social, atendiendo a su misionalidad, formuló e implementa la estrategia contra la mendicidad infantil, la cual se desarrolla en articulación con diferentes entidades, tales como: Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría de Seguridad, Justicia y Convivencia y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre otros. Con esta estrategia se busca ofrecer y vincular a los niños, niñas y adolescentes en situación de mendicidad, a los servicios sociales: jardines infantiles, centro abrazar, centros amar y casas de pensamiento intercultural, así como brindar atención en salud y educación.

### **Mejores condiciones para la atención de niños y niñas**

- La Secretaría reafirmó su compromiso de crear oportunidades reales para que la primera infancia de la ciudad reciba la mejor educación con calidad. Los honorarios de las coordinadoras y maestras habían sido inferiores a los de otros profesionales del equipo de atención a la primera infancia de la Secretaría; desde hace más de 5 años, habían tenido un incremento en promedio del 3.5 % anual. Pero esto cambió en el 2018, cuando se aumentaron los honorarios de coordinadores, maestros y educadores especiales, con el fin de brindarles mejores condiciones y hacer un reconocimiento al esfuerzo y la dedicación con que realizan su trabajo.

---

<sup>25</sup> Se tuvo en consideración que el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) aplica para todos los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros que se encuentren en Colombia, y que la familia, la sociedad y el Estado son corresponsables de su protección, cuidado y atención.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**Tabla 9. Aumentos de honorarios de maestras**

Servicios	Talento humano	Honorarios 2017	Honorarios 2018
Jardines infantiles diurnos y nocturnos- operación directa	Maestras profesionales	2.163.000	3.000.000
	Maestras técnicas	1.537.000	2.000.000
	Educadoras especiales	2.163.000	3.000.000
	Coordinadoras	3.135.000	3.597.000
Casas de Pensamiento Intercultural	Maestras profesionales	2.163.000	3.000.000
	Maestras técnicas	1.537.000	2.000.000
	Coordinadoras	3.135.000	3.597.000
Creciendo en familia	Maestras profesionales	2.246.000	3.000.000
Creciendo en familia en la ruralidad	Maestras profesionales	3.000.000	3.115.000
	Maestras técnicas	1.780.000	2.369.000

#### **Estándares de calidad**

- En el marco del proceso de innovación de los servicios sociales, la Entidad diseñó e implementó un sistema de estándares de calidad, el cual define los actores, las responsabilidades y las etapas para la formulación, evaluación, implementación y verificación de los requisitos mínimos y esenciales para la prestación de los servicios sociales con calidad.
- Se adoptaron herramientas institucionales para la formulación, implementación y verificación de estándares de calidad, por medio de una guía metodológica que les proporciona a las subdirecciones técnicas los pasos a seguir para la identificación de necesidades, la definición de los atributos del servicio y el establecimiento de condiciones mínimas para su operación, y así avanzar en la cultura del mejoramiento continuo de los servicios sociales.
- La Entidad aprobó seis estándares de calidad de los servicios sociales: Hogares de Paso Día-Noche, Centros Avanzar, Centros Crecer, Centros Integrarte Interno, Centros Integrarte Externo y Centros Proteger, los cuales se encuentran en las etapas de autoevaluación e implementación.

#### **Continuidad de negocio**

- La Secretaría Distrital de Integración Social creó una ruta que le permita tener la capacidad de continuar con su operación después de que suceda un incidente que interrumpa sus actividades cotidianas. La Entidad avanza en la implementación de un sistema de gestión que le permita responder a una situación que ponga en riesgo la prestación de los servicios sociales.
- Una vez establecido el alcance general y estructurado el proyecto de implementación del sistema de gestión de continuidad de negocio y manejo de crisis, en el análisis de impacto al negocio se establecieron cinco criterios que orientan el orden de recuperación de cinco servicios sociales y diez procesos catalogados como críticos o prioritarios ante un escenario de desastre, y los tiempos y recursos mínimos requeridos para su recuperación.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- El plan de continuidad de negocios, el cual incluye la estructuración del quipo de respuesta, se encuentra en proceso de formalización en el Sistema Integrado de Gestión.

#### **Recomendaciones**

- Continuar con el proceso de formulación de estándares de calidad de servicios sociales a partir de la nueva metodología.
- Hacer la incorporación definitiva de los lineamientos, procedimientos, herramientas y registros del sistema de gestión de continuidad de negocio y crisis acorde con el avance en la caracterización y documentación de los procesos del nuevo mapa de procesos y a la implementación de la Metodología Integrada de Planeación y Gestión (MIPG) que se encuentra en curso.

Se adjunta el Anexo Nro. 8. “Fortalecimiento institucional”.

