

INFORME DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON  
ENFOQUE INTEGRAL – MODALIDAD REGULAR

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.  
PERIODO AUDITADO 2009

PLAN DE AUDITORÍA DISTRITAL 2010  
CICLO I

DIRECCIÓN SECTOR GOBIERNO

MAYO DE 2010

“Al rescate de la moral y la ética pública”

AUDITORIA INTEGRAL A LA  
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Contralor de Bogotá	Miguel Ángel Moralesrussi Russi
Contralor Auxiliar	Víctor Manuel Armella Velásquez
Directora Técnica Sectorial	María Gladys Valero Vivas
Subdirector de Fiscalización	Oscar Sánchez Gaitán
Asesora	Olga Patricia Gutierrez Bernal
Equipo de Auditoría	Carmen Alicia Ortiz Arévalo Nohemy Del Pilar González Cardozo Zoraida Evelina Rojas Rojas Patricia Pardo Pardo Isauro Medina Vargas Beatriz Medellín Santana Yudis Nayibe Sierra Dunann Cesar Alberto Mosquera Pedroza Luz América Díaz González Marcela Irene González Bonilla

"Al rescate de la moral y la ética pública"

## CONTENIDO

	Página
1. DICTAMEN DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL .....	4
2. ANALISIS SECTORIAL .....	8
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	36
3.1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	36
3.2. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	37
3.3. EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y DEL BALANCE SOCIAL .....	50
3.3.1. Plan de Desarrollo .....	50
3.3.2. Balance Social .....	86
3.4. EVALUACIÓN A LOS ESTADOS CONTABLES .....	106
3.4.1. Activos .....	107
3.4.2. Pasivo .....	115
3.4.3. Patrimonio .....	116
3.4.4. Estado de Actividad Financiera, Económica y Social .....	117
3.4.5. Cuentas de Orden Acreedoras - Litigios o Demandas .....	118
3.4.6. Evaluación Sistema de Control Interno Contable .....	118
3.4.7. Sostenibilidad Contable .....	120
3.5. EVALUACIÓN AL PRESUPUESTO .....	120
3.5.1. Naturaleza, Objeto y Funciones de la Secretaría General .....	122
3.5.2. Presupuestos Liquidados y sus Modificaciones. ....	123
3.5.3. Constitución de las Reservas Presupuestales 2009 .....	126
3.5.4. Cierre Presupuestal. ....	129
3.5.5. Indicadores de Gestión .....	130
3.5.6. Sentencias Judiciales .....	131
3.5.7. Otras Consideraciones .....	132
3.5.8. Programa anual mensualizado de caja. ....	132
3.5.9. Análisis de las Vigencias Futuras .....	134
3.5.10. Evaluación y Concepto. ....	135
3.6. EVALUACIÓN A LA CONTRATACIÓN .....	136
3.6.1. Proyecto 0326 “Fortalecimiento de la Comunicación Pública” .....	136
3.6.2. Proyecto 1122 “Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía” .....	137
3.6.3. Proyecto 7096 “Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio” .....	149
3.6.4. Proyecto 7379 “Archivo de Bogotá Memoria Viva” .....	152
3.7. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN AMBIENTAL .....	153
3.8. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS .....	160
3.9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	170
3.10. FUNCIONES DE ADVERTENCIA .....	171
3.11. REVISIÓN DE LA CUENTA .....	171
4. ANEXOS .....	174
4.1. CUADRO DE HALLAZGOS DETECTADOS Y COMUNICADOS .....	174
4.2. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	4

**“Al rescate de la moral y la ética pública”**

[www.contraloriabogota.gov.co](http://www.contraloriabogota.gov.co)

Cra 16 N° 79 - 34

PBX: 219 39 00

## DICTAMEN DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL

Doctor  
**YURI CHILLAN REYES**  
Secretario General  
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá  
Ciudad.

La Contraloría de Bogotá, con fundamento en los artículos 267 y 272 de la Constitución Política y el Decreto 1421 de 1993, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular - a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la evaluación de los principios de economía, eficiencia, eficacia y equidad, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión, el examen del Balance General a diciembre 31 de 2009 y el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social por el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2009; (cifras que fueron comprobadas con las de la vigencia anterior), la comprobación que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y procedimientos aplicables, la evaluación y análisis de la ejecución de los planes y programas de gestión ambiental y de los recursos naturales y la evaluación del Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la administración el contenido de la información suministrada y analizada por la Contraloría de Bogotá. La responsabilidad de la Contraloría de Bogotá, consiste en producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por la administración de la Entidad, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales y la calidad y eficiencia del Sistema de Control Interno, y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

El informe contiene aspectos administrativos, financieros y legales que una vez detectados como deficiencias por el equipo de auditoría, serán corregidos por la administración, lo cual contribuye al mejoramiento continuo de la organización y por consiguiente a la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con las normas de Auditoría Gubernamental Colombianas, compatibles con las de General aceptación, así

como con las políticas y los procedimientos de auditoría establecidos por la Contraloría de Bogotá; por lo tanto, requirió, acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El control incluyó el examen, sobre la base de pruebas selectivas, de las evidencias y documentos que soportan la gestión de la entidad, las cifras y presentación de los Estados Contables y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

### Concepto sobre Gestión y Resultados

La aplicación de la metodología establecida en la Resolución 029 del 3 noviembre de 2009 de la Contraloría de Bogotá, para la evaluación de la gestión y los resultados, fundamentada en la muestra de auditoría, arrojó la siguiente calificación:

VARIABLES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Plan de Desarrollo y Balance Social	35	32
Contratación	20	18
Presupuesto	15	15
Gestión Ambiental	10	10
Sistema de Control Interno	10	9
Transparencia	10	9
<b>SUMATORIA TOTAL</b>	100%	93%

Rango de calificación para obtener el concepto

CONCEPTO DE GESTIÓN	PUNTUACIÓN
Favorable	Mayor o igual a 75
Favorable con observaciones	Menor a 75, mayor o igual a 60
Desfavorable	Menos de 60

Como resultado de la auditoría adelantada, la Contraloría de Bogotá, D.C., conceptúa que la gestión con base en la muestra de auditoría correspondiente a la vigencia 2009 es **Favorable**.

En cumplimiento de las normas expedidas por el Gobierno Distrital, con el propósito que se implementen herramientas de gestión que permitan cumplir con los fines del estado y fortalecer la ética pública, la Contraloría de Bogotá realizó en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor evaluación y seguimiento de implementación del MECI para establecer el grado de avance, su operatividad y efectividad.

Para efectuar la evaluación y seguimiento al avance del MECI, se tuvo en cuenta la normatividad vigente referente a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, al igual que el Sistema Integrado de Gestión que con resolución 290 del 4 de septiembre de 2009 la Secretaría General lo reorganizó.

De acuerdo con la Resolución 073 de marzo 30 de 2007, se estableció el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría General, se crean y reglamentan los equipos de trabajo institucional, se definen sus roles y responsabilidades en el diseño, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

Mediante Resolución 041 del 01 de febrero de 2006, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptó el MECI 1000-2005; con Resolución 201 de 1994, se creó el Comité de Coordinación, actualizado mediante las Resoluciones 096 de 1998 y 078 de 1999.

Según los soportes verificados, el grado de cumplimiento a 31 de diciembre de 2009 de la implementación del MECI es del 99.14% y del Sistema de Gestión de Calidad es del 99.17%.

En el proceso de adopción del MECI la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, desarrollo acciones y actividades que se han llevado a cabo a la par con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, conjuntamente se está trabajando en el Sistema Integrado de Gestión.

Las actuaciones respecto a la implementación de este modelo se han venido realizando en forma satisfactoria, con el fin de garantizar una gestión administrativa, eficaz y económica.

Los resultados del examen nos permiten conceptuar que la gestión adelantada por la administración de la entidad, acata la disposiciones que regulan sus actividades y relaciones y están soportadas en un efectivo Sistema de Control Interno que refleja un adecuado manejo de los recursos puestos a su disposición, empleando en su administración acertados criterios de economía, eficiencia y equidad, lo cual le permitió cumplir en los planes y programas desarrollados, con las metas y objetivos propuestos.

De otra parte, revisada la cuenta que presentó el sujeto de control correspondiente al período anual de la vigencia 2009, la Secretaría General dio cumplimiento en la forma, término y métodos establecidos por la Contraloría de Bogotá, D.C., para tal efecto.

## **Opinión sobre los Estados Contables**

En nuestra opinión, los resultados de la evaluación de los Estados Contables de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, presentan razonablemente la situación financiera, en sus aspectos más significativos por el año terminado el 31 de diciembre de 2009, de conformidad con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, prescritas por la Contaduría General de la Nación. Por tanto, se emite **opinión limpia**.

## **Consolidación de Hallazgos**

En desarrollo de la presente auditoría, tal como se detalla en el Anexo 1 se establecieron 19 hallazgos administrativos de los cuales 1 tiene alcance disciplinario, el cual se trasladara a la Personería Distrital, para lo de su competencia.

## **Concepto sobre Fenecimiento**

Por el concepto favorable emitido en cuanto a la gestión realizada, el cumplimiento de la normatividad, la calidad y eficiencia del Sistema de Control Interno y la opinión expresada sobre la razonabilidad de los Estados Contables, la Cuenta Rendida por la entidad, correspondiente a la vigencia 2009, se fenece.

A fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la entidad debe diseñar un Plan de Mejoramiento que permita solucionar las deficiencias puntualizadas, en el menor tiempo posible, documento que debe ser remitido a la Contraloría de Bogotá, a través de los medios electrónicos vigentes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del presente informe.

El Plan de Mejoramiento debe detallar las medidas que se tomarán respecto de cada uno de los hallazgos identificados, cronograma en que implementarán los correctivos, responsables de efectuarlos y del seguimiento a su ejecución.

Bogotá, D.C., Mayo de 2010

**MARÍA GLADYS VALERO VIVAS**  
**Directora Sector Gobierno**

## 2. ANALISIS SECTORIAL

### INTRODUCCIÓN

La Atención al Ciudadano como política de la Administración Distrital, se ha venido implementando, como un sistema transversal en desarrollo de su misión, orientada y liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el concurso de entidades gubernamentales de orden distrital (doce sectores), algunas nacionales y privadas, que prestan servicios a la ciudadanía, para lo cual desde la Secretaría General como responsable de la política, se han ejecutado recursos en aproximadamente \$93.602.2 millones, desde 1997, a través del proyecto de inversión 1122, con el objeto de dotar infraestructura física, logística y de tecnología informática, para mejorar la comodidad de los ciudadanos, la oportunidad en la respuesta de los trámites solicitados, el recaudo de servicios y tributos, entre otros aspectos.

La gestión adelantada por la Secretaría General, a través de la adopción de parámetros, programas, proyectos, procesos y procedimientos, ha estado dirigida al diseño del sistema de atención al ciudadano, con énfasis en la coordinación y orientación interinstitucional, lo cual se ha venido erigiendo en forma sistemática por cerca de 19 años, a fin de dar solución al problema social que padecía la ciudad y gran número de ciudadanos, por la congestión e incomodidad en las filas, los prolongados tiempos de espera en ellas, la demora en la solución de sus tramites, dispersión en la ubicación de las entidades gubernamentales, de orden nacional, distrital y privadas, espacios físicos reducidos, descoordinación, e ineficientes sistemas de información. Sin embargo, la adopción como política pública, que la haga insustituible, no se ha dado legal y formalmente, circunstancia que coloca en riesgo los logros, ante un gobierno que decida no mantenerla o modificar aspectos que dan cuenta del avance de la política de atención al ciudadano.

En virtud de lo anterior, este ente de control fiscal, a través de la Dirección Sector Gobierno, Subdirección de Fiscalización de Gestión Pública, Gobierno, Seguridad y Convivencia, programó en el PAD 2010 Ciclo I, adelantar un estudio de la Política de Atención al Ciudadano desarrollada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a fin de identificar el avance y la efectividad de la misma.

El escenario de estudio y análisis de la política, se llevo a cabo con énfasis en la gestión adelantada desde la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano de la

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto del canal presencial en la red Cades y SuperCades, por ser el canal de atención que más demanda servicios y por los recursos que se han ejecutado para ello.

## MARCO CONCEPTUAL

Si bien, existe un conjunto de encadenadas iniciativas, decisiones y acciones realizadas por la administración distrital, mediante la articulación transversal de procesos y procedimientos, tendientes a resolver un ambiente socialmente problemático que venía presentando y padeciendo la ciudadanía, por desorganización administrativa e informática, que incidían en la efectividad y oportunidad del servicio al ciudadano ocasionando costosos niveles de insatisfacción. Hoy a pesar de estar mitigados en altísimo nivel. Aún no se presenta el servicio de atención al ciudadano, como política pública, parte del sistema político, y de la interacción de los políticos, los gobiernos y los ciudadanos.

Así las cosas, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor le cabe responsabilidad por efectividad en la implementación de la política, dentro de un proceso facilitador de medios, orientados a la coordinación y articulación de la política y aporte logístico, a fin de coadyuvar en el proceso transversal que involucra además las responsabilidades por los resultados de las entidades prestadoras de los servicios que hacen parte del centro de atención, sin que ello signifique que la coordinación para la disposición de recursos y aplicación de la política no sea el producto de la interacción de los actores involucrados en la prestación del servicio.

## ANTECEDENTES

De los tres canales con los que cuenta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para brindar atención al ciudadano, (presencial, virtual y telefónico) el canal presencial, Centros de Atención Especializada CADE, fue creado en 1991, por la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objeto de concentrar la atención de varias entidades inicialmente para el recaudo de las facturas de los servicios públicos de la ciudad y programas y proyectos dirigidos a la comunidad; en 1997, se formaliza el Comité de Gerencia Interinstitucional presidido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y los gerentes o directores de las entidades que hacen presencia en los Cades; en el 2000, se crea el Comité Financiero, con el fin ofrecer una solución ante la congestión en filas para el pago de facturas de servicios públicos.

Para materializar la política de atención al ciudadano desde al año 1997, se ha venido incluyendo en los cinco planes de desarrollo, de lo cual se observa que con unos cambios de matices en las denominación de los proyectos de inversión, la política se mantiene e incrementa respecto a la implementación.

La operación del canal presencial a través de la RED CADE (espacios comunes) se ha venido implementando y ampliando con miras a mejorar el servicio y por ende la satisfacción del ciudadano respecto a la infraestructura física, de tecnología de información, cobertura de servicios, protocolo de atención por parte de los servidores públicos y formalización de convenios interinstitucionales con las entidades nacionales y privadas que integran la modalidad de atención presencial

### CRONOLOGIA DE LA EVOLUCIÓN NORMATIVA

Entre otras se señalan las siguientes disposiciones que han definido aspectos relevantes que van situando y regularizando la política de atención al ciudadano, tales como: comités, definición de la política, manuales, guías, estándares e indicadores.

Decreto 809 de 1991: por medio del cual se crearon los Comités Interinstitucionales de los Centros de Atención del Distrito Capital, CADE Locales, y se asignan las funciones, como instrumento coordinador entre las diferentes entidades distritales, para garantizar la adecuada coordinación entre las diferentes entidades distritales prestatarias de los servicios públicos domiciliarios y los programas sociales.

Decreto 663 de 1995: asigna funciones específicas para atención al ciudadano en los CADES a través de la Unidad Coordinadora del Programa Centros de Atención Especializados CADE: formulación de políticas planes y programas tendientes al fortalecimiento del programa CADE; diseñar, poner en operación y efectuar seguimiento y evaluación al programa CADE en coordinación con las entidades y organismos participantes del mismo y de acuerdo con el Plan de Desarrollo, supervisar la eficiencia y celeridad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y programas sociales, liderar el Comité Interinstitucional para el manejo del programa CADE.

Decretos 10 de 1996 y 133 de 1997: fijan jornadas de trabajo y horarios de atención en los CADES.

Decreto 150 de 1997: por medio del cual se estructura la Unidad Coordinadora del programa CADE.

Decreto 749 de 2000: modificación de la naturaleza jurídica de las entidades tutoras, así como la relación interinstitucional entre la gerencia del programa y las entidades participantes, se modifica la normatividad que regula las relaciones entre las entidades participantes de los CADES.

Decreto 069 de 2003: crea la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, integrada por jefes de las oficinas de servicio al ciudadano de las entidades distritales y gerentes comerciales de las entidades, formula recomendaciones y vela por la eficiente prestación de los servicios.

Directiva 002 del 2005: por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano en la administración distrital.

Decreto 335 de 2006: reestructura la red CADES para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública.

Circular Distrital 05 de 2008: Manual de Servicio al Ciudadano. Documento que tiene como propósito la organización de manera uniforme del servicio que se brinda a los ciudadanos, definiendo los protocolos.

Circular 035 de 2008 de la Secretaría General *“Guía para implementar estándares e indicadores de trámites o servicios de las entidades del Distrito Capital”* con el objeto de: adoptar una guía para orientar a las entidades en la obtención y registro de la información relacionada con los tiempos de respuesta de trámites o servicios; establecer el tiempo de respuesta coherentes con las actividades que realiza la entidad y las necesidades de oportunidad de los ciudadanos, mediante la adopción de métodos estadísticos apropiados; analizar y verificar los resultados de la aplicación de estándares e indicadores con el propósito de optimizar las alternativas de servicio, su calidad y cuantificación y familiarizar a los servidores con las técnicas a reseguir para el manejo y difusión de la información relacionada con estándares e indicadores.

## CONTEXTO DISTRITAL

Bogotá D. C en el 2008, tenía una población estimada de 7 millones de habitantes, 2.800 servidores públicos, con funciones de atención al ciudadano ubicados en 689 puntos de atención presentes en: Educación- Cadeles Empresas de Servicios

Públicos; 22 Hospitales; 85 puntos de la Red – CADE- SuperCADES y RapiCADES y Entidades del Sector Gobierno, entre otras; de los cuales, el 70% solicitó información y/o servicios de recaudo, dado que cerca del 65% de los usuarios de las empresas de servicios públicos domiciliarios no se encontraban bancarizados, y solo el 33.% utilizaba internet, los servicios de atención al ciudadano ascendieron a 59.6 millones con un recaudo por más de 2.5 billones de pesos.

Actualmente en el Distrito Capital, se puede hablar de un Sistema de Atención al Ciudadano, en desarrollo de una política como respuesta al reconocimiento de una necesidad y/o de un servicio, por parte de un conglomerado de ciudadanos, circunscrita a las responsabilidades de la Administración Distrital, situación que se evidencia en la diversificación de las dinámicas y factores dispuestos, en forma transversal. No obstante, siempre será necesario atender los nuevos requerimientos que demanden los cambios tecnológicos, la ampliación de servicios, de coberturas y las ineficiencias administrativas que puedan afectar el servicio.

La evolución en la prestación del servicio, parte de la misión de la Secretaría General, evidencia el mejoramiento continuo del mismo, en cumplimiento de uno de sus objetivos estratégicos, garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de la infraestructura y la definición de políticas, estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento y control a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano, como dependencia misional ejerce funciones transversales en esta materia.

Hoy existen tres canales: Presencial, Virtual y Telefónico, que se han venido implementando y diversificando para mejorar la atención al ciudadano:

Canal Presencial: La atención al ciudadano bajo la modalidad del canal presencial, a través de Centros de Atención Distrital Especializada, CADE y SuperCADES para brindar servicios de información, trámites, reclamos y recaudos, de gran número de ciudadanos bajo un mismo techo, servicio que en percepción de la ciudadanía a través de distintas formas de evaluación ha sido calificado como eficiente, circunstancia que sitúa esta modalidad de servicio a la vanguardia de Latinoamérica y del resto del país. Sin embargo, para que llegue a toda la población es necesario extender a otros puntos de la ciudad estos centros de atención, lo cual obviamente requiere de recursos económicos. El reto será mantener lo eficiente de lo que actualmente opera, implementar los cambios y

eliminar las insuficiencias e ineficacias que vaya presentando el sistema de atención al ciudadano.

CADES: creados en el año 1991, como centros de atención, en los cuales diferentes entidades prestan sus servicios, desarrollan programas y efectúan el recaudo de facturas de servicios públicos domiciliarios, de las empresas prestadoras de estos servicios en la ciudad. Actualmente operan 17 CADE.

**CUADRO 1**  
**CADE POR LOCALIDAD**

CADE	UBICACIÓN
1. Usaquén	Usaquén
2. Servita	Usaquén
3. Chico	Chapinero
4. La Victoria	San Cristóbal
5. Yomasa	Usme
6. Tunal	Tunjuelito
7. Bosa	Bosa
8. Kennedy	Kennedy
9. Patio Bonito	Kennedy
10. Plaza las Américas	Kennedy
11. Fontibón	Fontibón
12. Santa Helenita	Engativá
13. Suba	Suba
14. Gaitana	Suba
15. Muzú	Puente Aranda
16. Santa Lucía	Rafael Uribe
17. Candelaria	Ciudad Bolívar

Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano.

