

“Por la cual se establecen y adoptan las Estrategias de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para el año 2016”

LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial de las conferidas en los artículos 23 y 78 del Acuerdo 257 de 2006 y en el artículo 5 del Decreto 552 de 2006,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”.*

Que el artículo 6 de la Ley 87 de 1993 - *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*-, dispuso que (...) *“El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos”.*

Que la Ley 190 de 1995 establece normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Que la Ley 489 de 1998 *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*, en su Capítulo VI artículo 27 crea el Sistema Nacional de Control Interno, conformado por el conjunto de instituciones, instancias de participación, políticas, normas, procedimientos, recursos, planes, programas, proyectos, metodologías, sistemas de información y tecnología aplicable.

RESOLUCIÓN No. DE 2016 0075

“Por la cual se establecen y adoptan las Estrategias de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para el año 2016”

Que la Ley 962 de 2005 estableció normas sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que la Ley 1474 de 2011 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, dispuso en el artículo 73° que: cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y en su artículo 76° define que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1712 de 2014 dispuso la creación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que el Decreto 4637 de 2011 por su parte dispuso la existencia de la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de funciones el señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Que el Decreto 4632 de 2011 reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y dictó otras disposiciones.

Que el artículo 1° del Decreto 019 de 2012 determina que los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley. Este Decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

Que el Decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73° y 76° de la Ley 1474 de 2011 y señaló la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73°, señalando los

“Por la cual se establecen y adoptan las Estrategias de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para el año 2016”

estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76° ibídem.

Que teniendo en cuenta la anterior normatividad, se hace necesario establecer y adoptar las Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tal como consta en los documentos que hacen parte integral de la presente; disposiciones que permitirán realizar una gestión de manera eficiente y transparente de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión y las Políticas del Buen Gobierno.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. Establecer y adoptar las Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para la vigencia 2016.

Artículo 2°. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico para la vigencia 2016.

Parágrafo primero. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado en este artículo se encuentra integrado por los siguientes componentes: a. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. b. Estrategia antitrámites. c. Rendición de cuentas y d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Parágrafo segundo. Los componentes que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se desarrollarán a través de estrategias y actividades relacionadas con el mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos, servicios y atención al ciudadano.

Artículo 3°. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría, quien servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del plan.

Artículo 4°. El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo del Asesor de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la Secretaría las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

RESOLUCIÓN No. DE 2016

0075

**“Por la cual se establecen y adoptan las Estrategias de Lucha contra la
Corrupción y Atención al Ciudadano y se adopta el Plan Anticorrupción y de
Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
para el año 2016”**

Artículo 5°. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publicará en la página web de la entidad, para fácil acceso del ciudadano a más tardar el 31 de enero del año en curso.

Artículo 6°. Este Acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C. a los días _____ de 2016. 28 ENE 2016



FREDDY HERNANDO CASTRO BADILLO
Secretario Distrital de Desarrollo Económico

Proyectó: Jhon Dairo Bermeo Cuellar, Profesional Especializado - OAP
Omar Eduardo González Moreno, Profesional Especializado - OAP
María del Pilar Barrios Gutiérrez - Profesional Especializado - OAP

Revisó: Pedro José Portilla Ubaté - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Martha Consuelo Andrade Muñoz - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Isabel Cristina Jaramillo Jiménez - Directora Dirección Gestión cooperativa

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

**ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA
CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016**

2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

0075

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO LEGAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	4
2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	5
2.1 Misión	5
2.2 Visión	6
2.3 Principios	6
2.4 Valores Éticos	7
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
3.1 OBJETIVO GENERAL	8
3.2 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
3.2.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	8
3.2.2 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
3.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	10
3.2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12
5. ACCIONES Y CRONOGRAMAS	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con el propósito de fortalecer el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y dando cumplimiento a las directrices de la Ley 1474 de 2011, definió la estrategia de lucha anticorrupción y de atención al ciudadano, fundamentada en las orientaciones del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción la cual hace referencia a los siguientes componentes:

Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo: Este componente se desarrolla en el PAAC¹ 2016 a través del objetivo fortalecer la cultura y política en materia de administración de riesgos en la entidad, de acuerdo con la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, donde se consideran las acciones para la socialización, revisión y ajuste del mapa de riesgos por proceso, identificando, valorando y analizando los posibles riesgos de corrupción.