#### **2.9 Defensa jurídica**

- Mayor presencia del equipo jurídico de la Secretaría Distrital de Integración Social en las 16 subdirecciones locales, lo que permitió el trabajo coordinado para la defensa de los intereses de la Secretaría y la mitigación del daño jurídico.
- La Entidad creó el procedimiento de “Deber de denuncia”, a través de la circular 036 de 2016, que traza una ruta para facilitar la denuncia por parte de servidores y contratistas de posibles hechos de violencias o vulneración de derechos de los participantes. Su implementación permitió la gestión de 1.662 informes de deber de denuncia ante las autoridades competentes (sectores salud, protección y justicia).
- En esta administración se crearon las rutas para la atención de situaciones de conflicto entre contratistas y situaciones de conflicto de un servidor público hacia un contratista, con el fin de contribuir al respeto de los derechos de los colaboradores de la Secretaría de Distrital de Integración Social. Del 31 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019 se han atendido 45 quejas de contratistas.
- Se creó el correo “MaltratoNO” como un canal de comunicación para que los contratistas y servidores busquen atención efectiva a las diferentes situaciones de conflicto que se pueden presentar en la Entidad.

#### **Recomendaciones**

- Continuar con la creación e implementación de las rutas y espacios para garantizar la denuncia al interior de la Entidad con el fin de proteger los derechos de los participantes y de mejorar el clima organizacional.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Se adjunta el Anexo Nro. 9. “Defensa jurídica”.

## 2.10 Mejora normativa

La mejora normativa realizada al interior de la Entidad fortaleció la articulación institucional entre las dependencias e intersectorial, bajo los principios de concurrencia y colaboración armónica, lo que permitió mejorar la prestación de los servicios en beneficio de los participantes. Dentro de las mejoras normativas se encuentran:

- La Entidad adoptó más de 2.000 normas, entre resoluciones y circulares, logrando así mejorar y regular la prestación de los servicios sociales y las acciones administrativas.
- Se adoptaron las circulares Nro. 028 de 2017 y la Nro. 012 de 2019 para la atención de población vulnerable migrante extranjera.
- La Entidad actualizó el Procedimiento de Gestión de Cartera para recuperar recursos que han sido cobrados indebidamente por los participantes de los servicios sociales.

## Recomendaciones

- Armonizar las políticas públicas de Bogotá con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" (Ley 1955 de 2019), como una oportunidad de gestionar recursos e inversiones en favor de la ciudad, sin perder la autonomía, las características y necesidades propias del territorio y su población.

Se adjunta el Anexo Nro. 10. “Mejora normativa”.

## 2.11 Servicio al ciudadano<sup>26</sup>

La Entidad gestiona con calidad, calidez, efectividad, coherencia y oportunidad las peticiones ciudadanas interpuestas a través de los canales de interacción<sup>27</sup> definidos por la Secretaría y el Distrito Capital, dando cumplimiento a los principios y términos dispuestos legalmente. Entre junio de 2016 y septiembre de 2019, la Entidad ha tramitado 60.917 requerimientos, como se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Total de requerimientos tramitados entre junio de 2016 y septiembre de 2019**

Período	Nro. de requerimientos
2016	13.470

<sup>26</sup> El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en el marco de lo dispuesto en la resolución 1202 de 2019, se concibe como un sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social, en el cual se desarrollan operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la Entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva.

<sup>27</sup> Instructivo Canales de interacción para la atención de la ciudadanía. Código: INS-DSS-001. Canal presencial (medio verbal, medio escrito, buzón de sugerencias y Centros de relevo). Canal telefónico (3808330, 01 8000 127 007, línea 195 Centro de Contacto Distrital). Canal virtual (Contáctenos: [www.integracionsocial.gov.co/integracion@sdis.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co/integracion@sdis.gov.co)/[www.bogota.gov.co/sdqj](http://www.bogota.gov.co/sdqj)).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Período	Nro. de requerimientos
2017	17.764
2018	15.658
2019	14.025
<b>Total</b>	<b>60.917</b>

Fuente: Informes de gestión SIAC. Junio de 2016 a septiembre 30 de 2019.

De los requerimientos tramitados el 65,08 % corresponden a derechos de petición de interés particular, seguido de derechos de interés general con el 10,70 % y, en tercer lugar, las quejas con un 8,48%, como se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla 11. Requerimientos por tipología**

Tipo	2016		2017		2018		2019		TOTAL
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	
Petición de interés particular	8.873	65,90%	11368	64,00%	10275	65,62%	10441	74.44%	65,08%
Petición de interés general	1.560	11,60%	1416	8,00%	1068	7,00%	977	6.96%	10.70%
Reclamo	1.005	7,50%	1135	6,38%	866	5,53%	579	4.12%	7.60%
Queja	885	6,60%	1088	6,12%	1096	6,99%	909	6.48%	8.48%
Felicitación	439	3,30%	926	5,21%	747	4,77%	507	3.61%	5.58%
Solicitud de información/solicitud de copia	327	2,40%	398	2,24%	1003	6,40%	246	1.75%	4,21%
Sugerencia	262	1,90%	395	2,22%	381	2,43%	214	1.52%	2,67%
Denuncia por presuntos actos de corrupción	109	0,80%	87	0,48%	79	0,50%	64	0,40%	0.72%
Consulta	10	0,10%	951	5,35%	143	0,91%	88	0,60%	2.54%
<b>TOTAL</b>	<b>13.470</b>	<b>100%</b>	<b>17.764</b>	<b>100%</b>	<b>15.658</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.025</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de gestión SIAC. Junio 2016- septiembre 2019.