**SuperCADES:** centros de atención en donde se brindan múltiples servicios bajo un mismo techo, en los cuales existe el acopio de hasta 43 entidades de orden gubernamental nacional, distrital y privado y se pueden realizar más de 250 trámites. El primer SuperCADE entró a operar en el 2004, en busca de reducción de tiempos de desplazamiento, espera en fila y solución del trámite y articulación de sistemas de información; en la actualidad operan 7 ubicados en:

**CUADRO 2  
SUPERCADE POR LOCALIDAD**

SUPERCADE	UBICACIÓN
CAD	Teusaquillo
Américas	Kennedy
Suba	Suba
Bosa	Bosa
Movilidad	Puente Aranda
Calle 13	Puente Aranda
20 de julio	San Cristóbal

Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano.

**Rapicade:** se concibieron para facilitar el pago de los servicios públicos de usuarios no bancarizados, especialmente de los estratos 1 y 2, ante las largas filas que se presentaban en los CADE, bajo esta modalidad, se han instalado 36, ubicados en distintos puntos de la ciudad, el primer RapiCADE entró a operar en el 2001.

**CUADRO 3  
INCREMENTO DEMANDA DE SERVICIOS  
CANAL PRESENCIAL**

CANAL AÑO/VR/Nº	SUPERCADE	CADE	RAPICADE	TOTAL	
2005	Servicios	3.713.325	13.312.703	17.129.045	34.155.073
	Recaudo	83.568.773.490	517.151.153.719	879.845.335.793	1.480.565.263.002
2006	Servicios	6.175.903	11.706.012	19.822.814	37.704.729
	Recaudo	147.686.938.738	505.365.519.488	1.087.077.435.811	1.740.129.894.037
2007	Servicios	9.538.457	13.862.932	20.762.696	44.164.085
	Recaudo	313.926.731.491	613.765.265.451	1.247.963.281.187	2.175.655.278.129
2008	Servicios	12.430.670	14.360.890	22.907.145	49.698.705
	Recaudo	348.320.258.867	599.528.411.177	1.464.519.351.099	2.412.368.021.143
2009	Servicios	12.477.305	15.255.332	22.388.148	50.120.785
	Recaudo	421.647.825.737	743.470.957.533	1.544.889.128.326	2.710.007.911.596

Fuente: Dirección distrital de Servicio al Ciudadano - evolución estadística.

Como se observa, en el cuadro anterior la demanda de servicios y de recaudo por parte de los ciudadanos en los últimos cinco años se ha venido incrementando de manera importante, especialmente el recaudo, situación que denota que estos centros son útiles.

**Canal Telefónico:** A través de la línea 195. Implementada desde el 2002, para facilitar la obtención de información a los ciudadanos acerca de los diferentes servicios y entidades, la capacidad permite recibir hasta 30.000 llamadas por día.

**Canal Virtual:** Portal Bogotá, a través de Internet, se desarrollo la página, [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co) puesta en operación en el año 2003, la que contiene información Principal, Bogotá en Cifras, Bogotá por temas, Gobierno Distrital; la Guía de Trámites y Servicios en el cual se accede a información de 84 entidades distritales, algunas nacionales y privadas, mediante terminales de autoservicio (quioscos) y atención personalizada.

**CUADRO 4  
EVOLUCIÓN DEMANDA DE SERVICIOS  
CANALES NO PRESENCIALES**

CANAL	SERVICIOS PRESTADOS				
	2005	2006	2007	2008	2009
Turiscade	79.741	69.948	80.951	116.167	166.619
Feria de Servicios	515.232	351.910	222.772	398.034	440.803
Línea 195	2.180.908	2.794.038	2.133.388	2.335.992	2.556.995
Portal Bogotá	2.387.596	3.533.214	6.918.621	6.595.787	8.856.564
Contratación a la Vista	907.061	4.680.052	6.069.446	5.977.649	5.940.225
Cade Virtual				154.697	284.690
Quejas y Soluciones	29.006	26.696	31.894	45.534	41.660
<b>TOTAL</b>	<b>6.099.544</b>	<b>11.455.858</b>	<b>15.457.072</b>	<b>15.623.860</b>	<b>18.287.556</b>

Fuente: Dirección Distrital Servicio al Ciudadano

## INDICADORES Y ESTANDARES

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para controlar su gestión en relación con su función de coordinación y orientación, ha definido 7 indicadores para medir el cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo 2008-2012, bajo principios de eficacia, eficiencia y efectividad, los siguientes son los resultados:

**Eficacia:** se formularon tres indicadores que tienen incidencia en el Plan de Desarrollo:

- Poner en funcionamiento 2 nuevos SuperCADES, se avanzó con un SuperCADE, el del 20 de julio, que entró en operación en marzo de 2010, la entrada en operación del otro SuperCADE esta pendiente lo cual esta dentro de términos.

- Habilitar nuevos servicios a través de SuperCADE virtual, al 2009 el avance de la meta fue del 40%.
- Reubicación de 2 CADES, el avance a marzo del 2010, es del 010%, el proceso de reubicación se encuentra en estudios.

**Eficiencia:** se formularon tres indicadores, uno con incidencia en el Plan de Desarrollo y dos con la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano:

- Beneficiar a 2.000 servidores públicos para el mejoramiento de la atención ciudadana. se programó meta de 2.000 servidores y funcionarios a capacitar el avance a 2009, fue de 1.200 capacitados.
- Realizar 4 campañas de divulgación para promover los servicios que se prestan en los puntos de atención ciudadana, se avanzó al 2009 con la realización de dos campañas.
- Disminuir el tiempo de trámite y respuesta de los requerimientos de la ciudadanía recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de 10 a 5 días, al 2009 se había disminuido en 2 días.

**Efectividad:** se formuló un indicador que tiene incidencia tanto en el Plan de Desarrollo como en los productos metas y resultados de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

- Mide el grado de satisfacción, percepción y expectativas de la ciudadanía frente al servicio que presta la administración distrital, a través de puntos de servicio de la red cades y de las entidades, dado que ingresaron nuevas entidades al sistema de atención, se disminuye la meta en un 10% frente a la línea base que determinaba un grado de satisfacción del ciudadano en un 90%, el avance a 2009 fue del 80%.

De otra parte a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, se implementó la metodología para el diseño y elaboración de las fichas técnicas de los indicadores y las matrices para el registro de la información, se han definido dos indicadores: **oportunidad y servicio**, los que tienen por objeto medir el grado de cumplimiento de los estándares propuestos por las entidades para cada uno de los trámites, frente al tiempo de respuesta, determinados desde el 2005, en desarrollo de una política de simplificación, racionalización y estandarización.

**CUADRO 5**  
**CONSOLIDADO DE INDICADORES Y ESTÁNDARES**

VARIABLES DE MEDICIÓN	2007	2008	2009
Cumplimiento en la entrega de información completa por parte de las entidades	37.00%	87.88%	91.23%
Tiempo de respuesta de trámites	Se redujo en 10 días el tiempo de respuesta	Se redujo en cuatro días	Se redujo en cuatro días, quedando en once días
Grado de cumplimiento de estándares	53% de cumplimiento: Aceptable	69% de cumplimiento: Satisfactorio	76% de cumplimiento: Satisfactorio
Indicador de oportunidad:	El 50% redujo los días de respuesta, el 30% no presentó información, el 10% estabilidad y el 10% criticidad	El 66.67% redujo los días de respuesta, el 12.12% estabilidad, el 15.15% criticidad y 6.06% no reporta información	El 75.44% redujo los días de respuesta, el 15.79% presentó estabilidad, el 5.26% criticidad y el 3.51% no presentó información
Indicador de servicio	El 43% sobresaliente el 6.7%, satisfactorio, el 20% aceptable y el 30% no presenta información	El 48.48%, sobresaliente, el 18.18% satisfactorio, el 27% aceptable y el 6.06% no presentó información	El 59.65% sobresaliente, el 19.30% satisfactorio, el 14.04% aceptable y el 7.02% no presentó información

Fuente: Información Dirección Distrital Dirección Servicio al Ciudadano.

Los datos contenidos en el cuadro anterior demuestran el avance de la gestión de la política, en relación con el cumplimiento de las entidades en forma creciente van presentando la información completa; reducen los tiempos de respuesta de los trámites; grado de cumplimiento de estándares; y de indicadores de oportunidad y de servicio.

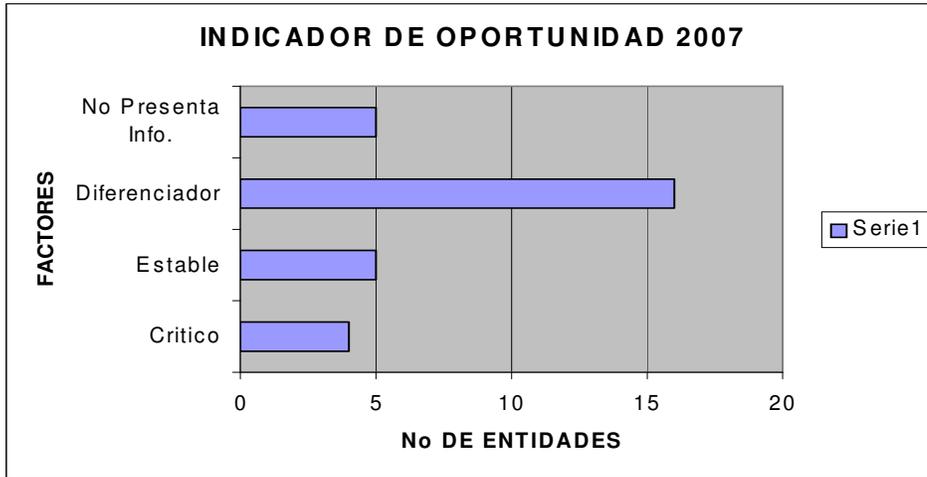
**CUADRO 6  
COMPORTAMIENTO POR RANGOS 2007-2009**

INDICADOR	2007 Entidades / %		2008 Entidades / %		2009 Entidades / %	
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>30</b>		<b>33</b>		<b>57</b>	
<b>UNIVERSO N° ENTIDADES</b>						
<b>Rangos:</b>						
Crítico	4	13%	3	9%	3	6%
Estable	5	17%	3	9%	9	16%
Diferenciador	16	53%	26	79%	43	75%
No presentan información	5	17%	1	3%	2	3%
<b>SERVICIO</b>						
<b>Sobresaliente</b>	17	57%	15	45%	34	60%
<b>Satisfactorio</b>	2	6%	8	25%	11	19%
<b>Aceptable</b>	6	20%	9	27%	8	14%
<b>No presentan</b>	5	17%	1	3%	4	7%

Fuente: Matriz de Seguimiento indicadores de gestión consolidada por año, de la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

De la Matriz Consolidada de seguimiento de los indicadores de gestión, elaborada por la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de los años 2007 a 2009, en la que se registran los resultados, se evidencia el universo de entidades por año, grado de cumplimiento de los estándares por parte de las entidades que hacen parte del sistema de atención al ciudadano, el comportamiento crítico y las que no presentan información.

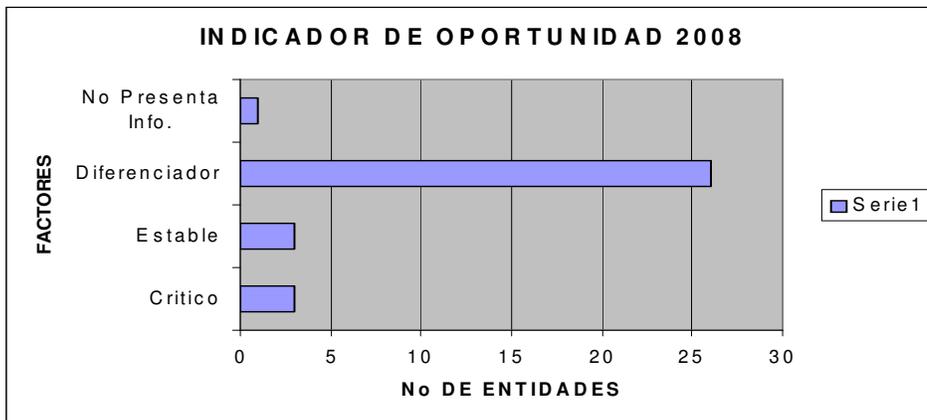
**GRAFICA 1**



Fuente: Información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano 2007

Como se observa en la gráfica, el comportamiento del indicador de oportunidad del año 2007, registra mejora a través del factor diferenciador que determina la reducción significativa en los días de respuesta del trámite solicitado, circunstancia que supera el estándar establecido, mientras que el factor crítico es el menos representativo.

**GRAFICA 2**

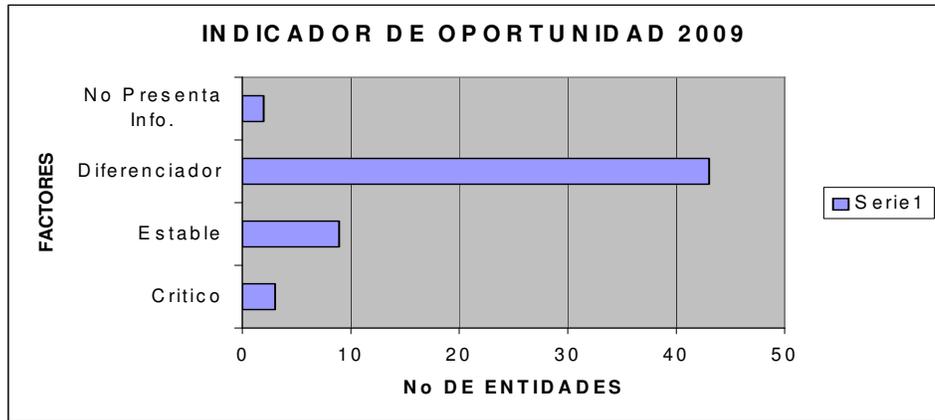


Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano. 2008

En la vigencia 2008, avanza positivamente el indicador de oportunidad, con respecto al 2007, pues los factores, presentación de información, estable y crítico se reducen, para dar paso al incremento del factor diferenciador con respecto al

año anterior, lo que significa que se reducen los días de respuesta en relación con el estándar establecido.

**GRAFICA 3**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano 2009

En la vigencia 2009, se incrementan las entidades que no presentaron oportunamente información con respecto a la vigencia 2008, el factor diferenciador, continúa presentando avances al pasar del 53% al 73% superando positivamente el estándar.

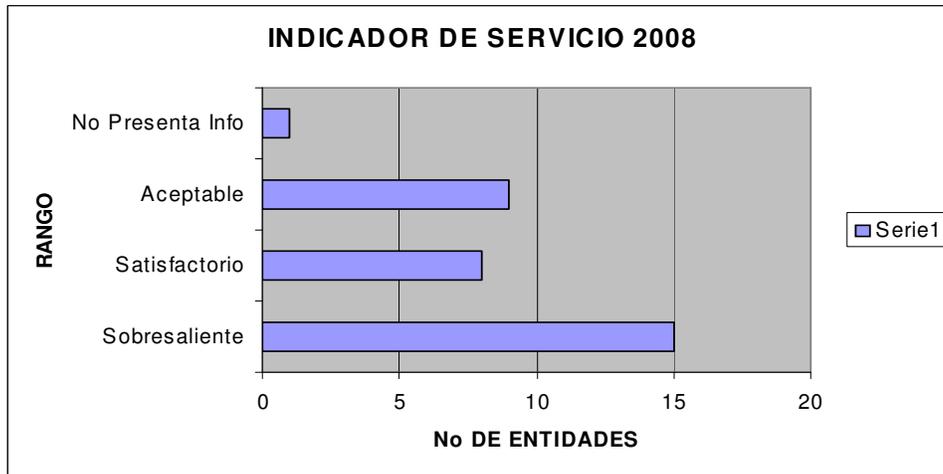
**GRAFICA 4**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano 2007.

Como se observa el rango sobresaliente del indicador de servicio predomina sobre los demás rangos, en la vigencia 2007.

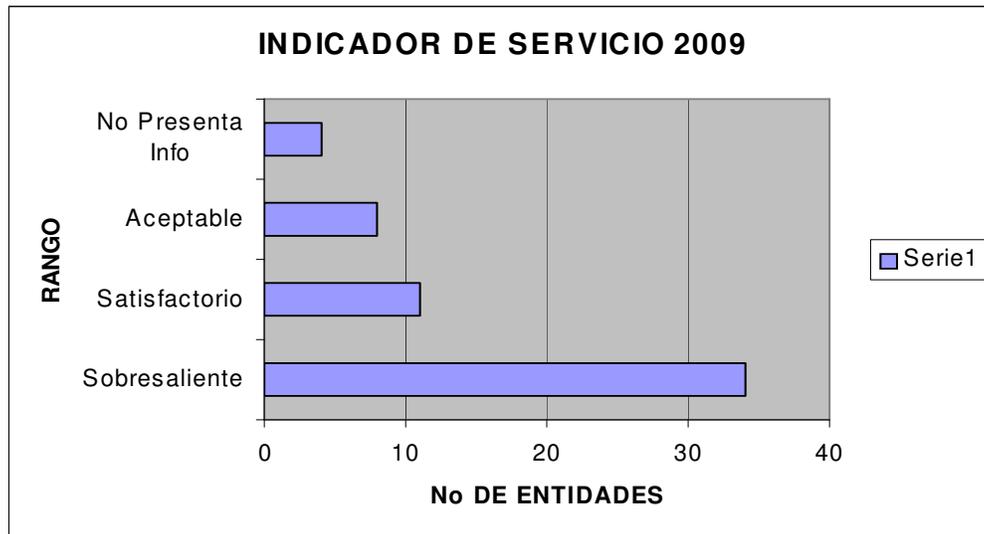
**GRAFICA 5**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano 2008

En la vigencia 2008, este indicador presenta retroceso en el rango sobresaliente respecto de la vigencia 2009.

**GRAFICA 6**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano 2009

En la vigencia 2009 se recupera el rango sobresaliente, los demás se mantienen.