Estrategia Antitrámites: Este componente se plantea desarrollar en el PAAC 2016 a través el objetivo de fortalecer el desarrollo de la Política Antitrámites en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, de conformidad con el Decreto 19 de 2012 y demás normas que lo regulan, donde se realizarán actividades relacionadas con la implementación de herramientas y acciones para el mejoramiento de los procesos, procedimientos, trámites y/o servicios de la entidad.

Rendición de Cuentas: Este componente tiene como objetivo en el PAAC 2016 fortalecer los mecanismos e instrumentos que contribuyan a la consolidación de una cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública, donde se realizarán actividades relacionadas con el desarrollo de mecanismos e instrumentos que contribuyan a la consolidación de una cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente tiene la finalidad en el PAAC 2016, fomentar la cultura y el mejoramiento de la atención al ciudadano en la Secretaría, mediante la elaboración de actividades relacionadas con el desarrollo de los mecanismos que generen cambios en la cultura organizacional y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

¹ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

En este sentido, el presente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, donde se establecen las acciones que contribuyen a la prevención de eventos de corrupción que se puedan presentar en la Secretaría y se fortalecen los mecanismos de transparencia y el compromiso de los funcionarios en el cumplimiento de su gestión y la efectiva atención al ciudadano.

1. MARCO LEGAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”*
- Ley 489 de 1998 *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”*
- Ley 962 de 2005 *“ Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*
- 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.”*
- Decreto 2641 de 2012, *“por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*
- Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

“La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación de políticas de desarrollo económico de las actividades comerciales, empresariales y de turismo del Distrito Capital, que conlleve a la creación o revitalización de empresas, y a la generación de empleo y de nuevos ingresos para los ciudadanos y ciudadanas en el Distrito Capital²”.

En este contexto, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de acuerdo con funciones y competencias asignadas por la ley, ha implementado su plataforma estratégica que le permita establecer el camino para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, sin embargo, el cumplimiento de su misión debe corresponder a un objetivo de largo plazo que le permita a la entidad ser reconocida por su gestión, en este sentido, la Secretaría se ha propuesto como aspecto estratégico y fundamental ser reconocida como *“un modelo de gestión exitoso a seguir por su transparencia, efectividad y sostenibilidad en la formulación e implementación de políticas de desarrollo económico”³*, estas postulaciones parte de la visión de la entidad, y junto con los principios y valores definidos, establecen el compromiso de esta entidad con la aplicación de las mejores prácticas administrativas, de conducta e interacción con la ciudadanía en el cumplimiento de su gestión.

2.1 Misión

“Somos la entidad que formula, implementa y evalúa políticas orientadas a fortalecer la productividad y competitividad de las empresas, la generación de oportunidades de empleo de calidad y el abastamiento de alimentos en la ciudad, a través de la gestión y coordinación institucional de políticas de desarrollo económico, el mejoramiento de la inserción económica internacional y la prestación de servicios de desarrollo empresarial, financiamiento, trabajo decente y ciencia tecnología e innovación, que permitan mejorar

² Artículo 78 del Acuerdo 257 de 2006

³ Visión, Plan Estratégico de la Secretaria Distrital de Desarrollo Economico 2012 – 2016

los niveles de ingreso, la seguridad y soberanía alimentaria y la calidad de vida en el territorio urbano y rural de Bogotá”⁴.

2.2 Visión

“La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico será reconocida en el 2020 a nivel distrital y nacional como un modelo de gestión exitoso a seguir por su transparencia, efectividad y sostenibilidad en la formulación e implementación de políticas de desarrollo económico, que permitan un mayor bienestar para los habitantes de la ciudad a través de la generación de ingresos, trabajo decente y el abastecimiento de alimentos”⁵.

2.3 Principios⁶

Los principios éticos adoptados con los cuales la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico se relacionará y gestionará el desarrollo económico de la ciudad son:

Interés general: La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y las personas que ejercen funciones a nombre de la misma, tienen el deber primordial de cumplir los propósitos institucionales y de interés general con calidad, oportunidad y eficiencia.