El medio más frecuentado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos es el medio escrito, seguido del correo electrónico, la página web, el buzón de sugerencias, el canal telefónico, presencial y, por último, las redes sociales y app móvil.

**Tabla 12. Requerimientos allegados por los diferentes canales de interacción**

Canal /medio	Frecuencia	%
Escrito	38.147	62.6%
Correo electrónico	6.951	11,41%
Web	6.310	10.36%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Canal /medio	Frecuencia	%
Buzón	4.962	8,14%
Teléfono	2.070	3,40%
Presencial	2.467	4,05%
Redes sociales-app móvil	10	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>60.917</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes de gestión SIAC- Base de datos SDQS. Junio 2016-septiembre 2019

### Oportunidad y calidad en las respuestas a requerimientos ciudadanos

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC realiza periódicamente el análisis<sup>28</sup> a la calidad de las respuestas (oportunidad, coherencia, claridad y calidez), emitidas por las dependencias a los requerimientos ciudadanos, los resultados obtenidos se relacionan a continuación:

**Tabla 13. Calidad de criterios de respuestas**

Período	Oportunidad		Coherencia		Claridad		Calidez	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Enero 2018 a septiembre de 2019.	95%	5%	98%	2%	99%	1%	90%	2%

Fuente: Informes de gestión SIAC. Enero 2018-septiembre 2019

### Mejor atención a la ciudadanía

- A través de los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC se brindaron 169.407<sup>29</sup> orientaciones en temas relacionados con los servicios sociales de la Secretaría.
- Intervención y adecuación de 15 puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, con el fin de garantizar la adecuada y eficiente atención presencial para personas de talla baja y con discapacidad física.
- 18 puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía fueron habilitados para la atención de personas sordas, a través de centros de relevo<sup>30</sup>, los cuales se encuentran ubicados en las subdirecciones locales de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Se implementó la nueva solución de telefonía, con la cual se habilitó el servicio de Call Center para atención al ciudadano, ofreciendo una nueva línea de atención bajo el número 3808330,

<sup>28</sup> Desde el primer trimestre de 2018 se utiliza la herramienta EPI INFO para calcular la muestra de las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía (base de datos SDQS), para posteriormente analizar los criterios de calidad oportunidad, claridad, coherencia y calidez.

<sup>29</sup> Reporte de datos generado por el Sistema de Registro de Beneficiarios-SIRBE entre enero de 2016 y septiembre 30 de 2019.

<sup>30</sup> Los centros de relevo son un Proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia -Fenascol. A través del centro de relevo: 1) Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país. 2) Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país. 3) Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no solo consumidores sino productores de información.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

con opciones de menú para atención personalizada de las llamadas, con grabación y opción de calificación sobre la atención recibida, permitiendo el monitoreo del servicio.

- Modernización y actualización de las herramientas tecnológicas (equipos de cómputo) para la atención de personas con discapacidad auditiva en 20 puntos SIAC. Adicionalmente, se amplió el ancho de banda en los 24 puntos SIAC, con el fin de mejorar la conectividad y evitar interrupciones en la atención ciudadana.
- Cuatro laboratorios<sup>31</sup> de simplificación de respuestas a la ciudadanía (lenguaje claro) realizados en 2018, en coordinación con la Veeduría Distrital, con la participación de 161 servidores públicos.
- El SIAC realizó 24.117 encuestas de percepción y satisfacción sobre el servicio entre 2016 y septiembre 30 de 2019. El 96 % de la población encuestada considera que la información suministrada por los servidores y contratistas de la Secretaría es clara y precisa; el 98 % opina que el servidor/a que le atendió fue respetuoso y receptivo; y el 98 % afirma que el trato recibido fue bueno.

#### **Recomendaciones**

- Recursos humanos: disponer de un equipo humano constante y permanente (designados SDQS) para el trámite de requerimientos y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Infraestructura: dar continuidad a la adecuación de los espacios físicos de la Entidad para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus instalaciones, en coherencia con lo establecido en la norma NTC-6047 32.

Se adjunta el Anexo Nro. 11. “Servicio al ciudadano”.

#### **2.12 Gestión documental**

##### **Mejora en el proceso documental de la Entidad**

- El Archivo de Bogotá en el marco de sus funciones realiza una visita anual a cada entidad distrital con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de la normatividad archivística aplicable. Al respecto, en el año 2016 la Secretaría Distrital de Integración Social obtuvo una calificación de 5,5 sobre 10; en el 2017 de 6,6; y para el 2018 logró obtener un puntaje de 8,3. Es decir, se logró incrementar en 2,8 puntos la calificación.