**CUADRO 7**  
**POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADNO DESDE LOS PLANES DE DESARROLLO**  
**PROYECTO 1122 -1997-2012**

1995 - 1997 Comunicación y apropiación ciudadana CADE.	1997- 2000 Fortalecimiento del programa CADE y mejoramiento de la calidad del servicio.	2000 – 2003 Optimización de la calidad del servicio al ciudadano y fortalecimiento de los CADE.	2004 – 2008 Más y mejores servicios a la ciudadanía.	2008 –2012 Más y mejores servicios a la ciudadanía.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>				
Aumentar la credibilidad en la Administración Distrital posicionando a los CADE como verdaderos puntos de atención y descentralización de servicios.	Fortalecer el servicio para mejorar la atención al ciudadano.	Optimizar el servicio de atención al ciudadano en los puntos de servicio del nivel distrital.	Ofrecer más y mejores servicios en los puntos de atención del nivel Distrital.	Ofrecer más y mejores servicios en los puntos de atención del nivel distrital a través de la optimización de los canales de interacción entre ciudadanos y la administración distrital.
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>				
<p>Diseñar e implementar un programa de calidad en el servicio en los CADE, donde el CADE cuente con infraestructura y tecnología necesarias para prestar un óptimo servicio.</p> <p>Involucrar a las Empresas, Organizaciones y Entidades Distritales en el programa CADE.</p> <p>Ofrecer al ciudadano un portafolio de servicios CADE.</p>	<p>Adecuar tecnológicamente los sistemas de comunicación en los CADE.</p> <p>Ofrecer un mejor servicio de atención personalizada facilitando herramientas que eleven el desempeño de los funcionarios.</p> <p>Mantener actualizada la base de datos de la red de información.</p> <p>Generar hábitos de atención que ayuden a introducir la cultura de servicio al cliente en el Distrito.</p> <p>Promover las bondades del servicio CADE a través de los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Dotar a los CADE de</p>	<p>Generar hábitos de atención donde se implante la cultura de servicio al ciudadano.</p> <p>Habilitar nuevos Centros de Servicio al Ciudadano donde la presencia institucional sea integral, en donde todos los organismos ofrezcan la totalidad de su portafolio de servicios en un <b>SUPERCADE</b>.</p> <p>Habilitar otros puntos de pago orientados a solucionar la problemática de recaudo como los <b>RAPICADE</b>.</p> <p>Ampliar la cobertura del servicio a través de los CADE virtuales, con la adquisición de otros quioscos multimedia y más Centros de Atención Móviles o</p>	<p>Diversificar la oferta del servicio de la red CADE.</p> <p>Agilizar la prestación del servicio mediante la aplicación de herramientas tecnológicas.</p> <p>Ampliar la cobertura mediante la construcción de otros centros de atención y habilitar puntos de atención ciudadana.</p> <p>Mejorar la imagen de la RED CADE adecuando infraestructura.</p> <p>Ofrecer información veraz y oportuna a la ciudadanía.</p> <p>Cualificar a los servidores públicos para el mejoramiento continuo.</p>	<p>Mejorar la percepción ciudadana sobre el servicio por medio de diferentes canales de interacción ciudadana en el distrito Capital.</p> <p>Habilitar nuevos centros de servicio al ciudadano, donde la presencia institucional sea integral.</p> <p>Consolidar la imagen corporativa del distrito en los puntos de atención.</p> <p>Ampliar cobertura.</p> <p>Ofrecer nuevos canales de interacción para desarrollar los Sistemas de Atención virtual en el Distrito.</p>

	una infraestructura física acorde con el portafolio de servicios.	<b>CADE MÓVILES.</b>  Ampliar la cobertura efectiva de Servicios del Distrito a todos los puntos de atención Distrital mediante la creación de la <b>Ventanilla Única.</b>		
<b>METAS</b>				
Asesoría externa para la realización del proyecto, implementación técnica.  Mejorar los niveles de comunicación entre la Administración y la ciudadanía.  Creación de un sistema de Quejas y reclamos en cada uno de los 18 CADE.  Realizar un video donde se pueda conocer la prestación del servicio y sus niveles de mejoramiento.  Vinculación del Recurso Humano.  Implementar los CADE pilotos, adecuación.	Interconectar e implementar 18 CADE.  Interconectar en línea 6 Entidades.  Realizar 1 campaña.  Diseñar y alimentar sistema de información.  Cualificar 180 funcionarios. Informar 4600 ciudadanos.  Remodelar y Dotar 18 CADE.	Habilitar 2 CADE. Implementar y soportar Red Capital.  Instalar 10 Kioscos multimedia.  Construir y poner en funcionamiento 3 CADE.  Habilitar 7 puntos de atención.  Implementar y soportar Red Capital.  Mantener Call Center.  Cualificar 299 funcionarios.  Realizar campaña.  Diseñar sistema.	Construir y poner en funcionamiento 6 SuperCADE.  Adecuar físicamente 8 CADE.  Mejorar 4 canales de información.  Optimizar base de datos.  Realizar 8 seminarios, 4 campañas de divulgación y 4 encuestas de opinión.  Vincular 30 entidades distritales.	Poner en operación 2 nuevos SuperCADE.  Poner en operación 1 SuperCADE virtual.  Realizar 1 evento, campañas y encuestas.  Beneficiar 2000 servidores públicos.  Disminuir en 5 días el tiempo de trámites y respuestas.  Reubicar 2 CADE.
<b>CARACTERÍSTICAS</b>				
	En esta administración el proyecto tiene dos componentes, un tecnológico y otro de cualificación que se complementan en la medida en que la tecnificación del servicio.  Se propone financiar el proyecto en 2 fases; La fase I contempla la dotación de la infraestructura tecnológica con 2 kioscos multimedia que se ubicaran en 2 CADE piloto desde donde se tiene acceso a 4 una	Se pone en marcha un sistema de atención virtual a nivel Distrital. Se vinculan más entidades a la red. Se contara con la vinculación de talento humano y servicios profesionales de: 1 coordinador del proyecto, 1 coordinador operativo, 1 funcionario para el modulo de estadísticas y costos, 1funcionario soporte técnico, 1funcionario soporte técnico, 1 funcionario modulo de sugerencias quejas y	Se fundamenta en la filosofía de que el eje de la administración son los ciudadanos. En esta administración la política de atención al ciudadano se consolida a través de los canales presencial, virtual y telefónico. El canal presencial esta conformado por los CADE, RapiCADE, TurisCADE, SuperCADE y el programa Servicios Distritales al Parque, el canal virtual conformado por los	La idea principal de este periodo de administración es el diseño e implementación de las políticas que incluyen toda la estrategia de mejoramiento del servicio, en donde se involucran todos los componentes arquitectónicos, técnicos, de recurso humano, y logísticos que se requieren para prestar un servicio eficiente, efectivo y eficaz lo que se traduce en calidad.

	entidades remotas y entidad que no posea infraestructura tecnológica. La fase II tendrá como objetivo extender la cobertura de entidades y CADE conectados al Sistema, incluyendo nuevos servicios: videoconferencia, call center, pago de servicios públicos y acceso por Internet.	reclamos y 18 informadores que atenderán en los módulos CADE.	kioscos multimedia y el portal de Internet y el canal telefónico compuesto por la línea de atención 195. En esta administración se espera ampliar la presencia institucional (oferta), adecuar las instalaciones existentes y permitir que algunos CADE se conviertan en supermercados de servicio.	En la consolidación del sistema Distrital de Servicio al Ciudadano incluyen estándares e indicadores y mecanismos de seguimiento y control.
COSTOS				
En cuanto a los costos de esta administración no se tiene un costo total, se tiene en cuenta únicamente la cantidad correspondiente al año 1997 lo cual asciende a \$294.265.844 millones que corresponden a la inversión realizada en el proyecto 1122 para esta administración, para este año se tenía un presupuesto asignado de \$300.000.000.	Para definir los costos de inversión del proyecto 1122 en esta administración se toman los datos correspondientes al valor del presupuesto ejecutado de los años 1998, 1999 y 2000, lo que tendría como resultado una inversión de \$2.082.317.268,38 millones. Lo que corresponde a \$671.925.505 millones para el año 1998, \$842.626.062,38 millones para el año 1999 y para el año 2000 \$567.765.701 millones.	Para los años 2001, 2002 y 2003 el proyecto 1122 tuvo un presupuesto asignado de \$18.213.238.240 millones, correspondientes a \$141.000.000, \$6.572.238.240, \$11.500.000.000 para cada vigencia respectivamente.	La inversión realizada en el proyecto 1122 en los años 2004, 2005, 2006 y 2007 asciende a \$39.386.631.691 millones, que corresponden a la inversión y gastos de funcionamiento de todos los canales.	Para evaluar la inversión que se ha realizado en el proyecto 1122 en lo que ha corrido esta administración se toman los costos de 2008, 2009 y la ejecución a febrero 25 de 2010 lo que corresponde a \$33.625.817.936 millones.

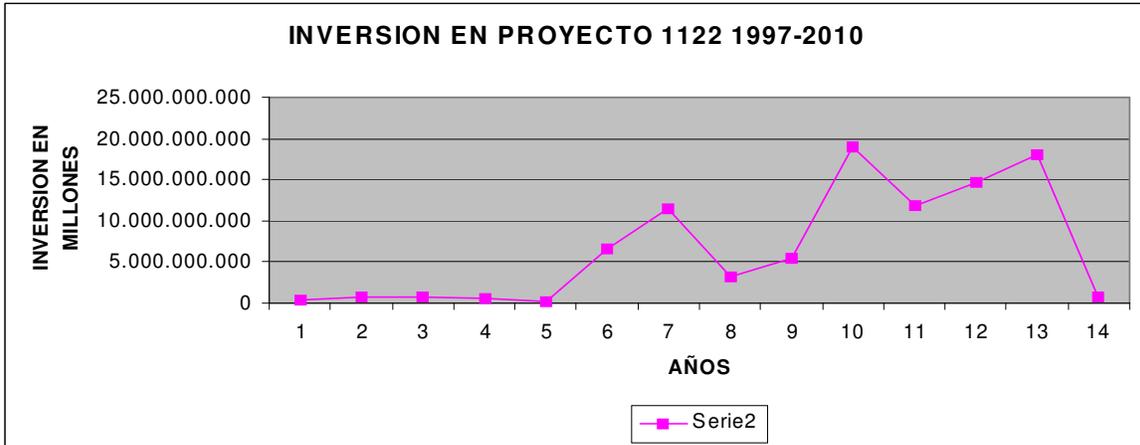
Fuente: información Secretaría General 2010.

Como se evidencia en el cuadro anterior la administración distrital ha sido consistente en cuanto a mantener la política de atención al ciudadano, mediante el proyecto de inversión 1122, e incremento en la asignación de recursos, para avanzar en el desarrollo de la política de atención al ciudadano desde 1997.

La formulación del objetivo general, de los cinco planes de desarrollo, muestra coherencia para mantener y mejorar la política.

La enunciación de objetivos específicos, evidencian encadenamiento y diversificación de la política en cuanto a la formulación de nuevos esquemas de atención y de instrumentos.

**GRAFICA 7  
COSTOS**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano

En el cuadro anterior se puede observar la evolución de los recursos ejecutados a través del proyecto de inversión para el desarrollo de la política de atención al ciudadano.

**CUADRO 8  
GASTOS FUNCIONAMIENTO INVERSION Y RED CADE 2004-2010**

GTO FUNCIONAMIENTO	AÑO	CADE	SuperCADE	GTO DE INVERSION	CADE	SuperCADE
	2004	168.628.112	480.344.657		0	3.653.139
2005	325.569.962	863.427.112	164.869.404	16.600.000		
2006	482.668.190	1.426.892.918	3.759.658.065	8.139.740.478		
2007	317.518.784	3.094.516.647	982.845.977	25.000.000		
2008	322.009.161	3.258.462.352	64.069.296	1.838.337.785		
2009	291.245.305	3.630.452.473	0	5.529.170.787		
2010	43.999.398	480.916.419	0	0		
<b>TOTAL</b>	<b>1.951.638.912</b>	<b>13.235.012.578</b>	<b>4.971.442.742</b>	<b>15.552.502.189</b>		

Fuente: Información Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

\*En el año 2010 se tiene en cuenta la ejecución a febrero 25 de 2010.

En el cuadro anterior se puede observar la evolución de la ejecución de los gastos de funcionamiento e inversión del 2004 al 2010, en las dos modalidades de atención presencial CADES y SuperCADES, para los CADES, no se ejecutaron recursos de inversión en la vigencia 2009.

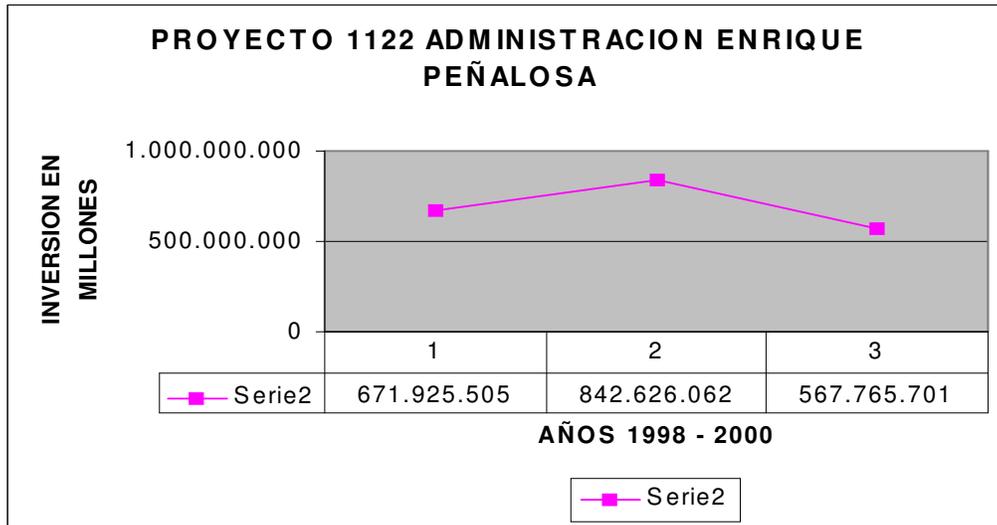
**CUADRO 9**

<b>GASTOS DE INVERSIÓN PROYECTO 1122 POR AÑO Y POR ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>AÑO</b>	<b>Valor gastos de Inversión</b>	<b>Por Plan de Desarrollo</b>
1997	\$ 294.265.844	Comunicación y apropiación ciudadana CADE <b>.294.265.844</b>
1998	671.925.505	
1999	842.626.062	
2000	567.765.701	Fortalecimiento del programa CADE y mejoramiento de la calidad del servicio <b>2.082.317.268,00</b>
2001	141.000.000	
2002	6.572.238.240	
2003	11.500.000.000	Optimización de la calidad del servicio al ciudadano y fortalecimiento de los CADE. <b>18.213.238.240</b>
2004	3.106.057.807	
2005	5.387.896.086	
2006	19.067.798.905	
2007	11.824.878.893	Más y mejores servicios a la ciudadanía <b>39.386.631.691</b>
2008	14.692.119.633	
2009	18.100.601.912	
2010	833.096.391	Más y mejores servicios a la ciudadanía <b>33.625.817.936</b>
<b>TOTAL</b>		<b>93.602.270.979</b>

Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano

\* 2010 ejecución a febrero 25 de 2010

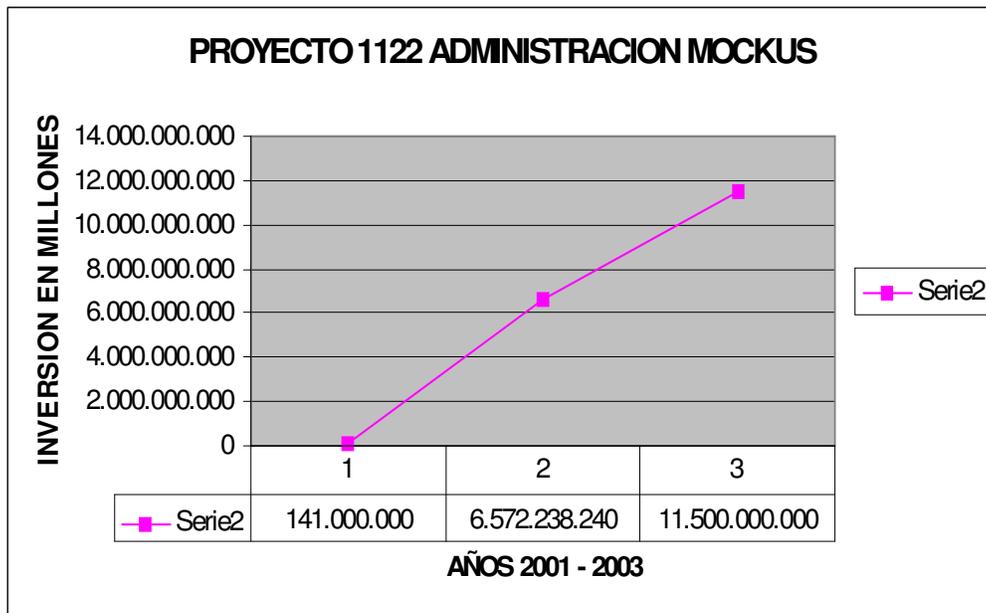
**GRAFICA 8**



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano

La inversión se orientó a dotar a 18 CADE, (Servita, Chico, La Victoria, Yomasa, Tunal, Bosa, Kennedy, Plaza /Américas, Patio Bonito, Fontibon, Santa Helenita, Suba, La Gaitana, Calle 13, Muzú, Santa Lucía y La Candelaria Usaquén), para facilitar la información al ciudadano y el funcionamiento a través de herramientas tecnológicas, mejoramiento en el desempeño de los servidores, adquisición de muebles y elementos básicos, diseñar el sistema de información, interconexión con las empresas, cualificar funcionarios en servicio de atención al ciudadano y la remodelación de 6 CADES.

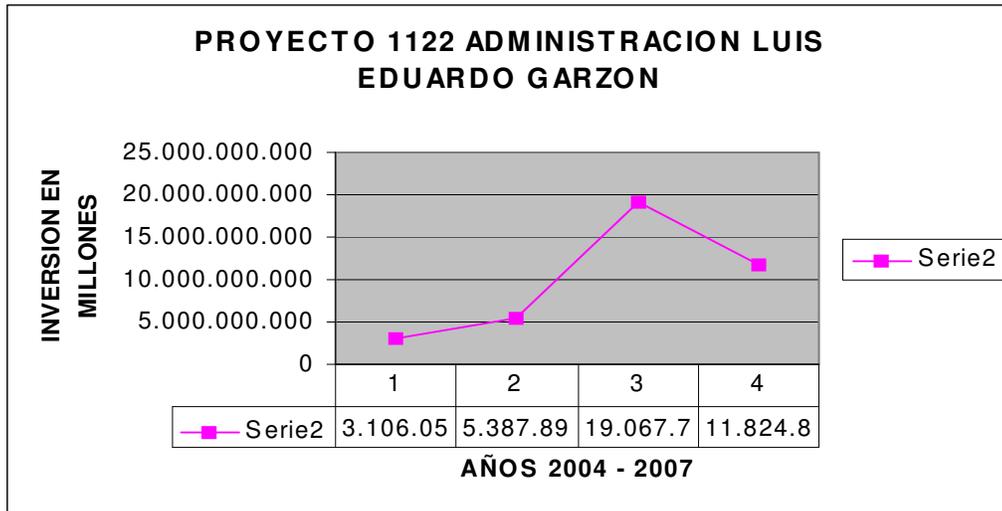
GRAFICA 9



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano.

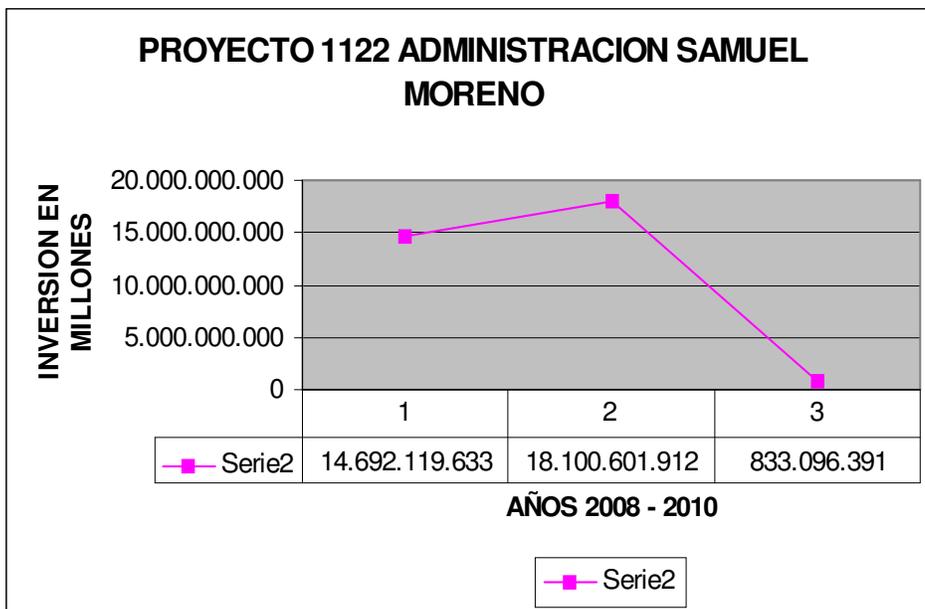
La inversión se orientó a realizar obras físicas, adquisición de equipos y maquinaria, sistematización, cualificación de servidores, y recurso humano, habilitación, entre otros de 2 CADE al sistema automático de pagos para los kioscos multimedia, la construcción de 3 CADES, adecuación de 3 CADES instalación de 10 kioscos multimedia.

GRAFICA 10



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano

GRAFICA 11



Fuente: información Dirección Distrital Servicio al Ciudadano a febrero 25 de 2010

Los cuadros anteriores muestran los gastos por año y por administración del proyecto de inversión 1122 que han desarrollado la política de atención al ciudadano.

## PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO EN LOS SUPERCADÉS

Dentro de las actividades de análisis y evaluación respecto de la política de atención al ciudadano, se realizó sondeo de opinión los días 22 y 23 de febrero de 2010, por parte de este ente de control, con el objeto de conocer en forma directa el concepto de los ciudadanos.

De 360 encuestas programadas se realizaron 334, dado que en el SuperCade de la Calle 13, el día programado, febrero 23, no se presentaron ciudadanos a realizar trámites, en los módulos del Instituto de Desarrollo Urbano, Planeación Distrital y algunos ciudadanos no atendieron la solicitud.

Se realizaron 30 encuestas a los servidores públicos.

En el SuperCade-Suba, se practicó entrevista con la coordinadora del proceso de coordinación, del centro de atención de responsabilidad de la Secretaría General, en relación con: la vigilancia, el aseo, el mantenimiento, la información, la orientación, y los reportes estadísticos, de lo cual se evidenció que se realizan actividades de control y supervisión en los aspectos mencionados.