Mejoramiento continuo, eficacia y eficiencia: Es compromiso de los servidores públicos de la Secretaría la implementación de las mejores prácticas y el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad, que garanticen la entrega de productos y servicios con eficacia, eficiencia y efectividad.

Transparencia y publicidad: El comportamiento de las personas que laboran en la entidad se fundamenta en actuaciones y decisiones claras y visibles, partiendo del principio de la buena fe y garantizando el buen uso de los recursos públicos, el acceso a la información y facilitando el desarrollo de los procesos de rendición de cuentas a la sociedad, sobre los resultados de su gestión.

Igualdad, Imparcialidad y moralidad: Las personas que laboran para la Secretaría de Desarrollo Económico dirigen su gestión a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y la garantía de sus derechos en condiciones de igualdad y justicia,

⁴ Misión, Plan Estratégico de la Secretaria Distrital de Desarrollo Economico 2012 – 2016

⁵ Visión, Plan Estratégico de la Secretaria Distrital de Desarrollo Economico 2012 – 2016

⁶ Plan Estratégico de la Secretaria Distrital de Desarrollo Economico 2012 – 2016

especialmente dirigidos a reducir la segregación económica y la generación de mejores condiciones de vida, independientemente de cualquier característica racial, cultural, política, religiosa, de género, social u otra.

Responsabilidad y Coordinación: Ser ejemplo de Responsabilidad Social mediante formulación, ejecución y evaluación continua de políticas y estrategias efectivas, que garanticen el bienestar de la ciudadanía, actuando de manera coordinada y articulada con las diferentes entidades públicas y privadas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

2.4 Valores Éticos⁷

Los valores con los cuales los servidores de la entidad actúan y gestionan el desarrollo económico de la ciudad son:

Transparencia: Actuamos con claridad, equidad, independencia e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

Respeto: Comprendemos y aceptamos la condición inherente a las personas, como seres humanos con deberes y derechos, en un constante proceso de mejora espiritual y material.

Honestidad: Actuamos con la debida transparencia entendiendo que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.

Integridad: Actuamos con conocimiento, respeto y ética en el cumplimiento de las funciones.

Responsabilidad: Nos hacemos cargo de las consecuencias de nuestras palabras, decisiones, compromisos y hacer de mejor manera lo que nos corresponde con efectividad y calidad.

Trabajo en Equipo: Unimos esfuerzos y saberes para lograr los propósitos institucionales.

Compromiso: Estamos dispuesto de manera permanente en el cumplimiento de la misión de la entidad.

⁷ Plan Estratégico de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 2012 – 2016

Pertinencia: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física.

Lealtad: Velamos por la confiabilidad de la información y el buen nombre de la entidad.

Justicia: Brindamos a cada ser persona lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano es el instrumento definido por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico como estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que tiene como finalidad los siguientes objetivos y estrategias:

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer y desarrollar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, a través de la formulación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

3.2 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan anticorrupción está fundamentado en la metodología de la herramienta estrategias para construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; que incluye cuatro componentes:

3.2.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente se desarrolla teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, los cuales permiten evidenciar el avance del desarrollo de esta política en la Secretaría. Actualmente, la implementación de este componente se ve reflejado en la identificación, clasificación y análisis del riesgo, de esta forma se estableció el grado de exposición de la entidad y definición y priorización de la acciones requeridas para su tratamiento.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

Objetivo: Fortalecer la cultura y política en materia de administración de riesgos en la entidad, de acuerdo con la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Estrategia: Implementar metodologías, campañas de capacitación, divulgación e instrumentos para la mitigación, valoración y control de los riesgos de corrupción.