---

<sup>31</sup> Los laboratorios hacen referencia a la “Estrategia de comunicación para la gente” de la Veeduría Distrital. Esta estrategia comprende el proceso de acompañamiento de la Veeduría, a la traducción de documentos de alta demanda ciudadana de las entidades distritales para que sean accesibles, entendibles y útiles para los ciudadanos. Brinda a las entidades herramientas prácticas que les permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía, a la vez que contribuyen al goce efectivo del derecho de acceso a la información en lenguaje claro y comprensible sobre los programas, trámites y servicios que ofrecen.

<sup>32</sup> Norma Técnica Colombiana. ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Se mejoró el tiempo de respuesta y atención de las consultas y solicitudes de préstamos de documentos al archivo central, bajando de 1.200 consultas pendientes en febrero de 2019 a 175 a 30 de septiembre de 2019. Lo que implica una mejora en la oportunidad de respuesta de la Entidad.

#### **La tecnología como instrumento para la eficiencia**

- Se implementó un Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo SGDEA denominado AZDIGITAL – Solución Tecnológica de apoyo para el Subsistema de Gestión Documental y Archivo. Por medio de AZDIGITAL es posible escanear documentos de manera descentralizada y moverlos entre los usuarios responsables de su procesamiento a lo largo y ancho de la organización. Con esta solución se elimina el uso de papel con sus costos asociados y se logra la implementación de la “oficina cero papeles”.
- A través de AZDIGITAL se ha logrado un ahorro de 157,5 resmas de papel. Con la implementación del Sistema de Gestión Documental del documento electrónico, la Entidad da cumplimiento a la directiva presidencial Nro. 04 de 2012, sobre política cero papel.

#### **Recomendaciones**

- Continuar con la administración propia del Archivo Central de la Secretaría Distrital de Integración Social para la organización de los archivos, atención de consultas, custodia y gestión documental, con personal propio o contratado por la Secretaría, ya que el patrimonio documental de la entidad es su responsabilidad directa.
- Fortalecer la apropiación de AZDigital en toda la Entidad para que, a partir de la aprobación de las tablas de retención documental, se consolide la gestión digital de los documentos en la Secretaría.
- Avanzar en el manejo de registros digitales de los documentos que conforman las historias sociales de los participantes de los servicios sociales.

Se adjunta el Anexo Nro. 12. “Gestión documental”.

### **2.13 Transparencia y acceso a la información**

#### **Apropiación, divulgación e implementación de la Ley de transparencia y el Plan anticorrupción**

El acceso y la divulgación de la información facilita el ejercicio de la participación ciudadana en desarrollo del control sobre los recursos y bienes públicos, en este sentido, la Entidad mantiene informada a la ciudadanía en temas de interés a través de la página web donde se pueden encontrar: los mecanismos de contacto con la Entidad (teléfonos, direcciones, correos electrónicos), la normatividad, temas generales como estructura orgánica, presupuesto, planeación y contratación, cómo interponer peticiones, quejas o sugerencias, así como los servicios que presta la Secretaría. Entre las principales actividades desarrolladas para este tema, están:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- En 2018 y lo corrido del 2019, 3.288 servidores públicos y colaboradores participaron de encuentros para conocer la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y acceso a la información pública”, “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano” y “Mapa de Riesgos de corrupción”, con el fin de promover el conocimiento y la apropiación de la norma. Estos encuentros se desarrollaron en las dependencias y unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social, Idiprón y en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- La Secretaría Distrital de Integración Social diseñó e implementó la Estrategia Pedagógica Institucional para la transparencia, conformada por 16 herramientas lúdico-pedagógicas presenciales y virtuales, que han sido implementadas con 12.246 servidores públicos y contratistas, con el fin de promover la transparencia, el cuidado de lo público, el control social y la cultura del servicio en la gestión pública.
- Con la implementación de la herramienta virtual “Practica la transparencia”, en 16 ciclos desarrollados, la Entidad ha aumentado en un 25,85 % el nivel de apropiación de prácticas éticas de servidores públicos y contratistas, asociadas a los cuatro componentes de la “Estrategia pedagógica institucional para la transparencia”, a saber: la cultura del servicio, la transparencia, el cuidado de lo público y el control social.
- La “Estrategia pedagógica institucional para la transparencia” ha logrado posicionarse a nivel interinstitucional, teniendo en cuenta que algunas de sus herramientas pedagógicas han sido socializadas e implementadas en diferentes escenarios de orden distrital y nacional como: la Procuraduría, el Ejército Nacional- Grupo DANTE, Presidencia de la República - Secretaría de la Transparencia, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los CADE, Veeduría Distrital, la Gobernación de Cundinamarca, Secretaría de Planeación, IDIPRON, Emisora DC Radio, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Desarrollo Económico.
- Se avanzó en una efectiva implementación de la Ley de Transparencia, por medio del cumplimiento de los 159 ítems de la matriz de autodiagnóstico de implementación de la Ley 1712 de 2014 de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de facilitar y hacer efectivo el derecho al acceso a la información pública a través de la página web<sup>33</sup>.