Los resultados de la encuesta de percepción fueron los siguientes:

- Prestación del servicio: **excelente 85%, regular 9%, malo 6%**.
- Frecuencia de visitas a los centros de atención **56%**.
- Facilidad al acceso de los módulos de las entidades **90%**.
- La calificación del servidor público: capacidad para atender excelente y bueno **90%**; conocimiento excelente y bueno **90%**, claridad, excelente y bueno **92%**, agilidad excelente y bueno **86%**, amabilidad excelente y bueno **92%** y confianza excelente y bueno **90%**.
- Los servicios más requeridos: pago de impuestos, afiliaciones al SISBEN, pago servicios públicos, trámites en catastro y movilidad.
- El **90%** de los encuestados recibió orientación para dirigirse al módulo de atención.
- Asignación manual del turno **50%**.

- El tiempo de espera después de asignado el turno: 5 a 10 minutos el **41%**, 10 a 15 minutos **18%** y más de 15 minutos **41%**.
- El tiempo para resolver el trámite: de 5 a 10 minutos: **61%**; 10 a 15 minutos **16%**, más de 15 minutos **23%**.
- Éxito en el trámite solicitado el **84%**.
- El **53%** manifiesta conocer todos los servicios prestados en el punto de atención.
- El **97%** esta de acuerdo con los servicios prestados en el punto de atención.
- El **96%** recomienda hacer uso de los puntos de atención.
- Calificaron las instalaciones: en cuanto a señalización, bueno y excelente el **91%**, ventilación, bueno y excelente el **88%**, iluminación, bueno y excelente **97%**, acceso para discapacitados, excelente y bueno, **59%**, aseo, excelente y bueno **98%**, baños públicos, excelente y bueno **39%**, en este punto la mayoría manifestó no hacer uso ni necesitar de este servicio.

#### Percepción de los servidores:

- 1 Calificaron de adecuado el sitio de trabajo en cuanto a: espacio, soporte tecnológico, insumos y demás instrumentos, el **97%**.
- 2 El análisis de los reportes lo realizan conjuntamente entre la Secretaría General y las entidades el **87.5%**.
- 3 Se dan mecanismos para atender situaciones originadas en cambios normativos y/o administrativos, en un **91%**.
- 4 Están incluidas todas las topologías de los trámites en el sistema automático. en el **69%**.
- 5 Están incluidos en los planes de mejoramiento estrategias para mitigar los riesgos. Sí, el **94%**.
- 6 El Sistema automático de las entidades presenta fallas frecuentes, en el **53%**.

De los anteriores resultados se deduce que en percepción de los ciudadanos y servidores la implementación de la política presenta avance positivo.

### **Cualificación de los servidores:**

En desarrollo de la política de atención al ciudadano la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ejecutó actividades durante el 2009 tendientes a cualificar a los servidores, bajo las modalidades de inducción, reinducción, socialización y sensibilización a 732 servidores, en temas de protocolo especialmente. Sin embargo, la cualificación puede verse interrumpida ante la separación del empleo del servidor por terminación del contrato a término, con lo cual se pierden los esfuerzos realizados en esta materia.

### **Sistemas de turnos**

Aunque se han denominado sistemas de turnos, los aplicativos adquiridos por la Secretaría General, desde el 2004 llamados: Infoturnos uno (1) y Digitarnos cuatro (4), para el desarrollo de la política de Atención al Ciudadano y por ende para mejorar el Sistema de Atención al Ciudadano, tienen una utilidad superior al de la mera asignación del turno; grabar, procesar, medir y controlar el trámite solicitado, a través de la plataforma que dispone la base de datos clasificada, por entidad y tipología de trámite, con la cual es posible realizar la conversión de datos para suministrar reportes acerca de los tiempos utilizados, la clase de servicio, la solución, el número de ciudadanos por centro de atención, por día, mes y año, el valor del recaudo, con lo cual es posible analizar y verificar el cumplimiento de estándares y de indicadores, el uso de los centros de atención por parte de los ciudadanos.

Al respecto este ente de control determinó las siguientes razones y consecuencias por los hechos determinados en el operativo realizado a los puntos de atención presencial Supercades, los días 22 y 23 de febrero de 2010, respecto de la asignación del turno mediante el aplicativo Digitarnos:

- 1 No se estaba realizando en forma automática, sino manual, debido a que no se contaba con el papel importado para la impresora.
- 2 Para la administración la importación de papel estaba resultando costosa, demorada y compleja, pues el cambio de normatividad por parte del gobierno nacional, implicaba la aplicación de un proceso de contratación por licitación

pública y no por compra directa, tal como venía sucediendo, el que requería más de 30 días hábiles.

- 3 Ante lo cual la administración resuelve una transición, a fin de estudiar alternativas que reduzcan costos y tiempos para la adquisición del papel, mientras tanto decide asignar los turnos en forma manual, por considerar que los riesgos de pérdida de información o demora son mínimos, dado que una vez se entrega el turno al ciudadano, en forma simultánea se carga la novedad en el sistema, produciendo la activación en el sistema, para la captura de datos y proceso.
- 4 Al tiempo la administración estudia y decide la compra de una máquina troqueladora, mediante contrato 527 de 2009, por valor de \$37.079.980, suscrito con la Imprenta Distrital, para el corte del papel compatible con la impresora, del sistema digitarnos, con el objeto de reducir costos, en aproximadamente \$105.747.080, pues si se importaran los rollos estimados para un año, 2010 (1320), el costo sería de aproximadamente \$113.667.080, mientras que el costo a través de la máquina sería de solo \$7.920.000.
- 5 Ahora bien, el suministro de papel a través de la máquina troqueladora, la cual esta en proceso de ajuste y con garantía vigente, ha presentado dificultados por el desgaste de las cuchillas, circunstancia que no permite el corte de papel en forma continua, viéndose obligada la administración a regresar a la asignación de turnos manuales, mientras se realizan los ajustes o nuevas adaptaciones, la prueba que demostrará que la decisión de esta alternativa fue adecuada, será la superación de las dificultades en el menor tiempo dentro del período de garantía

## 2.1. HALLAZGO ADMINISTRATIVO

La asignación del turno en forma manual para atención del ciudadano en los canales presenciales Cades y SuperCades, interrumpe la integralidad del sistema de información automático QMATIC, que prevé la asignación automática, escenario que implica la realización de procedimientos administrativos adicionales, para el diseño y entrega del turno y activación del sistema, como consecuencia de la suspensión de la importación de papel para la impresora, también por los ajustes que ha requerido la máquina troqueladora adquirida para el corte del papel, a fin de reducir costos.

La situación descrita, contraviene la Ley 87 1993, artículo 2 Objetivos del sistema

de control interno literal h “*velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características*”.

Lo anterior, debido ha no haber programado la compra y entrega de la máquina troqueladora para el corte de papel con antelación a la decisión de suspender la adquisición del papel importado.

Afectando con ello los procedimientos administrativos adicionales en cada centro de atención para elaborar y entregar los turnos en forma manual.

***Análisis de la Respuesta:*** Analizada la respuesta frente a la entrega de turnos, del sistema QMATIC se establece que no coincidió la entrega del papel para la asignación en forma automática con el papel de la maquina troqueladora, circunstancia que ha dado lugar a la entrega de turnos manual, por tanto se confirma lo observado para que la administración adelante acciones de mejora en el plan que suscriba con este ente de control.

## CONSIDERACIONES FINALES

La política de Atención al Ciudadano, con énfasis en la modalidad presencial a través de la Red CADES y SuperCADES, presenta los siguientes aspectos más relevantes:

Los sistemas de información automáticos, que ha implementado la Secretaría General para la red CADES, a través de los aplicativos Infoturnos y Digitarnos, para agilizar y garantizar, la veracidad y seguridad de la información, son conectores de trascendental importancia dentro del sistema de atención al ciudadano, pues a través de ellos se organiza y estructura la base de datos, en forma clasificada por entidad y por tipo de trámite, se diseñan procesos automáticos para capturar, procesar y almacenar; sin embargo, no se han implementado mecanismos y procedimientos de control específicos que permitan evidenciar el control realizado permanentemente al funcionamiento de estos sistemas.

La Secretaría General ha venido diversificando y utilizando recursos para ofrecer nuevas modalidades de atención: virtuales, telefónicos, guía de trámites y sistema de quejas y soluciones, por el incremento en la demanda de servicios por parte de los ciudadanos (ver datos cuadros No. 3 y 4), componentes que hacen parte del sistema de atención al ciudadano, lo cual conduce a inferir que el aumento en la

demanda por éstos canales, podría conducir a disminuir la del canal presencial, actualmente el más utilizado, circunstancia a tener en cuenta, para reorganizar, programar y dirigir recursos.

Las dificultades presentadas con el sistema de información QMATIC respecto del suministro de papel para la impresora para la asignación de turnos ha requerido la definición de estrategias que han implicado por una parte retroceder en cuanto a sustituir un proceso automático por uno manual, y dificultades en la nueva estrategia para el suministro del papel, debido a que el uso en forma continúa de la máquina troqueladora para el corte de papel para la impresora, se ha visto afectado toda vez que una vez entró en operación, requirió ajustes para implementar mejoras o cambios, a fin de garantizar el corte de papel en forma ininterrumpida. No obstante, que no se haya afectado la prestación del servicio y los reportes de informes y estadísticas.

Ahora bien, extender nuevos puntos de atención presencial a otros sitios de la ciudad, ante la demanda de servicios más cerca de su lugar de residencia o de trabajo, en busca de comodidad, demandará estudios para tomar decisiones acerca de conveniencia funcional y el beneficio social, frente al costo, pues son servicios por los cuales no se les cobra ningún tipo de retribución al ciudadano, máxime que un amplio número de habitantes tienen necesidades insatisfechas, por servicios básicos, en salud, alimentación, educación y vivienda.

Pese, a que desde la Secretaría General se han realizado actividades y utilizado recursos económicos para definir y difundir el “protocolo” formalidades de comportamiento y conocimiento del servicio a servidores y funcionarios bajo la modalidad de actividades de inducción, sensibilización y socialización, con el objeto de empoderar para garantizar la calidad del servicio, la forma de vinculación a término de la mayoría de servidores y funcionarios, afecta la cualificación, pues una vez lo conocen y aplican, son desvinculados por terminación del contrato. Situación que no es coherente con el propósito de esta política, dado que la interinidad no permite la cualificación del proceso.

Existen factores exógenos, entre ellos la cultura ciudadana que hace que las personas sean resistentes al cambio de cara al uso de medios más ágiles y modernos, como el canal virtual y el telefónico, entre otras razones por la carencia de medios de comunicación, o de conocimiento y destreza para su uso. Situación que evidenciada en las estadísticas en las cuales se aprecia preferencia por el canal presencial, lo que convoca a implementar estrategias para incentivar la

utilización de estos canales, y con ello simplificar y reducir trámites a través de canales presénciales, y la subutilización de estos canales.

Finalmente, si bien, existe un conjunto de sucesivas iniciativas, decisiones y acciones que tipifican la política desarrollada a lo largo de 19 años por la Secretaría General como responsable de orientar, coordinar, articular e integrar procesos transversales, con el concurso de entidades distritales, nacionales y privadas, que han venido corrigiendo el ambiente socialmente problemático y los altos niveles de insatisfacción que venían soportando los ciudadanos del distrito capital. Hoy esta problemática está mitigada en alto nivel. Pero aún no se configura como una política pública, estructurada dentro del sistema político, para la interacción concertada y controlada entre los distintos actores: los políticos, los gobiernos y los ciudadanos, circunstancia que la expone a riesgos ante un cambio de gobierno que decida sustituirla, con lo cual se perderían los esfuerzos y recursos, en relación con los avances logrados.

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 3.1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

En cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 029 de noviembre 3 de 2009, y en desarrollo del procedimiento mediante el cual se establecen los parámetros que se deben considerar en la conformidad modificación y seguimiento del plan de mejoramiento”, se realizó evaluación y seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Secretaría General, contenido de 22 hallazgos administrativos detectados en el ejercicio del proceso auditor de la vigencia 2008.

Teniendo en cuenta lo anterior, de los veintidós (22) hallazgos, se programó el cumplimiento de veintinueve (29) acciones de mejoramiento de las cuales nueve (9) se cumplieron en su totalidad en el período comprendido entre diciembre de 2009 y marzo 30 de 2010; las veinte (20) acciones restantes presentan fecha de terminación posterior a marzo 30 de 2010, motivo por el cual fueron calificadas con uno (1) por presentar un cumplimiento parcial y encontrarse en ejecución.

Con base en lo anterior la puntuación se calificó en 38; obteniéndose un **promedio total de puntos** de 1.31 resultado de dividir la calificación sobre el total de acciones de mejoramiento. (38/29). Promedio que lo ubica en un cumplimiento parcial.

Para obtener el **porcentaje de cumplimiento** se tomó el promedio total de puntos (1.31), multiplicado por 100 y dividido en 2, obteniendo como resultado 65.5%, ubicando el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Secretaría General en Parcialmente Eficaz.

Se evidenció que con el cumplimiento de las acciones de mejoramiento calificadas con dos (2) es decir que quedaron cerradas la entidad capacitó al 100% de los servidores de la Subdirección de Gestión Documental encargados de recibir la documentación de entidad; fueron incluidos en el informe de Balance Social presentado en la cuenta anual mediante el SIVICOF todos los recursos para la solución de la problemática establecida, en el Sistema de Gestión Contractual aparece la meta asignada a cada uno de los proyectos de inversión; los certificados de cumplimiento de obligaciones expedidos por los supervisores de los contratos presentan fecha, la Subdirección Financiera realiza los controles previos a la elaboración de las órdenes de pago, lo cual implica entre otros, la verificación de la fecha en la certificación; se expidió una circular por medio de la cual se establecen las fechas para el envío de información en lo relacionado con el pago a los contratistas y finalmente el formato en el que se presenta el Informe

sobre Plan de Desarrollo al sistema de la Contraloría Distrital SIVICOF incluye la información de la programación y la ejecución de las metas. (Ver anexo No. 2).

### 3.2. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### **Avance del Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**

En cumplimiento de las normas expedidas por el Gobierno Distrital, con el propósito que se implementen herramientas de gestión que permitan cumplir con los fines del estado y fortalecer la ética pública, la Contraloría de Bogotá realizó en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor evaluación y seguimiento de implementación del MECI para establecer el grado de avance, su operatividad y efectividad.

Para efectuar la evaluación y seguimiento al avance del MECI, se tuvo en cuenta la normatividad vigente referente a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, al igual que el Sistema Integrado de Gestión que con resolución 290 del 4 de septiembre de 2009 la Secretaría General lo reorganizó.

De acuerdo con la Resolución 073 de marzo 30 de 2007, se estableció el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría General, se crean y reglamentan los equipos de trabajo institucional, se definen sus roles y responsabilidades en el diseño, implementación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.

Mediante Resolución 041 del 01 de febrero de 2006, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, adoptó el MECI 1000-2005; con Resolución 201 de 1994, se creó el Comité de Coordinación, actualizado mediante las Resoluciones 096 de 1998 y 078 de 1999.

Con Acuerdo 122 de 2004, se adopta en Bogotá D.C., el Sistema de Gestión de la Calidad creado por la Ley 872 de 2003, acuerdo que fue reglamentado por el Decreto 387 de 2004.

Según los soportes verificados, el grado de cumplimiento a 31 de diciembre de 2009 de la implementación del MECI es del 99.14% y del Sistema de Gestión de Calidad es del 99.17%.

En el proceso de adopción del MECI la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, desarrollo acciones y actividades que se han llevado a cabo a la par con

la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, conjuntamente se está trabajando en el Sistema Integrado de Gestión.

Las actuaciones respecto a la implementación de este modelo se han venido realizando en forma satisfactoria, con el fin de garantizar una gestión administrativa, eficaz y económica.

Se evaluaron las diferentes áreas que conforman la Secretaría General, como Oficina de Control Interno, Dirección de Archivo, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, Subdirección Financiera, Presupuesto y Contabilidad, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Gestión Corporativa – Subdirección de Contratación y Oficina de Comunicaciones.

Analizados los resultados de las áreas evaluadas, de cada uno de los subsistemas, componentes y elementos que integran el MECI, la calificación obtenida fue de 4.0 ubicándolo en un Rango Bueno con Nivel de Riesgo Bajo.

### 3.2.1. Subsistema de Control Estratégico

Se estableció que la Secretaría General, maneja una estructura organizacional adecuada, fundamentada en el control de los procesos tanto de direccionamiento estratégico, como administrativos y operativos para el cumplimiento de sus objetivos.

Este Subsistema obtuvo una calificación de 4.1 ubicándolo en un Rango Bueno, y un Nivel de Riesgo bajo.

#### 3.2.1.1. *Componente Ambiente de Control*

De acuerdo con la evaluación realizada, se observó que la alta dirección asume, y conoce los elementos de control interno; apropia directamente su liderazgo frente a los procesos de cada una de las áreas.

La Secretaría General tiene socializado y aprobado el ideario ético, el cual está publicado en la intranet - Sistema Integrado de Gestión, que contiene los principios éticos y valores institucionales y el juego de la travesía ética.

Cuenta con un porcentaje de conocimientos de control, se evidencia manejo apropiado de la planificación de la gestión en los procesos para el mejoramiento institucional.

Mediante Resolución 003 de 2009 se conforma el Grupo de Gestores de Ética, igualmente, realizó reuniones generales con los Gestores de Ética del Distrito para validar el Juego Travesía Ética, con lo cual se pretende sensibilizar a todos los servidores y servidoras del Distrito Capital.

Cabe destacar que de acuerdo con la visita efectuada a la Oficina de Comunicaciones que depende directamente del Despacho del Secretario, conformada por quince (15) contratistas y un jefe de libre nombramiento y remoción, se evidenció que no conocen ni han apropiado el Código de Ética.

Actualmente la Secretaría cuenta con el personal competente, con aptitudes propias que garantizan el mejoramiento del sistema integrado de control interno.

Con Resolución 213 de mayo 5 de 2009, se modificó el procedimiento para la participación de los servidores en los programas de capacitación, requisitos para el subprograma de educación básica primaria, secundaria y media o de educación superior para los hijos de los servidores; subprograma de financiación de pregrado y posgrado de los servidores y el monto de la aprobación de los programas de educación formal de los servidores.

Con Resolución No.159 de junio 25 de 2008, se actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal, adicionada por la Resolución 043 de 2009 y modificada por las Resoluciones 119, 387 y 395 de 2009.

La Secretaría General a través de la Oficina Asesora de Planeación, inició el desarrollo de herramientas administrativas de gestión que permiten evaluar el desempeño de la entidad, como el Sistema Integrado de Gestión, donde se involucran los sistemas de desarrollo administrativos, gestión de calidad, modelo estándar de control interno y gestión ambiental, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad expedida en materia de gestión de calidad.

La entidad cuenta con comités entre ellos el Directivo a través del cual la alta dirección imparte los lineamientos para el cumplimiento del control interno como para el logro de los objetivos misionales.

Este componente logró una calificación de 4.5, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

### 3.2.1.2. *Componente Direccionamiento Estratégico*

La Secretaría General cuenta con un buen marco de referencia contenido en el Plan Estratégico que orienta a la entidad hacia el cumplimiento de su misión, visión y objetivos, así como al desarrollo de la política de calidad; igualmente, con planes de compras, de contratación, de capacitación, de acción, entre otros, los cuales permiten impulsar y guiar las actividades al cumplimiento de las metas y a la obtención de los resultados previstos.

En el Plan de Acción Institucional se definen las metas frente al Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva” producto de la consolidación de los planes de acción de las dependencias, y su seguimiento se efectúa en las reuniones de comités a Nivel Directivo con la proyección de informes trimestrales elaborados por los Gerentes de los Proyectos que son consolidados por la Oficina Asesora de Planeación, resultado que se plasma en el aplicativo SEGPLAN; no obstante existir estas herramientas las mismas tienen deficiencias en el cumplimiento y seguimiento de metas de los proyectos de inversión No. 7379 “*Archivo de Bogotá Memoria Viva*”. Igualmente, para el Proyecto 1122 “*Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía*”, no existen parámetros para la medición del cumplimiento de las metas, situación que permite evidenciar deficiencias que son responsabilidad tanto del Gerente del Proyecto como de la Oficina Asesora de Planeación.