Acciones:

- Realizar la socialización, revisión y ajuste de la política, mapa de riesgos por proceso, identificando, valorando y analizando los posibles riesgos de corrupción de acuerdo a la metodología establecida.
- Realizar el análisis, seguimiento y la valoración de los riesgos después de las acciones aplicadas y su transformación.
- Realizar seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos.
- Realizar seguimiento a los indicadores relacionados con los riesgos de los procesos.
- Realizar el monitoreo, seguimiento y revisión de la implementación de acciones de mitigación del riesgo.
- Realizar capacitaciones relacionadas con la lucha contra la corrupción
- Realizar la divulgación de campañas institucionales de prevención de la corrupción.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Secretaría hace parte integral de este plan y puede ser consultado a través de la página web de la entidad en siguiente enlace: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/rendicion-de-cuentas/contratacion>

3.2.2 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia Antitrámites tiene como propósito fortalecer el acercamiento de la institución a la ciudadanía en las mejores condiciones en forma clara, precisa y ágil, implementando herramientas para el mejoramiento de los procesos, procedimientos y trámites y/o servicios de la entidad.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

Objetivo: Fortalecer el desarrollo de la Política Antitrámites en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, de conformidad con el Decreto 19 de 2012 y demás normas que lo regulan.

Estrategia: Implementar herramientas para el mejoramiento de los procesos, procedimientos, trámites y/o servicios de la entidad.

Acciones:

- Actualizar los procesos, procedimientos, formatos y demás del SIG de acuerdo a las necesidades requeridas por los líderes de los procesos.
- Desarrollar los componentes de Gobierno Abierto en la entidad.
- Alinear los componentes SUIT con el soporte G4.
- Caracterizar productos y/o servicios de la entidad.
- Identificar y monitorear la Información de actualización del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT relacionada con los servicios y/o trámites de la entidad de acuerdo con las etapas de Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad junto con los beneficios y experiencias exitosas.

3.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado⁸.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

Objetivo: Promover y contribuir a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso a la información a la ciudadanía y demás partes interesadas.

Estrategia: Desarrollar mecanismos e instrumentos que contribuyan a la consolidación de una cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública.

⁸ Procuraduría General de la Nación

Acciones:

- Socialización de los elementos y mecanismos disponibles para el acceso a la información pública en la entidad.
- Preparación de información de la entidad para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- Participar y rendir cuentas de las gestiones y/o intervenciones realizadas en las diferentes localidades y el distrito.
- Garantizar la oportuna publicación y rendición de cuentas de la información contractual en el SECOP y Contratación a la vista.
- Fortalecer las estrategias de comunicación con que cuenta la Secretaría, que garanticen e incentiven la interlocución de doble vía con la ciudadanía (Buzón, página Web, intranet, redes sociales). Publicación y actualización de la información institucional para el control y conocimiento del ciudadano y demás partes interesadas.

3.2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano es un elemento de importancia para la gestión y la razón de ser de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los ciudadanos, beneficiarios y demás partes interesadas, desarrollando mecanismos que generen cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención al ciudadano.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

Objetivo: Fomentar la cultura y el mejoramiento de la atención al ciudadano en la Secretaría.

Estrategia: Desarrollar mecanismos que generen cambios en la cultura organizacional y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Acciones:

- Promover a través de campañas la cultura y la vocación hacia la atención al ciudadano en la entidad.
- Mantener actualizada la información de la Secretaría y sus proyectos y servicios a los funcionarios que atienden los puntos CADE.
- Participar y difundir en la entidad los contenidos y enseñanzas recibidas en los seminarios, talleres y reuniones que se programen desde la Alcaldía en relación al tema de servicio al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

0075

- Difundir el manual de atención al ciudadano y el portafolio de servicios de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
- Elaborar informes sobre las quejas y reclamos
- Realizar seguimiento al proceso de PQR, medir su grado de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Medición de la satisfacción de la atención al ciudadano en los puntos CADE de la Secretaría.

4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Como parte fundamental en la formulación de este plan, se puso a disposición de la ciudadanía el proyecto de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad durante el periodo del 14 al 22 de enero del año 2016, con el fin de recibir diferentes aportes al mismo. En este sentido, se analizaron los aportes recibidos por este medio y a través de los derechos de petición permitiendo una participación ciudadana activa en la formulación de este plan.

5. ACCIONES Y CRONOGRAMAS

La Secretaría como parte de los procesos de mejoramiento continuo ha identificado una serie de actividades que le permitan avanzar y fortalecer la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia, la atención al ciudadano y la rendición de cuentas de la entidad. En este sentido, se presenta en el cuadro anexo el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

V.P. S. S. S. S.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