**Tabla 14. Avance en la implementación Ley 1712 de 2014**

Vigencia*	Avance
2016	96%
2017	98%
2018	100%
2019	99%

\*A corte 31 de diciembre de cada vigencia. Corte 30 de septiembre de 2019

<sup>33</sup> El enlace se puede consultar en: <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### **Alianzas estratégicas**

- Se lograron articulaciones con Entidades del nivel Distrital y Nacional para el acompañamiento y asesoría en la implementación de la Ley 1712 de 2014 realizadas con la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, la Alta Consejería Distrital de las TIC y Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### **Índice de transparencia por Bogotá**

- En 2018 la Secretaría Distrital de Integración Social logró el cuarto lugar en el Índice de transparencia por Bogotá, de las 34 entidades evaluadas en el 2018 (evaluación resultado de una alianza entre Transparencia por Colombia, Veeduría Distrital, Cámara de Comercio de Bogotá y Pro-Bogotá Región), lo que demuestra el compromiso de la Entidad en la realización de acciones concretas e innovadoras para la prevención de riesgos de corrupción administrativa<sup>34</sup>.

### **Participación en la construcción de la Política Pública Distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción.**

- La Secretaría Distrital de integración Social participó en la construcción de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción, la cual, fue aprobada por CONPES en diciembre de 2018. En el marco de la implementación de dicha política Integración Social ha diseñado e implementado la herramienta pedagógica Taller "Liga por la Transparencia", orientada a promover la apropiación de prácticas éticas de transparencia y cuidado de lo público en niños de 8 a 12 años de edad. Para esta vigencia se ha realizado 15 talleres donde han participado 314 niños y niñas así: 111 niños y 204 niñas

### **Construcción por primera vez de un Plan institucional y procedimiento de participación ciudadana.**

- A partir de octubre de 2017, la Secretaría Distrital de Integración Social apoya la articulación transectorial de la participación ciudadana liderada en la ciudad de Bogotá por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, a través de su plan institucional de participación ciudadana, así como el procedimiento que se desprende de este y que se ha consignado en el mapa de procesos de la Entidad.

El mencionado Plan da la línea y establece tanto el objetivo como el alcance de las acciones que se han trazado para sostener un diálogo fluido con la ciudadanía que permite que esta haga parte de la toma de decisiones de la Entidad. Estos elementos se complementan, a su vez, con el cronograma y el procedimiento que dan soporte técnico a este modelo<sup>35</sup>.

<sup>34</sup> La información puede ser consultada en:

[http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/20180425\\_Presentaci%C3%B3n%20resultados%20ITB%202016-2017\\_eventovrecortadad.pdf](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/20180425_Presentaci%C3%B3n%20resultados%20ITB%202016-2017_eventovrecortadad.pdf)

<sup>35</sup> Se encuentra enmarcado en la ley 134 de 1994, los artículos 33 a 35 de la ley 489 de 1998, la ley 1757 de 2015 el acuerdo distrital 013 de 2000 y el decreto distrital 503 de 2011.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

### **Metodología de participación ciudadana “Integración en acción”**

- Una de las acciones más relevantes en materia de participación ciudadana para la Secretaría Distrital de Integración Social, sus grupos de valor y de interés ha sido el diseño e implementación de la metodología “Integración en acción”. En ella, se cimentan escenarios locales de interacción directa con ciudadanos interesados en los temas más relevantes del quehacer de la Entidad, quienes tienen la oportunidad de comunicar sus propuestas al equipo directivo institucional.

El ejercicio se lleva a cabo en un espacio ameno, en forma de diálogo, en el que se presentan las principales acciones de la Secretaría en la localidad donde se desarrolla, se instauran mesas temáticas para identificar las necesidades de información y problemáticas más relevantes; luego, los participantes generan propuestas susceptibles de convertirse en retos para la Secretaría. Estos retos son presentados, en un segundo momento, por un vocero, quien expone las conclusiones a los directivos de la Entidad, ante un auditorio, para que juntos definan cursos de acción viables que respondan a las expectativas de los ciudadanos, dentro de la misionalidad y la capacidad institucional de la Entidad.

La estrategia se realizó en 19 localidades, entre el 3 de junio de 2017 y el 30 de junio de 2019, a través de 57 mesas preparatorias, con una participación de 2.400 personas, y 17 diálogos, con la asistencia de más de 3.110 personas.

### **Rendición de cuentas**

- Uno de los pilares de la política de transparencia de la Entidad es rendir cuentas a la ciudadanía, con especial énfasis en grupos de valor, con el fin de brindarles información oportuna a aquellos que deseen ejercer su derecho de hacer control social a las acciones, metas, proyectos y programas de la Secretaría. En la página web de la Secretaría se encuentra un micrositio dedicado a la Rendición de cuentas en el que se aparece información clave de las vigencias 2016, 2017 y 2018, a través de documentos, informes, videos y presentaciones<sup>36</sup>.
- En este marco se realiza la audiencia pública de rendición de cuentas<sup>37</sup> un espacio de presentación de los principales avances, cumplimiento de metas y gestión del sector de integración social dentro de una vigencia específica. Cada audiencia de rendición de cuentas se desarrolla mediante las siguientes fases:
  - Fase 1: de planeación, alistamiento de información y confirmación del sitio de desarrollo de la audiencia.
  - Fase 2: publicación de la información sobre la gestión de la vigencia anterior, para consulta del público.
  - Fase 3: convocatoria de grupos de valor e interés.
  - Fase 4: desarrollo de la audiencia pública.