#### 3.2.1.2.1. *Hallazgo administrativo*

En el entendido que la formulación, ejecución, seguimiento y verificaciones de la ejecución de las metas de los proyectos de inversión a cargo de las entidades es un ejercicio en el que participan varias dependencias con la evaluación a los proyectos de inversión de la muestra de auditoría se evidenció deficiencias en la delimitación y alcance de las responsabilidades de las áreas involucradas en la ejecución de los proyectos de inversión a cargo de la Secretaría General. Esta observación se sustenta en que no obstante las solicitudes hechas por este organismo de control, no fue posible conocer los parámetros para la medición de las metas de cada proyecto de inversión, los cuales deben ser la base para hacer seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las metas, seguimiento que está en cabeza de la OAP, así como la evaluación de los mismos, a cargo de la Oficina de Control Interno.

Lo anterior contraviene lo establecido en la Circular No. 26-11-2009 del 26 de noviembre de 2009 expedida por la Subsecretaría de Planeación de la Inversión y la Ley 87 de 1993, artículo 2, literales b, c, d y e, ocasionado por la Insuficiente

comunicación entre las dependencias, lo que trae como consecuencia que la formulación, ejecución y seguimiento de los proyectos no obedezca a ejercicios participativos entre las áreas involucradas. Igualmente conlleva a que se presenten diferencias entre la información que se ingresa al aplicativo SEGPLAN y la ejecución real de las metas aspecto que no se debería presentar si se tiene en cuenta que la información que se ingresa a este aplicativo debe haber sido objeto de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, lo cual a su vez implicaría la depuración y corroboración de la ejecución real de las metas; esta situación conlleva a su vez a que se consoliden resultados con información no confiable.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

La Secretaría General expidió la Resolución 07 de 2007, mediante la cual se tienen formalizados 39 procesos y 208 procedimientos que se encuentran debidamente socializados a través de la intranet de la entidad.

La estructura organizacional de la entidad fue definida con el Decreto 267 del 30 de junio de 2007, adicionado por el artículo 1º del Decreto Distrital 163 de 2008, modificado parcialmente por el artículo 1º del Decreto Distrital 502 de 2009.

La entidad cuenta con un Mapa de Procesos que le permite conformar el estándar organizacional, el cual esta armonizado por el enfoque sistémico de la misión y la visión institucional así como sus procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación.

Es importante mencionar que la entidad a diciembre 31 de 2009 contaba con 557 funcionarios de planta y que gran parte de la gestión para el cumplimiento de los objetivos y las metas de la entidad es desarrollada por contratistas y supernumerarios, igualmente, la Secretaría General no obstante contar con la Oficina Asesora de Prensa que en su estructura orgánica depende directamente del Despacho del Señor Alcalde Mayor, también cuenta con un Asesor para el tema de Comunicaciones de la entidad.

Este componente logró una calificación de 4.2, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

### 3.2.1.3. Componente Administración del riesgo

La Secretaría General maneja, identifica, analiza y valora los elementos tanto internos como externos que afectan positiva o negativamente las oportunidades que perturban el cumplimiento de su función, así como los mayores riesgos a los cuales está expuesta, trazando políticas inmediatas para mitigarlos; tendientes a evitarlos y reducirlos, mediante la aplicación de acciones.

No obstante en desarrollo de la auditoría se detectaron algunas circunstancias que se pueden considerar como riesgo puesto que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos como son: No se hace seguimiento puntual a los compromisos u obligaciones de los contratistas de prestación de servicios, se designa a un mismo funcionario para ejercer supervisión de varios contratos, insuficientes verificaciones previas a la consolidación y presentación de resultados (ferias de servicio al ciudadano, ingreso de información SEGPLAN, sensibilización a funcionarios en atención al ciudadano), insuficiente interacción entre las dependencias involucradas en la ejecución de los proyectos de inversión a cargo de la entidad y deficiencias en la supervisión y ejecución de los contratos.

Este elemento permite conocer las situaciones generadoras del riesgo, su valoración para la cual la entidad desarrolló actividades como seguimiento a las actas del Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión

La entidad cuenta con la Política de Administración del Riesgo, adoptada mediante Resolución 338 de noviembre 7 de 2008 y con un Mapa de Riesgos para cada dependencia, en el cual se determinan riesgos potenciales, medición del impacto, causas y acciones correctivas. Adicionalmente se realizan talleres mensuales de responsables por procesos para el análisis del contexto estratégico con el fin de determinar y valorar los riesgos.

Existe un aplicativo de administración del riesgo, “*Alarmas tempranas*” con el propósito de identificar, valorar y analizar los riesgos asociados a los procesos de la entidad que afecten el cumplimiento de su función, con el fin de evitarlos y reducirlos.

Como se mencionó anteriormente, mediante la Resolución 338 de noviembre 7 de 2008 la entidad estableció la Política de Administración de Riesgos, igualmente, el software de alarmas tempranas se encuentra en funcionamiento.

Este componente logró una calificación de 3.5, situándose en un Rango Regular y un Nivel de Riesgo Mediano.

### 3.2.2. Subsistema de Control de Gestión.

Se pudo evidenciar que la entidad cuenta con claros niveles de autoridad y responsabilidad acorde con los procesos y subprocesos que se ejecutan, lo que permite el cumplimiento de los objetivos y la obtención de los resultados esperados.

Este Subsistema obtuvo una calificación de 3.9, situándolo en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

#### 3.2.2.1 Componente Actividades de Control

La Secretaría cuenta con políticas de operación que son los marcos para hacer eficiente el desarrollo de los anteriores componentes; así mismo, se estableció la existencia del Manual de Procesos y Procedimientos en el cual están identificadas las actividades que buscan garantizar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso con su caracterización.

Con la aplicación de los programas de auditoría en especial el del Componte Evaluación a la Contratación se detectó la insuficiencia de controles frente al cumplimiento de las obligaciones de los contratistas y al clausulado de los mismos, así como en la consolidación y presentación de informes, en especial lo relacionado con la ejecución de los proyectos de inversión.

Existen mecanismos que permiten prever los riesgos en los procesos establecidos, para el cumplimiento de su misión. Una de las acciones adelantadas para el control adecuado de los riesgos es la adopción de la Política de Administración del Riesgo, y Mapa de Riesgos institucionales, así como el diseño y puesta en funcionamiento del aplicativo Administración del Riesgo.

Cabe destacar que es muy importante que se defina para cada uno de los proyectos de inversión los parámetros de medición de cada una de sus metas; labor que debe ser desarrollada en forma conjunta entre los responsables y/o gerentes de los proyectos y la Oficina Asesora de Planeación.

No obstante, contar con políticas de operación es necesario que a partir de los riesgos que aún no han sido identificados se complemente la política de administración del riesgo con la de operación.

La entidad cuenta con un Mapa de Procesos y sus respectivos procedimientos debidamente documentados, lo que facilita la realización de las actividades de cada uno de éstos.

En la caracterización de los procesos se describen los procedimientos basados en el ciclo PHVA publicados en la intranet, para que todos los servidores puedan consultarlos y aplicarlos.

Se evidencia la existencia de acciones como la actualización del Mapa de Riesgos que contiene cada uno de los procesos y procedimientos para prevenir, reducir y manejar el impacto de los posibles riesgos que lo afecten, cada procedimiento tiene actividades de control (puntos de control), que permiten entregar productos acorde a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas; otros mecanismos para hacer seguimiento a la gestión son las reuniones de los Subcomités de Autocontrol, la presentación de informes por parte de los gerentes o responsables de los proyectos a la Oficina Asesora de Planeación y la medición periódica de los indicadores.

Los indicadores permiten evaluar la gestión de un período a partir del direccionamiento y caracterización de los procesos. Se diseñan para medir el grado de avance y cumplimiento de los objetivos y resultados esperados.

Se cuenta con indicadores asociados a los productos definidos por cada una de las dependencias que permiten medir la eficiencia, eficacia y efectividad; no obstante, desde la Oficina Asesora de Planeación se está adelantando el proceso de depuración y reformulación de los mismos.

La Secretaría General cuenta con Manuales de Procesos, Funciones y Procedimientos, formalmente adoptados, los cuales facilitan la realización de las actividades que se sustentan en el normograma de la entidad.

Este componente logró una calificación de 3.9, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

### 3.2.2.2. Componente Información

Este componente es importante en la medida que se convierte en insumo para la ejecución de procesos, su efectividad garantiza la transparencia de la actuación pública. La información en la Secretaría General comprende todos los ámbitos y es un adecuado soporte al diseño, operación, evaluación y mejoramiento para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

#### 3.2.2.2.1. Hallazgo Administrativo

Con base en las verificaciones y estudio de las carpetas correspondientes a la información que se maneja en la Unidad Coordinadora del BID, se evidenció que si bien esta organizada se ciñe parcialmente a los parámetros establecidos en la Ley General de Archivos en cuanto a foliación en forma consecutiva y depuración de la información que se incluye en las carpetas.

Con lo anterior se transgrede lo establecido en la Ley 594 de 2000, artículo 11, ocasionado por la aplicación de los parámetros de organización documental que atienden a exigencias del BID y que difieren de lo establecido en la Ley Nacional de Archivo, lo cual trae como consecuencia que una vez se haga la transferencia de esos documentos, se tengan que volver a organizar, lo cual implica más tiempo y más funcionarios, por tanto mayores costos.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

La entidad tiene recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de la información, orientados a soportar de manera más eficiente la gestión de la entidad, posee una variada red de recursos tecnológicos, representados en una infraestructura física, Software y Tecnología de Comunicaciones.

Entre los sistemas de información con que cuenta la entidad esta el Sistema de Quejas y Soluciones (S.Q.S), Sistema de Información del Archivo Distrital, el SIPROJ WEB, Sistema de Contratación a la Vista, el SIGESIN, y el Sistema Integrado de Gestión, Red CADE y línea 195, los cuales se constituyen un medios de información directos entre la entidad y la ciudadanía.

Cabe resaltar que Sistema de Quejas y Soluciones es uno de los mecanismos de participación promovido por la Secretaría General, al que se han vinculado varias entidades distritales.

La Secretaría cuenta con fuentes de información como el Sistema de Presupuesto (SIPRES), el Sistema de Gestión Contractual, el de Nómina, el de Contabilidad, el de Gestión Documental, el de Elementos de Consumo (SAE), el de Elementos Devolutivos (SAI) entre otros.

Existe el Sistema de seguimiento y control de la gestión SISECOGE, que es una herramienta para evaluar y hacer seguimiento a la gestión presupuestal y contractual que permite la toma de decisiones reportada en tiempo real. De igual forma se diseñó un aplicativo que sirve como sistema de alarma por cuanto muestra los plazos para la entrega de informes a cargo de las dependencias.

Este componente logró una calificación de 3.8, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

### *3.2.2.3 Componente Comunicación Pública*

Se implementan mecanismos y estrategias que facilitan el acceso a la información tales como, el portal de contratación a la vista, la página Web de la entidad, el Sistema de Quejas y Soluciones, línea 195, la rendición de la cuenta de la entidad los que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para la comunicación organizacional la entidad cuenta con la Intranet que está actualizada constantemente y en donde se puede consultar toda la información institucional, la normatividad, entre otros.

Existen canales que permiten difundir la información de la entidad como el periódico amarillo rojo, donde informan los logros del año y los retos para el año siguiente; la pagina WEB institucional; la rendición de cuentas ante la comunidad; la información que se remite a los entes de control y el noticiero virtual.

La entidad dispone de medios de comunicación que acercan a la comunidad como los programas radiales, de televisión y la revista virtual Bogotá.

Este componente logró una calificación de 4.0, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo

### 3.2.3. Subsistema de control de Evaluación.

Este subsistema permite hacer seguimiento y valorar en forma permanente la efectividad del control interno de la entidad, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

La entidad cuenta con mecanismos propios de evaluación y seguimiento entre estos, auditorías adelantadas por la Oficina de Control Interno y las realizadas al Sistema Integrado de Gestión, Comités Directivos y de Control Interno y el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas por áreas.

Este Subsistema obtuvo una calificación de 4.0, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

#### *3.2.3.1. Componente Evaluación*

En las dependencias de la entidad existen Sub-Comités de Control que garantizan la participación de los funcionarios, permitiendo identificar riesgos y proponer correctivos para el cumplimiento de los resultados de la gestión.

Los objetivos específicos de estos subcomités son intercambiar experiencias que permitan detectar debilidades y fortalezas para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y Control de Gestión; la evaluación y seguimiento continuo de las funciones y procedimientos; el seguimiento a los planes de acción a través de indicadores: la identificación de riesgos a través del sistema de alarmas tempranas, para advertir posibles causas que impidan una eficiente gestión en el cumplimiento de la visión y la misión.

La entidad cuenta con herramientas como el Sistema de Seguimiento y Control a la Gestión, "SISECOGE" que sirve de instrumento para el cumplimiento de las metas fijadas en el Plan de Desarrollo, controla y evalúa permanentemente el gasto público en la entidad, desde la perspectiva de la gestión presupuestal y contractual y el SIGESIN, Sistema de Indicadores que facilita el seguimiento y control de las actividades programadas en la entidad, mediante los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad definidos por la entidad.

Este componente logró una calificación de 4.0, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo

### *3.2.3.2. Componente Evaluación Independiente*

La entidad utiliza algunos elementos como la auditoría interna con la que se analizan las debilidades y fortalezas del control, así como el cumplimiento de metas y objetivos trazados; la verificación y grado de desarrollo y efectividad del Modelo MECI.

No obstante la entidad ha diseñado diferentes mecanismos para el óptimo funcionamiento del Sistema de Control Interno a lo largo del presente informe se identificaron algunas observaciones cuya causa fundamental es la no aplicabilidad de los preceptos de la Ley 87 de 1993.

La Oficina de Control Interno, durante el transcurso de la vigencia 2009, realizó acompañamientos, seguimientos permanentes y evaluaciones a la gestión presupuestal y contractual de la Secretaría General, informando a los responsables de la ejecución el estado de la gestión.

Este componente logró una calificación de 4.0, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bajo.

### *3.2.3.3. Componente Planes de Mejoramiento*

Este componente está conformado por un conjunto de elementos de control, que consolida el producto de las observaciones internas o externas provenientes de las auditorías, que permiten corregir las desviaciones encontradas que se generan como consecuencia de los procesos y las observaciones formuladas tanto por los organismos de control como por las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno y por los auditores del Sistema de Gestión de Calidad.

La Oficina de Control Interna a través de la intranet publica el plan de mejoramiento y el avance de las acciones correctivas por parte de los responsables. Esta Oficina cuenta con cronogramas de acción y su seguimiento se hace a través de mesas de trabajo con los responsables de cada dependencia.

La entidad suscribió el Plan de Mejoramiento con la Contraloría como resultado del informe de auditoría de la vigencia 2008, al cual se hizo seguimiento y evaluación de las acciones de mejora, ubicándolo en un cumplimiento parcialmente eficaz en razón a que el plazo de terminación de la mayoría de las acciones de mejoramiento aún no se ha terminado.

Se evidenció que la Secretaría General cuenta con planes de mejoramiento por procesos, como resultado de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, se formulan acciones de mejora y planes de mejoramiento por medio del formato de solicitud de acción correctiva, en el cual se consignan las acciones que contienen las causas de las observaciones con el fin de subsanarlas.

Es preciso señalar, que la Oficina de Control Interno y la Asesora de Planeación son las encargadas de realizar en su orden, el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento y al avance de los proyectos de inversión programados por la entidad.

La Comisión Nacional del Servicio Civil expidió el Acuerdo 137 del 14 de enero de 2010, sobre evaluaciones de desempeño que busca calificar a los funcionarios y hace referencia a los compromisos individuales, en este orden de ideas, la Secretaría trabaja en un proyecto por el cual se establecen los factores y criterios de aplicación para acceder a un nivel sobresaliente.

Si bien es cierto que en la entidad no ha suscrito planes de mejoramiento individual, no obstante, se percibe el mejoramiento continuo, que se da fundamentalmente por la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión.

Este componente logró una calificación de 4.0, situándose en un Rango Bueno y un Nivel de Riesgo Bueno.

De acuerdo con lo anterior se presenta la tabla de agregación de resultados de la evaluación al Sistema de Control Interno así:

**CUADRO 10**  
**TABLA DE AGREGACIÓN DE RESULTADOS**  
**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

<b>SUBSISTEMAS / COMPONENTES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>RIESGO</b>
<b>SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO</b>	<b>4.1</b>	BAJO
Componente Ambiente de Control	4.5	BAJO
Componente Direccionamiento Estratégico	4.0	BAJO
Componente Administración del Riesgo	3.5	MEDIANO
<b>SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION</b>	<b>3.9</b>	BAJO
Componente Actividades de Control	3.9	BAJO

SUBSISTEMAS / COMPONENTES	CALIFICACIÓN	RIESGO
Componente Información	3.8	BAJO
Componente Comunicación Pública	4.0	BAJO
<b>SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION</b>	<b>4.0</b>	<b>BAJO</b>
Componente Autoevaluación	4.0	BAJO
Componente Evaluación Independiente	4.0	BAJO
Componente Planes de Mejoramiento	4.0	BAJO
<b>CALIFICACION</b>	<b>4.0</b>	<b>BAJO</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados a las áreas seleccionados y resultados de los programas de auditoría desarrollados por el equipo auditor

### 3.3. EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y DEL BALANCE SOCIAL

#### 3.3.1. Plan de Desarrollo

Para la vigencia 2009, la Secretaría General ejecutó 13 proyectos de inversión del Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva para Vivir Mejor” (BP). Para la ejecución de estos proyectos se destinaron inicialmente \$54.817.6 millones, presupuesto que fue modificado quedando un disponible de \$47.310.9 millones.

Los proyectos de inversión desarrollados por la entidad son coherentes con los propósitos del plan de desarrollo y a su vez con los objetivos contenidos en el plan estratégico institucional.

La gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor frente al cumplimiento del plan de desarrollo Bogotá Positiva se circunscribe en los objetivos estructurantes Ciudad Global y Gestión Pública Efectiva y Transparente, siendo el último de éstos el de mayor importancia, puesto que 12 de los 13 proyectos de inversión a su cargo, apuntan a este objetivo.

A continuación se presenta un cuadro en el que se detalla el presupuesto de la inversión directa asignado a la Secretaría para la vigencia 2009.

**CUADRO 11**  
**PRESUPUESTO PLAN DE DESARROLLO BOGOTÁ POSITIVA**  
**VIGENCIA 2009 - SECRETARÍA GENERAL**

	PPTO INICIAL	PPTO DISPONIBLE	PPTO EJECUTADO	% EJEC	Millones de Pesos GIROS	% GIROS
INVERSIÓN	59.870.0	59.870.0	59.698.5	99.71	47.521.7	79.37

	PPTO INICIAL	PPTO DISPONIBLE	PPTO EJECUTADO	% EJEC	GIROS	% GIROS
INVERSIÓN DIRECTA	54.817.6	47.310.9	47.227.3	99.82	35.241.6	74.49
BOGOTÁ POSITIVA	54.817.6	47.310.9	47.227.3	99.82	35.241.6	74.49
03 CIUDAD GLOBAL	1.850.0	1.936.5	1.936.5	100	1.630.6	84.21
<b>35 BOGOTÁ COMPETITIVA E INTERNACIONAL</b>	<b>1.850.0</b>	<b>1.936.5</b>	<b>1.936.5</b>	<b>100</b>	<b>1.630.6</b>	<b>84.21</b>
485 PRESENCIA INTERNACIONAL DE BOGOTÁ Y COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO	1.850.0	1.936.5	1.936.5	100	1.630.6	84.21
06 GESTIÓN PÚBLICA OBJETIVA Y TRANSPARENTE	52.967.6	45.374.4	45.290.8	99.82	33.610.9	74.07
<b>43 SERVICIOS MÁS CERCA DEL CIUDADANO</b>	10.243.6	4.538.7	4.489.6	98.92	2.562.9	56.25
1122 MAS Y MEJORES SERVICIOS A LA CIUDADANIA	10.243.6	4.538.7	4.489.6	98.92	2.562.9	56.25
<b>44. CIUDAD DIGITAL</b>	4.223.7	4.129.2	4.124.3	99.88	1.972.5	47.77
6036 FORTALECIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2.765.8	2.671.2	2.666.4	99.82	1.315.0	49.23
7378 COORDINACIÓN DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1.457.9	1.457.9	1.457.9	100	657.5	(1)
<b>45. COMUNICACIÓN AL SERVICIO DE TODAS Y TODOS</b>	6.229.0	5.391.3	5.391.3	100	4.515.1	83.75
323. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL DISTRITO	829.0	656.5	656.5	100	451.4	68.77
326. FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN PÚBLICA	5.400.0	4.734.8	4.734.8	100	4.063.7	85.82
<b>47. GERENCIA JURÍDICA PÚBLICA INTEGRAL</b>	4.000.0	4.000.0	4.000.0	100	2.196.2	54.91
483 GERENCIA JURÍDICA INTEGRAL Y TRANSPARENTE PARA EL DISTRITO CAPITAL	4.000.0	4.000.0	4.000.0	100	2.196.2	54.91
<b>48. GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL</b>	6.683.3	6.328.0	6.328.0	100	4.681.8	73.98

	PPTO INICIAL	PPTO DISPONIBLE	PPTO EJECUTADO	% EJEC	GIROS	% GIROS
7379. ARCHIVO DE BOGOTÁ MEMORIA VIVA	6.683.3	6.328.0	6.328.0	100	4.681.8	73.98
<b>49. DESARROLLO INSTITUCIONAL INTEGRAL</b>	21.588.0	20.987.3	20.957.7	99.86	17.692.4	84.30
272. OONSTRUCCIÓN REFORZAMIENTO RESTAURACIÓN Y DOTACIÓN DE LA SEDE DE LA ALCALDÍA	12.728.7	12.882.3	12.273.2	99.93	11.603.1	94.47
484 SISTEMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA SECRETARÍA GENERAL	540.3	490.0	490.0	100	328.4	67.03
7096 FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL NUEVO MILENIO	4.500.0	3.931.9	3.931.9	100	3.181.7	80.92
7219 FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO Y AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA DE LA IMPRENTA DISTRITAL	1.051.0	1.609.0	1.589.0	98.75	1.009.0	62.71
7377 TRANSFORMACIÓN D E LA ORGANIZACIÓN DISTRITAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD OPERATIVA DELAS ENTIDADES CENTRALES Y DESCENTRALIZADAS	2.768.0	2.674.1	2.673.7	99.99	1.570.2	58.72

Fuente: Ejecución de Gastos e Inversión. 31 de diciembre de 2009 Secretaría General

El presupuesto asignado a la inversión de la entidad para la vigencia 2009 fue de \$59.698.5, cantidad destinada a cubrir la inversión de la vigencia y las reservas constituidas a diciembre 31 de 2008, las cuales ascendieron a \$12.559.1 millones.