<sup>36</sup> El enlace del micrositio es: <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/3140-rendicion-de-cuentas>

<sup>37</sup> Reglamentado por la Ley Estatutaria 1757 de 2015, las leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014, el Decreto distrital 503 de 2011, el documento CONPES 3654 de 2010 y el Acuerdo distrital 131 de 2004.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Fase 5: procesamiento de las encuestas de evaluación del evento y reuniones de retroalimentación.

Fase 6: construcción y publicación en la página web del informe de la audiencia pública.

La Secretaría como líder del sector de integración social rindió cuentas a la ciudad sobre la gestión del año 2016 el 3 de marzo de 2017, lo correspondiente a la gestión de la vigencia 2017 el 18 de octubre de 2018<sup>38</sup>, y sus resultados de la vigencia 2018 el 23 de octubre de 2019.

- Adicional a la audiencia, se transmitieron tres espacios televisivos en Canal Capital en los que las cabezas del sector presentaron los principales avances y retos de cada vigencia. La primera transmisión fue el 9 de marzo de 2017 sobre los resultados a 31 de diciembre de 2016; la segunda, el 25 de abril de 2018, sobre los resultados a 31 de diciembre de 2017; la tercera, el 12 de abril de 2019, que presentó información a 31 de diciembre de 2018.
- Otro mecanismo de rendición de cuentas fue la realización de dos Facebook Live en abril de 2019, con el fin de llegar a un público joven a través de las redes sociales; la conversación giró alrededor de temas asociados a los jóvenes: maternidad y paternidad tempranas, sexualidad, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, entre otros.
- Se realizó un diálogo ciudadano distrital y 16 locales entre febrero y marzo de 2019, dentro del marco de la rendición de cuentas del Alcalde Mayor de la ciudad. En ellos, integrantes de los grupos de valor más representativos para la Entidad conocieron los principales logros de la Secretaría, y propusieron preguntas que deseaban fueran resueltas por el Alcalde en su audiencia pública.

#### **Observatorios ciudadanos**

- El observatorio ciudadano es un espacio de control social en el que ciudadanos hacen seguimiento a la gestión de la Administración Distrital, con el apoyo de la Veeduría Distrital, a partir de indicadores que se pactan anualmente sobre los temas que el observatorio considere de interés.
- La Secretaría Distrital de Integración Social ha logrado el cumplimiento de los seis indicadores asignados en lo transcurrido del Plan Distrital de Desarrollo, luego de la verificación de las evidencias presentadas.

#### **Recomendaciones**

- Seguir trabajando coordinadamente para dar respuesta a los diferentes índices de medición que evalúan la transparencia y eficiencia institucional, entre ellos, el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública –ITA– de la Procuraduría General de la Nación.

---

<sup>38</sup> Los informes que detallan el proceso y resultados se encuentran en el siguiente enlace:  
<http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/3140-rendicion-de-cuentas>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- En los últimos dos años la Secretaría Distrital de Integración Social ha mantenido la implementación de la Ley de transparencia sobre el 95 %, por lo tanto, es importante continuar con estrategias que garanticen el derecho a la información de los ciudadanos.

Se adjunta el Anexo Nro. 13. “Transparencia y acceso a la información”.

## **2.14 Gestión del conocimiento**

### **Procesos actualizados**

- La Secretaría Distrital de Integración Social actualizó el proceso de Gestión del Conocimiento de la Entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por el decreto 1499 de 2017 y por el manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### **Producción de conocimiento para toma de decisiones**