Como se mencionó anteriormente, la inversión directa de la Secretaría General estuvo enmarcada dentro de los objetivos estructurantes Ciudad Global y Gestión Pública Efectiva y Transparente. En el primero de estos se ejecuta un (1) proyecto de inversión: el 485 Presencia Internacional de Bogotá y Cooperación Para el Desarrollo, con un presupuesto disponible de \$1.936.5 millones; en el segundo se ejecutan seis (6) programas y dentro de éstos 12 proyectos de inversión, cuyo

presupuesto disponible fue de \$45.374.4.

Para el objetivo Gestión Pública Efectiva y Transparente, el programa con mayor asignación presupuestal para la vigencia en estudio fue Desarrollo Institucional Integral con \$20.987.3 millones, correspondientes al 46.3% del presupuesto disponible. Se destaca que dentro de este programa se ejecuta el proyecto de inversión 272 Construcción Reforzamiento Restauración y Dotación de la Sede de la Alcaldía, al que se le asignó \$12.882.3 millones, cifra que porcentualmente corresponde al 61.4% del presupuesto asignado al programa, y al 28.4% del presupuesto disponible para este objetivo. Los otros proyectos de inversión de este objetivo contaron con un presupuesto disponible de \$32.492.1 millones.

El programa Gestión Documental Integral se ubica en segundo orden de importancia dentro del objetivo estructurante Gestión Pública Efectiva y Transparente, con la ejecución del proyecto de inversión Archivo de Bogotá Memoria Viva y contó con un presupuesto disponible de \$6.328.0, que corresponde al 14.0% del total del objetivo estructurante.

Seguido en presupuesto disponible de este objetivo se encuentra el programa Comunicación al Servicio de Todas y Todos, que contó con un presupuesto disponible de \$5.391.3 millones. Mediante este programa, en la Secretaría General se ejecutan dos proyectos de inversión, siendo el de mayor importancia en términos presupuestales el de *"Fortalecimiento de la Comunicación Pública"*, con un disponible de \$4.734.8 millones.

El porcentaje de ejecución del Plan de Desarrollo Bogotá Positiva en la Secretaría General para la vigencia 2009 fue del 99.82%; no obstante, el porcentaje de giros fue del 74.49%. Los proyectos de inversión: Coordinación de Políticas de Tecnologías de la Información y Comunicación código, 7378; Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, código 6036 Gerencia Jurídica Integral y Transparente para el Distrito Capital, código 483 y Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía, código 1122; presentaron los más bajos porcentajes de ejecución en giros 45.10%, 49.23%; 54.91% y 56.25 %, respectivamente.

Para efectos de la auditoría se tomó como muestra cuatro (4) proyectos de inversión atendiendo a su importancia en términos de la población beneficiada y al monto disponible para su ejecución. Estos proyectos son los siguientes: 7379 *"Archivo de Bogotá Memoria Viva"* \$6.328.0; 326 *"Fortalecimiento de la Comunicación Pública"* \$4.734.8; 1122 *"Más Y Mejores Servicios a La Ciudadanía"*, \$4.538.7; y el proyecto 7096 *"Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio"*, \$3.931.9. El

presupuesto disponible para estos cuatro (4) proyectos fue de \$19.533.4 millones, cantidad que corresponde al 41.3% del presupuesto disponible para la vigencia 2009.

La evaluación adelantada por este organismo de control a los mencionados proyectos de inversión implicó la verificación del cumplimiento de las metas en términos presupuestales y físicos, a partir de la contratación suscrita durante la vigencia y la identificación de las fuentes de financiamiento; la oportunidad y veracidad de la rendición de los informes que dan cuenta de la ejecución de los proyectos a cargo de la entidad y la constatación de la existencia y aplicación de mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los objetivos de los proyectos, entre otros.

### 3.3.1.1. Proyecto 0326 “Fortalecimiento de la Comunicación Pública”

Presupuestalmente, para este proyecto dentro de la vigencia 2009, se ejecutaron \$4.735.0 millones, reservas por \$671.2 millones, los que se distribuyeron en las dos (2) metas trazadas en el Plan de Acción.

Dentro de la ficha EBI-D de este proyecto, se describe que este se trabajará integralmente desde cinco (5) tipos de acción: 1.- Campañas de divulgación y sensibilización, a través de medios tradicionales como son: cuñas radiales, comerciales de televisión, impresos, periódicos, Internet, intranet, vallas, paraderos mobiliario urbano, eventos etc. 2.- Unidad de análisis estratégico. El ejercicio de gobierno exige contar con las herramientas idóneas y eficaces que permitan a la administración disponer de información oportuna y completa en todo momento sobre los temas de la ciudad. 3.- Creación y fortalecimiento de medios propios (RED), ampliar la red a través de la inclusión de nuevos medios tales como: a) Programa Institucional del Alcalde (sábados en la mañana), b) Noticiero: Bogotá Positiva al Día, c) Espacios de divulgación en los módulos de ventas de la ciudad (1.200 espacios). 4.- Fortalecimiento Institucional y Política de comunicaciones: Conformar el equipo transversal de comunicaciones e implementar la política de comunicaciones del Distrito. 5.- Fortalecimiento de Medios Alternativos, comunitarios y locales, apoyo a los medios y organizaciones de comunicación alternativa a través de tres (3) tipos de acciones: pauta, capacitación y concursos (apoyo financiero a proyectos).

Hay que destacar que el proyecto no debería agotarse al final de cada Plan de Desarrollo, ya que como mecanismo de contacto e interacción con el ciudadano, el tema de comunicación es vital para la gobernabilidad y la legitimidad de las

acciones de gobierno, además la comunicación colabora en la sostenibilidad de las políticas públicas. Este proyecto desde su inicio en la vigencia 2008 necesita que haya una continuidad por un periodo mínimo de ocho (8) años y establecer mecanismos efectivos de comunicación para con toda la ciudadanía la que sería hasta el año 2016.

El objetivo general de este proyecto es fortalecer la comunicación pública en la ciudad incentivando procesos de participación ciudadana e interlocución entre la administración y los ciudadanos y sus objetivos específicos son el facilitar a través de información útil y oportuna, el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Administración Distrital, mejorar la percepción ciudadana sobre la Administración Distrital y los servidores públicos, sensibilizar a la ciudadanía hacia actitudes positivas y corresponsables, fomentar a través de estrategias de comunicación, procesos participativos de la ciudadanía y Promover una imagen positiva de Bogotá.

En el Plan de Acción 2008-2012, la Secretaría General con corte al 31 de diciembre de 2009, contempló dos (2) metas a desarrollar que son:

Meta 1: *“Desarrollar 24 campañas de divulgación masiva que entreguen al ciudadano información útil y suficiente sobre temas que lo afecten de manera directa”.*

**CUADRO 12  
PROGRAMADO Y EJECUTADO EN LAS DIFERENTES VIGENCIAS**

Millones de Pesos

AÑO	PROGRAMADO		EJECUTADO		%	
	Magnitud	Recursos	Magnitud	Recursos	Magnitud	Recursos
2008	4.00	940	4.00	940	100.0	100.0
2009	6.00	4.561	6.00	4.561	100.0	100.0
2010	6.00	2.787	-	-	-	-
2.011	6.00	3.460	-	-	-	-
2.012	2.00	891	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>24.00</b>	<b>12.639</b>	<b>10.00</b>	<b>5.501</b>	<b>41.67</b>	<b>43.52</b>

Fuente: Ficha Plan de Acción – 2008-2012.

Meta 2: *“Desarrollar 20 evaluaciones estratégicas que permitan cuantificar el alcance de las campañas de divulgación y la percepción que del alcalde y la administración Distrital en general tienen los ciudadanos”.*

**CUADRO 13  
PROGRAMADO Y EJECUTADO EN LAS DIFERENTES VIGENCIAS**

Millones de Pesos

	PROGRAMADO		EJECUTADO		%	
	Magnitud	Recursos	Magnitud	Recursos	Magnitud	Recursos
2008	-	-	-	-	-	-
2009	6.00	174	6.00	174	100.0	100.0
2010	6.00	1.563	-	-	-	-
2.011	6.00	1.940	-	-	-	-
2.012	2.00	499	-	-	-	-
<b>TOTALES</b>	<b>20.0</b>	<b>4.176</b>	<b>6.00</b>	<b>174</b>	<b>30.0</b>	<b>4.17</b>

Fuente: Ficha Plan de Acción – 2008-2012.

El proyecto 326 tuvo para la vigencia 2009 el desarrollo de dos (2) metas, una que fue el de desarrollar seis (6) campañas de divulgación masiva que entreguen al ciudadano información útil y suficiente sobre temas que lo afecten de manera directa, y la otra la de desarrollar seis (6) evaluaciones estratégicas que permitan cuantificar el alcance de las campañas de divulgación y la percepción que del alcalde y la Administración Distrital en general tienen los ciudadanos.

De la primera meta se desarrollaron dos (2) actividades: 1. Desarrollar todas las piezas de comunicación externa que sean utilizadas en las campañas de sensibilización y formación ciudadana y realizar el seguimiento al manejo institucional del Distrito en donde se ejecutaron en esta actividad, dos (2) contratos cuyos valores ascienden a \$300.0 millones y 2. Generar procesos de información y sensibilización ciudadana a través de acciones en medios de comunicación para establecer contacto y generar interacción entre el Alcalde Mayor y la ciudadanía en la que se ejecutaron doce (12) contratos que ascienden a la suma de \$4.165.8 millones.

Para esta primera meta, la administración desarrolló seis (6) campañas de divulgación masiva entregando al ciudadano información útil y suficiente sobre temas que lo afecten de manera directa, esas campañas fueron las siguientes:

- 1.- *“Nuevas medidas para la movilidad”* (Pico y placa todo el día), la que se desarrolló durante el mes de febrero de 2009.
- 2.- *“Marzo: mes de la mujer”*, campaña realizada durante el mes de marzo.
- 3.- *“Abril: mes del niño”*, llevada a cabo por el mes de abril”.
- 4.- *“Demuestra tu amor por Bogotá”*, campaña realizada durante los meses de mayo y junio.

5.- *“Bogotá: 471 años”*, realizada por el mes de agosto.

6.- *“Enciende la vida, apaga la pólvora”*, campaña desarrollada por el mes de diciembre por las festividades de fin de año.

De la segunda meta se desarrolló una sola actividad que fue la de Desarrollar, implementar y ejecutar mecanismos propios de evaluación de impacto de las estrategias de comunicación del Distrito con los ciudadanos y adelantar acciones con entidades que ejecuten estudios de percepción ciudadana en la que se ejecutaron dos (2) contratos por valor de \$269.1 millones.

Por lo tanto en este proyecto de inversión, se ejecutaron diez y seis (16) contratos por un valor total de \$4.734.8 millones (cuatro mil setecientos treinta y cuatro punto ocho millones de pesos), que del presupuesto total ejecutado de la inversión directa que fue de \$47.227.3 millones es el 10.03%.

### 3.3.1.2. Proyecto 1122 - Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía

Con la ejecución de este proyecto de inversión se busca ampliar la cobertura de los servicios a los ciudadanos, mediante el mejoramiento de la infraestructura física de la red CADE, la construcción de nuevos centros, la puesta en funcionamiento de puntos de atención al ciudadano, la diversificación del servicio a través del desarrollo de sistemas de comunicación en línea, la actualización de hardware y software, y la cualificación de los servidores públicos mediante la construcción y consolidación de una cultura de servicio al ciudadano.

En el actual Plan de Desarrollo Bogotá Positiva BP, se ubica en el Objetivo Estructurante Gestión Pública Efectiva y Transparente y en el programa, Servicios Más Cerca al Ciudadano, como único proyecto. Teniendo en cuenta el presupuesto disponible para la vigencia 2009, este proyecto contó con el 10.02 % del presupuesto disponible del objetivo estructurante Gestión Pública Efectiva y Transparente.

El Contrato de empréstito entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y el BID se suscribió en diciembre de 2006, comprometiendo un gasto total de US\$15 millones financiado con un crédito por US\$10 millones y una contrapartida local por US\$5 millones, para la ejecución del Programa Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano, con el que se busca contribuir a mejorar la satisfacción de los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C., particularmente de los sectores menos favorecidos, con los servicios prestados por la Alcaldía Mayor, a través del fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, que se concreta en

el proyecto de inversión 1122 a cargo de la Secretaría General.

Una de las condiciones del empréstito fue la creación de la Unidad de Apoyo al Programa, con el propósito de prestar apoyo eficaz y oportuno que le permita al Distrito cumplir con los compromisos contractuales asumidos ante el BID.

De otra parte, de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Financiera de la entidad, el comportamiento de los recursos destinados al proyecto de acuerdo con su origen en la vigencia 2008 fue:

**CUADRO 14**  
**RECURSOS ASIGNADOS AL PROYECTO 1122 SEGÚN SU FUENTE**  
**VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

	PRESUPUESTO DISPONIBLE			PRESUPUESTO COMPROMETIDO		
	RECURSOS PROPIOS	CREDITO BID	CONTRAPARTIDA BID	RECURSOS PROPIOS	CREDITO BID	CONTRAPARTIDA BID
BOGOTA POSITIVA	\$709.0	1.965.6	1.864.1	\$709.0	1.965.6	1.815.0
TOTAL 2009	\$4.539.0			\$4.490.0		

Fuente: Dirección Financiera Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Sistema de Presupuesto Distrital PREDIS

Los recursos asignados a este proyecto durante la vigencia 2009 tuvieron el siguiente comportamiento:

**CUADRO 15**  
**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2009**  
**PROYECTO 1122**

Millones de Pesos

CONCEPTO	VALOR
Inicial	10.243.6
Modificaciones	5.704.9
Disponibles	4.538.7
Compromisos	4.489.6
Giros	2.553.0
Reservas	1.936.6
Porcentaje de Ejecución	98.92
Porcentaje de Reservas	42.7 / 43.1
Porcentaje de Giros	56.25 / 56.9
Presupuesto sin Ejecutar	49.1
Reservas Vigencia Anterior	6.482.7
Reservas Ejecutadas	6.468.0

Fuente: Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversión 2008- Dirección Financiera - SG

Con respecto a las reservas presupuestales constituidas al cierre de la vigencia

2008 se evidenció:

Con Resolución No. 002 del 5 de enero de 2009 *“Por la cual se efectúan modificaciones en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para la vigencia fiscal 2009”* en su artículo primero se estableció la distribución de las reservas presupuestales de funcionamiento y de la inversión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para la vigencia 2009, por la suma de Once Mil Quinientos Cincuenta y Seis Millones Ciento Sesenta y Tres Mil Pesos (\$11.556.163.000). Para el proyecto 1122 se apropiaron con destino a cubrir las reservas presupuestales de Bogotá Sin Indiferencia \$205.934.673 y de Bogotá Positiva \$674.160.125.

Con la Resolución No. 037 del 9 de febrero de 2009 *“Por la cual se efectúan modificaciones en el Presupuesto de Gastos e Inversiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para la vigencia fiscal 2009”* en su artículo primero se determinó el traslado en el presupuesto de Gastos e Inversiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. por valor de siete mil trescientos veintiocho millones cuatrocientos treinta y un mil quinientos cuarenta y dos pesos (\$7.328.431.542); contracreditando del proyecto 1122 \$5.602.588.0000 y acreditando las reservas presupuestales de este proyecto 1122 en el mismo valor es decir, \$ 5.602.588.000. La suma de los valores de las resoluciones mencionadas corresponde al valor de las reservas presupuestales constituidas al cierre de la vigencia 2008. De acuerdo con las cifras contenidas en el cuadro, este monto se ejecutó durante la vigencia 2009.

El porcentaje de ejecución al cierre de la vigencia 2009 con respecto al presupuesto disponible del proyecto, fue del 98.92%; no obstante, la ejecución real de estos recursos correspondió al 56.25%, quedando en reservas el 42.7%. Cabe mencionar que el presupuesto no ejecutado corresponde a la diferencia entre el valor programado y el ejecutado para el contrato No. 823 mediante el cual se adquirieron equipos para el SuperCADE Portal Sur Oriente.

El porcentaje de reservas corresponde en especial, a las constituidas para el cumplimiento de los pagos de los contratos Nos. 691 Acuerdo de Cooperación con el Terminal de Transportes; la adición al contrato de consultoría No. 526 de 2007; el contrato No. 823 para la adquisición de equipos activos del SuperCADE; el No. 800 para la adquisición del Sistema de Adquisición de turnos del SuperCADE y el contrato de adquisición de 20 cades virtuales No. 569.

**En cuanto a la formulación de las metas del proyecto 1122 se encontró:**

### 3.3.1.2.1. Hallazgo Administrativo

Inadecuada formulación de las metas No. 27 “Poner en operación el Super CADE Virtual”; 29 “Fortalecer y Mantener Una Red de Servicio al Ciudadano”; No.31 “Realizar Cuatro (Una para la Vigencia), Campañas de Divulgación” y la No.32 “Realizar Cuatro Encuestas de Opinión para Conocer la Percepción Ciudadana por el Servicio Ofrecido a Nivel Distrital”.

En el Plan de desarrollo dentro del objetivo Gestión Pública Efectiva y Transparente aparece el proyecto Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía y dentro de las metas del mismo están las señaladas. Esta situación implica entre otras cosas, el diseño y adopción de mecanismos de medición que permitan hacer el seguimiento trimestral año tras año de su cumplimiento real. Cabe destacar que en respuesta a la solicitud hecha por este organismo de control mediante oficio No. 1142 – 43 radicado el 4 de marzo de 2010, en el que textualmente se solicitó: “Documento (s) Formulación del proyecto de inversión 1122 año 2009, en el que figure cada una de las metas, cómo se hace su medición de cumplimiento e indicadores asociados”; no se obtuvo respuesta en cuanto a la forma como se mide el cumplimiento de estas metas.

Igualmente, a la fecha de elaboración de este informe no se conoce documento en que se haya establecido que cumplir estas metas: “Poner en operación el superCADE virtual”, implica habilitar 70 servicios. Se aclara que este número de servicios figura en los informes de la cuenta rendida a la Contraloría, correspondientes a la vigencia 2008 (balance social y plan de desarrollo), igualmente corresponde a lo manifestado verbalmente por los funcionarios de la DDSC.

En cuanto a la 29 “Fortalecer y Mantener Una Red de Servicio al Ciudadano”; presenta como actividades: el portal de contratación a la vista, la página de Bogotá, la realización de ferias locales, el diseño de estrategias para el mejoramiento del recaudo y la consolidación de estadísticas para analizar el servicio al ciudadano en los canales del servicio; no obstante, teniendo en cuenta como esta formulada la meta se podría pensar que haciendo solo una de estas actividades se mantendría la red.

No.31 “Realizar Cuatro (una para la Vigencia), Campañas de Divulgación” tiene como actividad promover y divulgar los servicios y acciones relacionadas con el servicio al ciudadano, no es claro de qué se compone la campaña, se podría asumir que con cuñas en la radio o en la televisión o con publicaciones en diarios ya se cumple con la meta.

Respecto a la No.32 “Realizar Cuatro Encuestas de Opinión para Conocer la Percepción Ciudadana por el Servicio Ofrecido a Nivel Distrital”, su actividad es Realizar encuestas de Opinión Ciudadana, pero no se establece cuál es la magnitud de esa encuesta, cuántos serán los encuestados para que se dé por cumplida la meta.

Con lo anterior se vulnera lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Operación y Administración del Banco Distrital de Programas y Proyectos de la Administración Central y Establecimientos públicos. Numeral 2 Requerimientos para Formular y Evaluar proyectos de Inversión Subnumeral 2.10 Metas del Proyecto, expedido por el DAPD, en Mayo de 2004, actualizado en septiembre de 2008 y la Ley 87 de 1993, artículo 2 literal e. Ocasionado por la inobservancia de las disposiciones expedidas por el Departamento Administrativo de Planeación Distrital – Secretaría Distrital de Planeación relacionadas con la formulación de las metas e insuficientes parámetros para la medición de las metas, lo que trae como consecuencia dificultad para la medición de la ejecución real de la meta y de los objetivos, así como para determinar las tareas a desarrollar.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

### **Con el cruce entre la ficha EBI D y el plan de acción se evidenció:**

#### *3.3.1.2.2. Hallazgo Administrativo*

Como resultado de los cruces entre la ficha EBI D y el plan de acción se encontró que la Meta No.26 en el plan de acción de diciembre 31 de 2009 aparece con programación cero; no obstante, en la Ficha EBI D versión 148 del 27 de mayo de 2009, que es la última de la vigencia, aparece en la columna estado en el plan de acción “en ejecución”, por lo que se transgrede la Circular No.26-11-2009 del 26 de noviembre de 2009 expedida por la Subsecretaría de Planeación de la Inversión, inciso 3 y la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal e. Ocasionado por insuficientes controles en el ingreso de la información contenida en los reportes del proyecto de inversión y trae como consecuencia baja confiabilidad de la información.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad argumenta limitaciones del sistema SEGPLAN en el sentido que en el reporte Plan de Acción solo admite tres estados de las metas: en ejecución, finalizada y suspendida; si bien esta situación se presenta, la información de estos dos reportes, es decir la Ficha EBI- D y el Plan

de Acción debe ser congruente, lo cual es posible toda vez que la Ficha EBI columna Estado Plan de Acción, no tiene la limitante de los estados de la meta, siendo posible incluir, por ejemplo: “sin programación en el plan de acción”.

De otra parte, la entidad en su respuesta afirma: “los parámetros usados en estos dos reportes comparados, son diferentes frente a la misma meta; por cuanto uno hace referencia a la programación en una vigencia determinada y el otro se refiere a su estado en el plan de desarrollo vigente.” Se resalta que la intención de la mencionada columna es dar cuenta del estado de la meta en el plan de acción y no en el plan de desarrollo. Por lo anterior, esta observación deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

**Respecto a la información contenida en los diferentes reportes que dan cuenta de la ejecución de las metas y del proyecto se encontró:**

En cuanto al cumplimiento de las metas que presentaron ejecución durante la vigencia 2009, se presentan sus resultados, así:

*Meta No.25 “Poner En Operación Dos SuperCADES Nuevos”,* (meta formulada para esta administración), el cumplimiento a septiembre 30 de 2009 fue del 50%, dado que los contratos tanto de obra como de interventoría suscritos en el 2008, iniciaron su ejecución en el mes de junio de 2009 y a septiembre se encontraban en ejecución. A diciembre 31 de 2009 se finalizaron estos contratos, quedando pendiente la puesta en operación del SuperCADE de la Carrera 10ª; no obstante, en el Plan de Acción al cierre de la vigencia se presenta un cumplimiento del 100%. Así mismo, durante la vigencia 2009 la Secretaría adelantó los estudios preliminares para la construcción del SuperCADE del Norte.

Atendiendo a los términos en que esta redactada la meta en primer lugar a diciembre 31 de 2009 no se cumplió con la puesta en operación del SuperCADE Cra. 10 y en segundo lugar no permite incluir la gestión adelantada frente a la construcción del SuperCADE norte.

*Meta No 26 “Reubicar Dos Cades y Ajustarlos a la Política de Servicio al Ciudadano”.* No presentó ejecución durante la vigencia en estudio.

*Meta No.27 “Poner en operación el SupeCADE Virtual”*

Teniendo en cuenta que según el plan de acción esta meta no suma y se debe observar el valor programado y ejecutado en cada vigencia, 2008 a 2012, se debió

programar y ejecutar el 20% por año, (se aclara que el análisis de este cumplimiento se hace sobre la base que el 100% para los cinco períodos, (2008 - 2012, consiste en habilitar 70 servicios); que implica habilitar 14 servicios por período; no obstante, en el plan de acción para la vigencia 2009 se programó cumplir con el 40% (20% de 2008 más el 20% del 2009), es decir, para el 31 de diciembre de 2009 se deberían tener habilitados 28 servicios.

En el plan de acción de diciembre 31 de 2009 esta meta aparece con cumplimiento del 100% para las vigencias 2008 y 2009; sin embargo, el cumplimiento real fue para el 2008 del 7.14% del 20% programado, al habilitar 4 de los 14 servicios programados y para el 2009 el cumplimiento fue del 30% sobre el 20% programado, es decir, de los 14 se habilitaron 21. Para un total ejecutado a diciembre 31 de 2009 del 37.14% (suma del 7.14% vigencia 2008 más 30% vigencia 2009), porcentaje que difiere del presentado en el plan de acción que es el 40%.

Si se programó cumplir con 28 servicios a diciembre 31 de 2009, el porcentaje real de cumplimiento teniendo en cuenta que se habilitaron 25 servicios fue del 89.29% y si se programó cumplir con el 40% el 37.14% correspondería al 92.85% y no al 100%.

*Meta No.28 “Disminuir en Cinco Días el Trámite Dado a los Requerimientos Recibidos a Través del Sistema”*

En la actual administración se pretende disminuir de 10 a 5 días el tiempo de trámite y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, (SDQS) desde que se recibe la queja o requerimiento, a través de los canales virtual, telefónico, presencial y escrito, hasta que se da respuesta al ciudadano sobre el trámite o direccionamiento dado a la solicitud o queja.

De acuerdo con los informes de Balance Social y Gestión y Resultados, durante el año 2009, se logró que el tiempo promedio de trámite y respuesta fuera de 7.4 días, superando la meta de llegar a 8 días programada para la vigencia 2009. Igualmente en el plan de acción se presenta un cumplimiento del 114.29%.

*Meta No.29 “Fortalecer y Mantener una Red de Servicio al Ciudadano”*

Presenta según el plan de acción de diciembre 31 de 2009 un cumplimiento del 100%. Retomando la contratación suscrita para la ejecución de esta meta, se

evidenció que este porcentaje no corresponde a la ejecución real, en razón a que a diciembre 31 de 2009, se habían puesto en funcionamiento 12 de los 20 CADES adquiridos mediante contrato No. 569; no habían sido ejecutados en su totalidad los contratos suscritos, entre éstos los de prestación de servicio y la orden de servicio para apoyo logístico de la realización de las ferias de servicio al ciudadano en las localidades.

**En cuanto a las ferias locales se encontró:**

*3.3.1.2.3. Hallazgo Administrativo*

Los resultados en términos de consultas en las ferias de servicio al ciudadano no ofrecen confiabilidad, afirmación que se sustenta en las diferencias encontradas entre los informes suministrados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano - DDSC y los presentados en la cuenta anual 2009 en los informes de Gestión y Resultados y Balance Social.

**CUADRO 16  
INCONSISTENCIAS NÚMERO DE SERVICIOS  
FERIAS SERVICIO AL CIUDADANO 2009**

No. Feria (7)	FERIA LUGAR Y FECHA	INFORME FECHA 10 DE FEB/10	INFORME DEL 16 DE FEB/10	DIFERENCIA CONSULTAS	INFORMES BALANCE SOCIAL Y GESTIÓN RESULTADOS
1	KÉNNEDY. Parque Dindalito Bella Vista febrero 5 al 7 de 2009	29.117	32.471	3.354	"Se realizaron 18 ferias de servicio al ciudadano, en 18 localidades de Bogotá, en las cuales se atendieron un total de 440.803 servicios."
2	SUBA. Alameda la Toscana febrero 12 al 14 de 2009	23.769	27.128	3.359	
3	BOSA. Ciudadela El Recreo Febrero 26 al 29 de 2009	31.040	32.838	1.798	
4	CIUDAD BOLÍVAR. Parque Arborizadora Baja. Marzo 12 al 15 de 2009.	21.712	23.122	1.410	
5	BARRIOS UNIDOS Parque el Salitre abril 1, 2 y 3	11.290	11.320	30	
6	CIUDAD BOLÍVAR Cade Candelaria Abril 16 a 19 de abril	No esta	42.349	42.349	
7	CIUDAD BOLIVAR Parque Illinani del Barrio Paraíso del 16 al 19 de abril de 2009. (1)	65.896	72.703	6.807	
8	PUENTE ARANDA - Cárcel Modelo del 28 al 31 de mayo de 2009	6.000	6.000	0	
9	TEUSAQUILLO. FERIA COLOMBIA RESPONSABLE Corferias	21.633	27.007	5.374	

No. Feria (7)	FERIA LUGAR Y FECHA	INFORME FECHA 10 DE FEB/10	INFORME DEL 16 DE FEB/10	DIFERENCIA CONSULTAS	INFORMES BALANCE SOCIAL Y GESTIÓN RESULTADOS
	los días 23 al 26 de junio de 2009				
10	BARRIOS UNIDOS. PARQUE SIMÓN BOLÍVAR 17 al 20 DE JULIO	NO ESTA	24.320	24.320	
11	SAN CRISTOBAL. Barrio 20 de julio los días 19 al 22 de agosto	12.844	12.998	154	
12	USME- Centro Comercial Altavista del 2 y el 5 de septiembre	25.232	12.425	12.807	
13	CIUDAD BOLÍVAR Parque de Sierra Morena Altos De Cazuca. Los días 9 al 12 de septiembre.	26.554	7.809	18.745	
14	CHAPINERO. Parque Lourdes septiembre 16 al 19 de 2009	28.720	15.050	13.670	
15	ENGATIVA. Parque central, los días septiembre 30 a octubre 3	23.698	19.983	3.715	
16	RAFAEL URIBE URIBE. Parque Central Del Barrio Marruecos los días 14 AL 17 de octubre de 2009	24.588	12.950	11.638	
17	FONTIBÓN. Parque Central los días 4 al 7 de noviembre de 2009	22.690	14.831	7.859	
18	CANDELARIA. Plaza de Bolívar, los días 25 al 28 de noviembre de 2009 (2)	49.520	22.212	27.308	
19	TUNJUELITO. Parque El Tunal (5)	15.000 (3)	45.071 (4)	30.071	
20	SUMAPAZ. Corregimiento de San Juan, 19 de diciembre de 2009 (5)	1.500	7.957	6.457	
	<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>440.803</b>	<b>461.544 (6)</b>		

Fuente: Información suministrada por la Secretaría General e Informe de Balance Social presentado mediante el SIVICOF, vigencia 2009

(1) Según soportes del contrato No. 233 de 2009 la feria se realizó del 6 al 10 de mayo de 2009

(2) Según soportes del contrato No. 233 de 2009 esta feria se realizó del 18 al 21 de noviembre de 2009

(3) Fecha de realización diciembre 12 y 13 de 2009

(4) Fecha de realización diciembre 4, 5 y 6 de 2009

(5) No se verificaron los soportes de estas ferias en razón a que aún no se habían archivado en las carpetas.

(6) La suma cierta de las consultas es 470.544, encontrándose una diferencia de 9.000 frente a lo presentado en la segunda comunicación.

(7) El número de ferias locales realizadas durante la vigencia 2009 según la primera comunicación fue 18, la segunda fue 20 y según los soportes de los contratos de apoyo logístico fueron 19.

Adicional a las inconsistencias anteriores, con la comunicación de febrero 10

adicionalmente se anexó un cuadro “*Consolidado Estadístico de las Ferias de Servicio al Ciudadano de la Vigencia 2009*”, cuyo total concuerda con el presentado en esta comunicación, pero incluye 51.928 servicios prestados en la feria de la localidad de Puente Aranda- Cárcel La Modelo y en el texto de las dos comunicaciones figuran 6.000 servicios en esta feria, como se muestra en el cuadro anterior.

Lo anterior transgrede lo establecido en la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal e, ocasionado por deficiencias en el registro y control de los servicios que los ciudadanos solicitan en las ferias locales y trae como consecuencia presentación de resultados con base en información de baja confiabilidad en cuanto a consultas y servicios prestados en las ferias locales.

**Análisis de la Respuesta:** esta observación fue aceptada por la Entidad y por tanto debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

### **Respecto de los Cades virtuales**

Se evidenció la suscripción del contrato de adquisición de bienes No. 569 de 2009 del 1 de septiembre, mediante el cual se adquirieron 20 CADES virtuales, a diciembre 31 de 2009 se habían instalado y puesto en funcionamiento 12, aspecto que se corrobora en los informes de Gestión y Resultados y Balance Social.

#### *3.3.1.2.4. Hallazgo Administrativo*

Mediante Licitación Pública Nacional No.013 (Proceso BID No. 013 de 2009), la Secretaría General adelantó el proceso para contratar la adquisición e implementación de 20 CADES virtuales. El 30 de julio el Comité de Adjudicaciones recomienda adjudicar el contrato a la empresa DIEBOLD COLOMBIA S.A., contrato que se suscribe el 1 de septiembre de 2009, bajo el No. 569, con el objeto de adquirir e implementar 20 CADES virtuales en puntos estratégicos de servicio al ciudadano en el Distrito Capital. El plazo se pactó en 4 meses y el valor fue de \$550.890.194 incluido IVA y demás impuestos. Se suscribió acta de inicio el 11 de septiembre de 2009, lo cual implicaba que su terminación sería el 10 de enero de 2010.

El 9 de diciembre de 2009 se suscribe acta de recibo a satisfacción de la instalación, implementación y puesta en funcionamiento de 10 CADES virtuales.

El 28 de febrero de 2009 se cursa solicitud de suspensión del contrato, cuya justificación fue: “*La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de este proyecto, ha seleccionado sitios en la ciudad donde se identifica la necesidad de*

*tener un punto de atención de la Secretaría General, con el fin de cubrir una mayor población desprovista de puntos de servicio al ciudadano o aquellos puntos donde la afluencia es alta.*

*Una vez identificados estos sitios, se procede a hacer el contacto, enviando información que describe el objeto del contrato, los servicios que dispondrá el CADE virtual, solicitando visita en sitio y aprobación del punto si se acuerda.*

*Para los 10 puntos restantes de instalación y puesta en funcionamiento de los CADE virtuales, se ha hecho contacto y gestión con los hospitales Distritales de La Victoria, Kennedy, Tunal, Nuevo Hospital Vista Hermosa y Simón Bolívar, así mismo en gestión del convenio con la ETB para el proyecto Ciudad Bolívar Localidad Digital, en el cual se estableció implementar 6 CADE Virtuales en dicha localidad, 3 de los puntos ya están implementados y 3 están seleccionados y en gestión de autorización de implementación (Casa de Justicia, Centro Comercial Metrosur o Alcaldía Local y Los Paticos Mochuelo Bajo). Como complemento a los 10 puntos se implementará uno en el nuevo SuperCADE Sur- Oriente y SUPERCAD.*

*A la fecha, en dos (2) de los diez (10) sitios mencionados, fueron aprobados los permisos de instalación (Alcaldía Local y Hospital La Victoria) la semana anterior y 2 adicionales están en nuestros puntos de atención, de estos 4 la gestión de instalación podría surtirse inmediatamente, pero de los 6 restantes a la fecha no se ha obtenido aprobación de instalación por los administradores del punto...”.*

De lo anterior es claro que:

La ubicación de un CADE Virtual implica adelantar una serie de acciones que incluyen: la identificación de los puntos estratégicos que permitan la fácil consulta a una gran cantidad de población, hacer los contactos necesarios, enviar información que describe el objeto del contrato mencionando los servicios que dispondrá el CADE virtual, posteriormente la solicitud de visita al sitio y la aprobación del punto, si así se acuerda.

Así mismo, que a 28 de diciembre de 2009 se tenía previsto ubicar los 10 CADES (5 Hospitales, 3 CADES Virtuales en Ciudad Bolívar y 2 en SUPERCAD); no obstante, según la justificación para la suspensión, dos de estos sitios ya habían sido aprobados, dos se ubicarían en los puntos de atención de a DDSC, pero no se contaba con aprobación para 6.

Además, con la verificación de los documentos contenidos en las tres (3) AZs del BID correspondientes al contrato No. 569 de 2009, frente a la responsabilidad de la Secretaría General de definir los puntos en donde se ubicarían los CADES Virtuales, se encontró a folio 739 del AZ No. 2 del BID, una relación “Puntos para

CADE Virtual” Licitación LPN-013 de 2009, en la que se listan 20 puntos para la posible ubicación, documento que no es soporte válido frente a dicha responsabilidad por su carácter informal y no definitivo. Igualmente, frente a esta gestión para la ubicación de los cades virtuales se constató que se documenta sólo desde el 21 de septiembre de 2009, fecha para la cual no solo se había suscrito el contrato sino que además ya se contaba con acta de inicio.

Adicional a lo anterior, la DDSC contaba con una experiencia reciente dada la ejecución del contrato No. 456 de 2007 mediante el que se adquirieron 20 CADES Virtual, la cual finalizó en marzo de 2008; aspecto que implica un mayor conocimiento frente a las acciones necesarias para la ubicación de los mismos.

Con la conducta anterior se vulneró el principio de planeación, sobre el cual se edificó el principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993, artículos 25 numerales 4 y 7; 23 y 26 numerales 1 y 5 y la Ley 87, artículo 2, literal c, ocasionado por deficiencias en la planeación para la ubicación de los CADES virtuales adquiridos mediante contrato de adquisición de bienes No. 569 de 2009, aspecto que se corroboró con la revisión de la documentación contenida en las AZs y carpetas del Contrato y trae como consecuencia la suspensión del contrato No. 569 de 2009, el 28 de diciembre de 2009, fecha para la cual la DDSC aún no se había concretado la ubicación de todos los cades virtuales adquiridos, pues no se habían contactado en forma efectiva los puntos en los que se ubicarían seis (6) de los 20 CADES Virtuales, lo que generó modificación del cronograma contractual y el cumplimiento parcial de las metas del plan de acción, para la vigencia 2009. Igualmente, se generó un riesgo para la Secretaría en la medida en que al contratista le es viable exigir ajustes económicos derivados de la suspensión del contrato ocasionada por la falta de oportunidad en la definición de los puntos en los que se ubicarían los CADES Virtuales. Es de anotar que a la fecha de elaboración de este informe el contrato No. 569 de 2009 no se ha liquidado y que ese riesgo esta vigente hasta el término de la póliza.

**Análisis de la Respuesta:** esta observación fue aceptada por la Entidad y por tanto debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

*Meta No.30 “Beneficiar 2000 Servidores (As) Públicos A Través De Capacitación Para El Mejoramiento de la Atención Ciudadana”* se desarrolló a través del contrato de consultoría No.519 de 2009 con la Universidad del Rosario. De acuerdo con el plan de acción de septiembre 30 esta meta se había cumplido en el 100%; no obstante el mencionado contrato se suscribió en agosto con plazo de tres meses, por tanto el cumplimiento real de la meta no corresponde al porcentaje que alude

la Secretaría para septiembre de 2009, mes para el cual el contrato llevaba un mes de ejecución; cabe aclarar que solo a diciembre de 2009 se dio cumplimiento del 100% de la meta.

*Meta No.31 “Realizar Una Campaña de Divulgación para Promover los Servicios”, a septiembre se había alcanzado el 95% de cumplimiento, puesto que había adelantado el 1.90% de las dos campañas programadas para la vigencia. A diciembre se cumplió con el 100%. En esta meta se incluyó la contratación con CORFERIAS para el evento Colombia Responsable realizado en el mes de junio, concretándose dos hallazgos de los cuales uno se incluye en este capítulo de Plan de Desarrollo y Balance Social y el otro, se presenta como hallazgo administrativo en el componente a la Evaluación del Control Interno.*

#### *3.3.1.2.5. Hallazgo Administrativo*

Con el fin de establecer los resultados concretos de la contratación del recinto de Corferias, se proyectó oficio del cual se recibió respuesta con oficio No.2-2010-8433 del 3 de marzo de 2010, en el que se presentan tres (3) actividades que se realizaron en el marco del evento ferial denominado Colombia Responsable: 1. Informe encuesta a satisfacción y percepción ciudadana feria de servicio al ciudadano localidad de Teusaquillo en Corferias. 2. Feria del servicio al ciudadano Colombia responsable (informe estadístico) y 3. Informe de Resultados de la participación de la Secretaría General en el evento Colombia Responsable.