- Se realizaron tres evaluaciones externas de resultados de tres servicios sociales:
  - Hogares de Paso Día-Noche para ciudadanos habitantes de calle.
  - Comedores para población en inseguridad alimentaria.
  - Centros Crecer e Integrarte en atención externa para personas con discapacidad.Gracias a estas evaluaciones se conoció, de manera objetiva, el estado actual de estos tres servicios, lo que permitirá diseñar estrategias de mejoramiento que contribuyan a la calidad de estos en beneficio de la población más vulnerable.
- Se llevaron a cabo seis estudios de valor agregado sobre dinámicas poblacionales en la ciudad:
  - Pobreza y cambio social en Bogotá.
  - Los Ninis en Bogotá
  - Estrategia Distrital para atender el fenómeno del envejecimiento en Bogotá.
  - Investigación mixta sobre maternidad y paternidad tempranas en adolescentes y jóvenes vulnerables en Bogotá.
  - Determinantes de la violencia intrafamiliar en primera infancia
  - Determinantes de la violencia intrafamiliar en jóvenes, adultos y adultos mayores.
- Se elaboró un documento técnico sobre la migración venezolana “Migración venezolana. Una oportunidad para la inclusión social y el desarrollo” con el fin de entregarle a la ciudad una propuesta sobre las principales razones por las cuales es indispensable regularizar a la población migrante venezolana que se encuentra hoy en territorio colombiano en estado irregular migratorio.
- Se desarrollaron 26 investigaciones en articulación con universidades y centros de investigación, con la integración de herramientas que califican la generación del conocimiento y la realización de estudios sobre dinámicas poblacionales en la ciudad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- En 2017, se realizó el Primer Simposio denominado *Análisis de modelo de atención- niños, niñas, adolescentes y familias, sanas, seguras y felices*, en alianza con la Red de Protección a la infancia RED-PAI; con el propósito de identificar experiencias que generen procesos de atención menos traumáticos en los niños, niñas y adolescentes que han perdido o están en riesgo de la pérdida del cuidado parental.
- En 2019, se realizó el Primer Seminario Internacional de Alimentación. *“Nutrición, una responsabilidad social”* sobre abastecimiento de alimentos y la planificación alimentaria en programas sociales, la educación alimentaria nutricional, la ventana de oportunidades en los primeros 1000 días de nacido, y la malnutrición infantil. Contó con la presencia de cinco países: Estados Unidos, Brasil, México, Chile y Colombia.

#### **Fortalecimiento de la innovación en gestión pública y social**

Dentro de las metas del Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”, la Secretaría Distrital de Integración Social se propuso generar y fortalecer la capacidad institucional para lograr una adecuada gestión pública que permita apoyar los procesos misionales desde la planeación, la gestión de la información y el conocimiento, el monitoreo y la evaluación de los servicios sociales.

- Evaluación de 15 iniciativas en gestión pública y social de 14 subdirecciones locales y una de la subdirección de identificación, caracterización e integración. De este ejercicio se preseleccionaron ocho con potencial de replicabilidad, sostenibilidad, afinidad con la misionalidad de la Entidad, entre otros criterios de evaluación. Posteriormente, un grupo de cinco jurados expertos en innovación (externos) evaluaron las ocho iniciativas y seleccionaron las cinco con mayor potencial.
- Se acompañó y fortaleció las cinco iniciativas seleccionadas a través de sesiones de entrenamiento para dejar capacidad instalada en los equipos técnicos locales en formulación de proyectos, indicadores, mecanismo de seguimiento a metas y comunicación, todo desde la metodología de marco lógico. Las cinco iniciativas fortalecidas fueron:
  - Mujeres campesinas, semillas de familia de Usme-Sumapaz.
  - Escuela de-formación de Nuevas Masculinidades Maira Barahona Rodríguez de Antonio Nariño-Puente Aranda.
  - Súmate al cambio. Tunjuelito por un ambiente más sano de Tunjuelito.
  - En los Mártires se puede ser de Los Mártires.
  - Yo elijo quitarle el “dis” a discapacidad de San Cristóbal.
- Se realizó el Primer foro de innovación en gestión pública y social, con invitados nacionales e internacionales expertos en innovación, el 25 de abril de 2019.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Finalmente, se realizó una investigación sobre buenas e innovadoras prácticas en gestión pública o para la reducción de la pobreza o mejora en la calidad de vida de poblaciones vulnerables; y un documento de transferencia de conocimiento sobre todo el proceso desarrollado en el marco del convenio.

Otra de las acciones para el fortalecimiento de la innovación en la Entidad fue la participación de 38 servidores y funcionarios en dos versiones del Curso Virtual de innovación impartido por la Veeduría Distrital, en 2018.

### **Recomendaciones**

- Fortalecer la implementación de herramientas de analítica de datos a través del repositorio de información y el fortalecimiento de los sistemas de información, con el fin de contribuir en la generación y producción del conocimiento que posteriormente es compartido y difundido para el mejoramiento de los servicios prestados por la Entidad.
- Continuar con el desarrollo de prácticas organizacionales que involucren a los colaboradores de la entidad en el uso y apropiación del conocimiento generado y en el desarrollo de los mecanismos de innovación establecidos.
- Diseñar el sistema de gestión de la innovación.
- Realizar nuevas evaluaciones de resultado a servicios sociales como los centros para personas mayores y evaluaciones de impacto a servicios como los jardines infantiles o Creciendo en familia.

Se adjunta el Anexo Nro. 14. "Gestión del conocimiento".

## **2.15 Control interno**

### **Mejoras internas**

- La Oficina de Control Interno fue reconocida en el comité distrital de auditoría como una de las tres oficinas con mayor nivel de cumplimiento y calidad en las entregas para la vigencia 2018.
- En el marco del sistema integrado de gestión se logró el diseño y documentación del proceso de Auditoría y Control, así como, la documentación y/o actualización de los procedimientos, instructivos y formatos que permitan ejecutar las funciones de la Oficina de Control Interno de forma estructurada, organizada, estandarizada, lo cual a su vez facilita la interacción con las partes interesadas en la gestión, además de su atención con criterios de oportunidad, calidad y pertinencia.
- Gracias al fortalecimiento del acompañamiento técnico a las diferentes áreas de la Entidad, se logró que la Contraloría de Bogotá cerrara 352 acciones de mejora para la vigencia 2017, 95 para 2018 y 136 para 2019.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno se fortaleció como una instancia de asesoría y acompañamiento técnico a la Entidad para la toma de decisiones.
- Durante la presente administración se realizó el diseño y puesta en funcionamiento a nivel de pilotaje del aplicativo para el registro y control de acciones de mejora de la Entidad.
- Se diseñó y activó un esquema de alertas tempranas con enfoque preventivo que entrega insumos oportunos para la toma de decisiones por parte de la Entidad.
- Fortalecimiento permanente de competencias al equipo directivo en temas de interés como formulación efectiva de planes de mejoramiento, el esquema de las tres líneas de defensa y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otros.

#### **Recomendaciones**

- Continuar con la implementación del sistema de seguimiento a las acciones de mejora y de procedimientos estandarizados para su formulación y seguimiento.
- Tener en cuenta la planificación de los informes de ley que debe presentar la administración a los diferentes entes de control, incluidas las responsabilidades establecidas en los acuerdos del Concejo de Bogotá.
- Utilizar la gestión de riesgos como una herramienta gerencial que articule los niveles estratégico, táctico y operativo que suministre aseguramiento en el cumplimiento misional.
- Continuar posicionando a nivel institucional el modelo de las tres líneas de defensa como herramienta de fortalecimiento y mejora institucional.

Se adjunta el Anexo Nro. 15. "Control interno".

#### **Capítulo 3. Recomendaciones generales**

A lo largo del capítulo 2 "Gestión y desarrollo institucional" para cada una de las 15 dimensiones se formularon recomendaciones sobre los temas institucionales a los que se sugiere dar continuidad o prestar especial atención. No obstante, a continuación, se presentan las principales recomendaciones que la Secretaría Distrital de Integración Social considera que deben ser tenidas en cuenta por la entrante administración, dado que responden a temas estratégicos en su gestión que permitirán que la Entidad continúe trabajando por la población más vulnerable de la ciudad.

- Expandir la implementación del Sistema de Justicia Oral en la totalidad de las Comisarías de familia, con el fin de automatizar los procedimientos de audiencias y agilizar los procesos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Adelantar los trámites con la Secretaría Distrital de Hacienda y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital para la creación de 400 empleos: coordinadoras o responsables de jardines infantiles, trabajadores de comisarías de familia y operarios de calderas y piscinas, con el fin de atender las necesidades en materia de talento humano de la Entidad y el cumplimiento de su misionalidad.
- Adoptar e implementar en la Entidad la metodología de la Veeduría Distrital para el control preventivo, con el fin de fortalecer los mecanismos de anticorrupción.
- Dar continuidad a las acciones requeridas para la adecuación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión con el referente del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) conforme a lo establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la “Guía de ajustes del Sistema Integrado de Gestión Distrital”.
- Continuar con la consecución de vigencias futuras dentro del presupuesto de la Entidad, con el fin de programar de manera integral y oportuna la forma de cubrir las necesidades de bienes y servicios de la Entidad.
- Continuar con el procedimiento creado en la Entidad para la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro, teniendo en cuenta los parámetros del Decreto 092 de 2017.
- Adelantar la contratación y ejecución de obra de cuatro proyectos, a los cuales se les expidió licencia de construcción: Centro de Desarrollo María Goretti y Centro de Desarrollo Tibabuyes, Centro de Protección San Pedro para personas mayores en abandono o sin redes de apoyos que necesitan cuidado permanente y Centro de Protección El Camino para la atención de personas mayores y habitantes de calle. Estas obras son vitales para mejorar las condiciones de atención de la población más vulnerables de la ciudad.
- Dar continuidad al proceso de actualización y convalidación de las Tablas de Retención Documental - TRD ante el Archivo Distrital, con el fin de mantener actualizado el registro de activos de información y el índice de información clasificada de la Entidad.
- Facilitar el acceso a los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social de forma virtual, con el fin de que los ciudadanos ahorren tiempo en desplazamientos, utilizando las tecnologías en favor de la comodidad de los usuarios.
- Continuar con la evaluación de los servicios sociales, la cual fortalece el proceso de consolidación en cuanto a la organización, clasificación y sistematización de la información, en especial la relacionada con los grupos de valor.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

---

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- Contratar el nuevo sistema de información misional de la Entidad para la modernización de los procesos de captura, registro y seguimiento de los participantes de los servicios sociales que presta la Secretaría.
- Continuar la unificación e integración de los aplicativos misionales y administrativos que hacen parte del inventario de los sistemas de información de la Entidad, a través de los sistemas ERP SEVEN y HCM KACTUS, que integran los procesos tecnológicos a nivel administrativo, financiero, contractual y de talento humano, con el fin de seguir con el cumplimiento a las disposiciones del nuevo marco normativo contable, mejorar la productividad y contar con información confiable en la Entidad que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.