Respecto a la primera de estas actividades, como su misma ficha técnica lo indica, el tema de estudio es la satisfacción y percepción con los servicios prestados en la Feria de Servicio al Ciudadano, temática que se aborda a través de -la ejecución de la meta No.32 *“Realizar una encuesta de opinión para conocer el nivel de satisfacción ciudadana en los puntos de servicio”,* para la cual se suscriben contratos con firmas especializadas como el Centro Nacional de Consultoría o Napoleón Franco. Por tanto la aplicación de 119 encuestas no corresponde a un resultado esperado con esta contratación ni con la meta No. 31.

Respecto a la segunda actividad, el citado informe estadístico es el resumen de la realización de la feria al ciudadano localidad Teusaquillo, el cual tiene las mismas características de los demás informes de resultado de las ferias de servicios en las localidades: número de consultas por entidad participante. En esta feria ciudadana se hicieron 27.007 consultas, de las 28.766 hechas en el evento. Frente a este aspecto es necesario resaltar que la realización y resultados de las ferias locales, de acuerdo con la información suministrada por la entidad y que forma parte de las

carpetas de los contratos de prestación de servicios Nos.317 de 2008 y 233 de 2009 (apoyo logístico para su realización), ha implicado para la Secretaría el pago de \$5.816.000 a Douglas Trade y \$5.334.920 a Más estrategias, por feria; cifras que distan notoriamente de la erogación que implicó la feria en el evento Colombia Responsable (\$99.896.490 contrato de arrendamiento y \$5.334.920 apoyo logístico prestado por la empresa Más estrategias).

En la actividad 3, contenida en el reporte de la DDSC puntualmente se presentan como resultados las charlas y conferencias de las dependencias de la Secretaría General (Archivo de Bogotá, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, Dirección Distrital Jurídica y Subdirección de Personas) y los servicios prestados (diferentes a los de las consultas de los ciudadanos), según el cuadro de la DDSC incluido en el mencionado oficio de respuesta, sumaron 1.759. (total de servicios menos servicios feria servicio al ciudadano). Este último resultado de acuerdo con los preceptos de austeridad del gasto no debe implicar erogaciones tan significativas más aún, existiendo los escenarios tan suficientemente adecuados con que cuenta la Secretaría y el Distrito.

Concluyendo, el resultado de mayor relevancia frente a la participación de la Secretaría General en el Evento Colombia Responsable, a pesar de la predisposición por parte de la ciudadanía de asistir a un espacio en el que tradicionalmente se paga por la entrada, sumado a que su carácter gratuito aún no está suficiente socializado; se concreta en la realización de la feria de servicio al ciudadano, resultado que corresponde a más al 93.9% de las consultas hechas en este Evento. La actividad relacionada con las charlas y conferencias de las dependencias constituyeron el 6.11% de las consultas presentadas. Así las cosas, se evidencia un desequilibrio en términos de resultados frente a la inversión realizada por la entidad.

Lo anterior vulnera la Ley 152 de 1994, artículo 3, literal k) Eficiencia. *“Para el desarrollo de los lineamientos del plan y en cumplimiento de los planes de acción se deberá optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios, teniendo en cuenta que la relación entre los beneficios y costos que genere sea positiva”* y la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal b, ocasionado por la no diferenciación entre la población objeto del evento Colombia Responsable y la población a la que van dirigidas las ferias ciudadanas locales, en razón a que no se ha establecido por parte de la Administración criterios de medición diferentes a los definidos para las ferias y trae como consecuencia destinación significativa de recursos con resultados mínimos.

**Análisis de la Respuesta:** la Entidad manifiesta que las 119 encuestas que se realizaron en el evento Colombia Responsable son diferentes de las que son aplicadas para cumplir con la ejecución de la meta No.32; no obstante, el sentido de lo observado por este organismo de control respecto a este punto es que es por la meta 32 por donde se realizan encuestas de percepción, por tanto, no es procedente presentar la aplicación de encuestas como parte de los resultados de la participación en este evento.

Igualmente se menciona: *“...la participación del Distrito Capital en un evento como el de COLOMBIA RESPONSABLE, es de vital importancia, toda vez que este fue gratuito y que no solo los ciudadanos y ciudadanas que asistieron en forma voluntaria, pudieron disfrutar de las diferentes muestras presentadas por las entidades del Distrito Capital en el marco del mismo, sino que también, los expositores y los diferentes entes del sector privado y público a nivel nacional, pudieron aprovechar y compartir nuestras buenas experiencias para mejorar la prestación de sus servicios, ...”* se hace énfasis en que los resultados presentados por la entidad a solicitud expresa de este organismo de control respecto de este evento, correspondieron en más del 93%, a consultas hechas por la ciudadanía, y solo el 6% a otros; por tanto se puede concluir en términos generales que fueron los mismos resultados que se presentan con la realización de una feria local.

Acota la Secretaría: *“la inversión de recursos que aportó la Secretaría General, no se puede medir, por el número de personas asistentes, sino que también se debe tener en cuenta la imagen que proyecta el Distrito Capital, sobre la prestación de servicio al ciudadano, el ser modelo de gestión pública y en general la percepción que tuvo el ciudadano, la empresa privada, las entidades nacionales y distritales sobre la prestación del servicio en del Distrito Capital”*

Si se tiene en cuenta que la participación de la Secretaría en un evento con el que se pretende entre otros, proyectar una buena imagen y compartir experiencias con otras entidades tanto nacionales como extranjeras acerca de los desarrollos y adelantos en la prestación de servicios al ciudadano; se espera que con los resultados se pueda evidenciar el logro de estos propósitos, lo cual no se reflejó en los informes presentados por la entidad, pues como se mencionó anteriormente, los resultados se presentaron en términos de número de consultas.

La presentación de los resultados debe ser coherente con los propósitos y objetivos que se buscan con la participación de la entidad en este tipo de eventos, por tanto esta observación debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

*Meta No.32 “Realizar Cuatro Encuestas de Opinión para Conocer la Percepción Ciudadana por el Servicio Ofrecido a Nivel Distrital”.* A septiembre presentaba un porcentaje de cumplimiento del 25%, alcanzando a diciembre 31 de 2009 el 50% de cumplimiento. Cabe destacar que en septiembre de 2009 se suscribió el contrato de consultoría No.530 con el Centro Nacional de Consultoría S.A, con plazo de cuatro meses, cuyos resultados fueron entregados a la Secretaría en diciembre de 2009. Se destaca que la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que se prestan a través de la red CADES es bastante positiva, pues se ubica en un nivel de aceptación entre el 90 y el 95%. Es importante mencionar que esta meta se debe programar y ejecutar cada año, no obstante durante el año 2008 se suscribió el contrato pero sus resultados se vinieron a conocer en el 2009. Para la vigencia en estudio, la meta presenta una ejecución del 50%.

Con respecto a la ejecución real de las metas se encontró:

#### *3.3.1.2.6. Hallazgo Administrativo*

En el plan de acción las metas que se relacionan a continuación, presentan cumplimiento del 100%; no obstante, la ejecución real de las mismas es menor, aspecto que se desarrollo en el aparte cumplimiento de metas.

La meta No.25 “*Poner en Operación dos SuperCADES Nuevos*”, (meta formulada para esta administración), la puesta en operación del nuevo SuperCADE fue en marzo de 2010; Meta No. 27 “*Poner en operación el Super CADE Virtual*”, en razón a que su cumplimiento a diciembre 31 de 2009 alcanzó el 37.14% y no el 40 que figura en el plan de acción, el cual correspondía al 100% de lo programado para la vigencia; Meta No. 29; “*Fortalecer y Mantener una Red de Servicio al Ciudadano*” los contratos suscritos para su ejecución a diciembre 31, no se habían culminado y los resultados finales se dan solo hasta la siguiente vigencia.

Por lo que se incumple lo establecido en la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal e, en razón a que en el documento de formulación del proyecto no se incluyen parámetros de medición y seguimiento claros para cada una de las metas y trae como consecuencia dificultad en el seguimiento de las metas tanto para la Secretaría como para los organismos de control; consolidación de información que no es real por parte de la Oficina de Planeación de la Entidad, la cual es enviada a la Subsecretaría de Planeación de la Inversión de la Secretaría de Distrital de Planeación.

**Análisis de la Respuesta:** La entidad manifiesta con respecto a la meta No.25 “Poner en operación dos superCADES nuevos” que las cuatro etapas definidas en la descripción del proyecto se habían cumplido en su totalidad, razón por la cual se reportó en el SEGPLAN ejecución del 100%; no obstante, la meta esta dada en términos de poner en operación, lo cual sucedió solo hasta marzo de 2010. Por lo anterior, esta observación debe incluirse en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad.

En cuanto la meta No.27 “Poner en operación el SuperCADE Virtual” con base en la respuesta de la entidad se confirma que aún no son claros los parámetros para poder medir esta meta, pues los informes y demás reportes que dan cuenta de su ejecución, incluyen solo el número de servicios habilitados y se observa que el desarrollo de la plataforma no se contempla para las mediciones.

Lo observado por este organismo de control se basa en que de acuerdo con los servicios habilitados se alcanzó una ejecución del 37.14% y no del 40% como figura en el plan de acción. Teniendo en cuenta que esta meta no suma y se debe observar el valor programado y ejecutado en cada vigencia, 2008 a 2012, se debió programar y ejecutar el 20% por año, (se aclara que el análisis de este cumplimiento se hace sobre la base que el 100% para los cinco períodos, (2008 - 2012, consiste en habilitar 70 servicios); que implica habilitar 14 servicios por período; no obstante, en el plan de acción para la vigencia 2009 se programó cumplir con el 40% ( 20% de 2008 más el 20% del 2009), es decir, para el 31 de diciembre de 2009 se deberían tener habilitados 28 servicios, encontrándose que se habilitaron 25.

La meta No.29 “Fortalecer y mantener una red de servicio al ciudadano” es claro para este organismo de control que el valor programado de esta meta para cada año es igual; sin embargo, en razón a que no está definido en forma puntual en qué consiste fortalecer y mantener esta red se podría inferir, independientemente de la gestión que se adelante, que mientras este programada su cumplimiento anual será del 100%. Además a diciembre 31 de 2009, los contratos suscritos para el cumplimiento de esta meta se encontraban en ejecución.

Con lo anteriormente expuesto, es necesario que esta observación se incluya en el plan de mejoramiento a suscribirse.

### 3.3.1.3. Proyecto 7096 – “Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio”

Este proyecto de inversión tiene como objetivo “fortalecer la gestión pública del

*Distrito Capital como un territorio planeado e integrado en lo físico, económico, social, cultural, fiscal y ambiental, aprovechando las fortalezas y oportunidades de cada territorio, en procura del desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y contar con relaciones fortalecidas en el nivel local, distrital, nacional e internacional para articular los temas prioritarios del Plan de Desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio.”*

En el Plan de Desarrollo Bogotá Positiva esta ubicado dentro del objetivo estructurante “Gestión Pública Efectiva y Transparente” y el Programa “Desarrollo Institucional Integral”.

Este proyecto se presentó inicialmente con tres metas de las cuales, solamente dos están en ejecución, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

**CUADRO 17  
METAS DEL PROYECTO 7096**

PROCESO	MAGNITUD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	ESTADO PLAN DE ACCIÓN VERSIÓN 63 DEL 25-SEP- 2009
Consolidar y mantener	1	Unidad de apoyo estratégico	Para el fortalecimiento, seguimiento y evaluación de políticas públicas y de gobierno de la administración distrital.	En ejecución
Articular y mantener	1	Agenda Gubernamental	Para coordinar intersectorialmente los programas y proyectos que requiera el Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	En ejecución
Fortalecer	7	Proyectos	Para fortalecer la gestión pública en el cumplimiento de los objetivos del milenio y del Plan de Desarrollo.	Sin programación en el plan de acción

Fuente: Ficha EBI Versión 63 de septiembre 25 de 2009

**CUADRO 18  
FLUJO FINANCIERO – PRESUPUESTO EJECUTADO PROYECTO 7096**

Millones de Pesos

		2008		2009		TOTAL EJECUTADO	
		PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Proyecto 7096 - Fortalecimiento de la Gestión Pública del nuevo Milenio	Recursos	881	881	3.932	3.932	16.813	4.813
	Magnitud	1.00	1.00	1.00	1.00		
	Recursos	382	382	1.234	1.234	5.116	1.616
	Magnitud	1.00	1.00	1.00	1.00		
	Recursos	500	500	2.698	2.698	11.697	3.197

Fuente: Fichas EBI-D y Plan de Acción

Como se observa en el anterior cuadro, el porcentaje de ejecución al cierre de la vigencia 2009, con respecto al presupuesto asignado al proyecto 7096 *"Fortalecimiento de la Gestión Pública del nuevo Milenio"* alcanzó un nivel del 100%; no obstante, la ejecución real de estos recursos corresponde al 80.92%, teniendo en cuenta las reservas que quedaron al final de la misma vigencia fueron de \$750,0 millones, lo que indica un buen grado de eficiencia.

Esta situación, se da teniendo en cuenta la naturaleza específica de las metas trazadas para este proyecto, que son el soporte del accionar del Alcalde Mayor, tanto en fijación de políticas como en actividades realizadas, tendientes a la construcción de las herramientas metodológicas para mejorar la toma de decisiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, consolidar la región capital como un territorio planeado e integrado en lo físico, económico, social, cultural, fiscal y ambiental, fortalecer las relaciones en el nivel local, distrital, nacional e internacional, para articular la agenda del Alcalde Mayor, el Plan de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, así como las actividades tendientes a construir una Bogotá competitiva e internacional.

Es por lo anterior, que los componentes de este proyecto son servicios profesionales, divulgación, eventos y sensibilización y sistematización.

Las actividades que se evidenciaron realizadas en la vigencia 2009, por meta son las siguientes:

#### **1. Diseño de la Unidad de Apoyo Estratégico:**

- ✓ Análisis, seguimiento y evaluación a proyectos y debates que se realicen en el Concejo y el Congreso de la República: Coordinación interinstitucional para la consolidación de la posición del Distrito en temas como chatarrización de vehículos de transporte público colectivo, Sistema Integrado de Información de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito SIMIT.
- ✓ Análisis y seguimiento de la ejecución de las metas y avances del Plan de Desarrollo: Elaboración de documentos soporte para la intervención de la Administración en distintos escenarios de participación.
- ✓ Fortalecimiento y coordinación de las relaciones para la gestión pública con entidades distritales, nacionales e internacionales: Primer simulacro Internacional de Emergencias en Bogotá con la participación de organismos

Internacionales y el lanzamiento del Mega-portal Virtual Colombianos en el Exterior y el Programa Bienvenido a Casa.

- ✓ Informes de análisis en temas coyunturales del Distrito Capital: Estructuración del Plan Estratégico y diseño del modelo de seguimiento y evaluación del Plan de Apoyo a la capacidad de pensamiento estratégico de la Oficina de Planeación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, diagnóstico del modelo de gestión pública del Distrito de la mano de la Oficina de Desarrollo Institucional con la participación de los doce sectores de la Administración y Mesas de caracterización de modelos de gestión pública en el Distrito Capital con la participación de los diferentes representantes de las Secretarías del Distrito

2. **Articulación de una Agenda Gubernamental** para coordinar intersectorialmente los programas y proyectos que requiera el Alcalde Mayor de Bogotá:

- ✓ Formulación y puesta en marcha del Programa Amor por Bogotá.
- ✓ Formulación y coordinación del manejo estratégico de la Región – Capital, en la construcción de una Bogotá competitiva e internacional: Participación del Distrito en el “*Foro Ordenamiento Territorial Económico*”, reuniones con Conaltur para estudiar el avance del Proyecto Gerencia Carrera 7ª y acompañamiento al proceso de integración técnica e institucional de los Proyectos Férreos Metro y Tren de Cercanías.
- ✓ Conmemoración del Bicentenario de la Independencia: Planeación, elaboración y depuración de las propuestas (mesas de trabajo y Comisión del Bicentenario), para las actividades 2010 y Definición de las acciones de recuperación de infraestructura: Parque del Bicentenario y readecuación del Centro Histórico.
- ✓ Fortalecimiento de la Política Pública de Juventud: Visita de la cantante Hilary Duff en diferentes localidades de la ciudad y Promoción de la industria artística, cultural y turística de Bogotá, en el marco de la realización de los premios MTV 2009

Teniendo en cuenta la naturaleza especial de las metas trazadas para este proyecto, que son el soporte del accionar del Alcalde Mayor, tanto en fijación de políticas como en actividades realizadas, tendientes a la construcción de las herramientas metodológicas para mejorar la toma de decisiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, consolidar la región capital como un territorio planeado e integrado en lo físico, económico, social, cultural, fiscal y ambiental, fortalecer las relaciones en el nivel

local, distrital, nacional e internacional, para articular la agenda del Alcalde Mayor, el Plan de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, se verificó que las actividades programadas corresponden a las metas establecidas para el proyecto Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio, así como las actividades tendientes a construir una Bogotá competitiva e internacional

#### 3.3.1.4. Proyecto 7379 - Archivo de Bogotá Memoria Viva

Durante la vigencia 2009, la Secretaria General ejecutó el proyecto 7379 “*Archivo de Bogotá, Memoria Viva*”, el cual dentro de la estructura del Plan de Desarrollo Bogotá Positiva, se enmarcó en el Objetivo estructurante Gestión Pública efectiva y transparente el cual promueve que la administración esté al servicio de la comunidad en forma integral, efectiva y transparente.

Este objetivo cuenta entre sus programas con el de Gestión Documental Integral en el que se ubica este proyecto y el cual se propone “*Consolidar y fortalecer la gestión documental pública para promover la eficiencia de la administración y garantizar la información como un activo, un derecho de la comunidad y un patrimonio de la ciudad*”.

El objetivo general del proyecto 7379 “*Archivo de Bogotá, Memoria Viva*”, es “*Mejorar la administración documental y la organización de los archivos en el Distrito Capital, a través del Sistema de Archivos de la Administración Distrital, así como la puesta en servicio de la ciudadanía de los fondos documentales y las colecciones de valor patrimonial que sean acopiados por la Dirección Archivo de Bogotá y definir estrategias de divulgación cultural y apropiación social de la memoria para la ciudad*”.

Revisado el Plan Estratégico 2008-2012 de la entidad, se observó que la misión de la entidad se orienta al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y uno de sus objetivos estratégicos es el de: “*Garantizar a la administración y al ciudadano el derecho a la información oportuna y confiable*”.

Al comparar el objetivo del proyecto con los lineamientos distritales y con los propósitos misionales de la entidad, se observa que existe concordancia entre los mismos, evidenciada en los propósitos comunes de fortalecer la gestión documental y con ello el servicio a la comunidad.

Respecto a la evaluación de la ejecución del proyecto, ésta se realizó a partir de la revisión y análisis de la información suministrada por la entidad, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

Revisada la Ficha EBI se observó que el problema planteado tiene que ver con la

gestión técnica documental de las entidades en el Distrito, al carecer de normas y estándares para su producción y control, lo que ha originado acumulación de documentos en sus dependencias y en áreas no apropiadas para dicho fin, derivando en deficientes servicios de información para la ciudadanía.

Por otro lado, compromete la obligación de guarda y conservación de la memoria institucional y de valor patrimonial para la ciudad. Así mismo, no cuenta con una estrategia de divulgación cultural de la memoria de la ciudad que permita la apropiación social por parte de los ciudadanos.

Con el fin de solucionar las deficiencias descritas, se observó que la entidad en la ejecución del proyecto se propuso alcanzar varias metas, cuyo cumplimiento se analiza a continuación.

### *Metas del Proyecto*

Revisado y analizado el Informe SEGPLAN “Plan de Acción 2008-2012 Componente de inversión por entidad con corte a 31/12/2009” emitido por la Secretaría Distrital de Planeación, se observó que para la vigencia 2009, la Secretaría General se fijó 5 metas. En el siguiente cuadro se observa la programación y ejecución de las mismas:

**CUADRO 19  
METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2009**

NUMERO Y DESCRIPCION DE LAS METAS	PROGRAMADO A DIC 31/09	EJECUTADO A DIC 31/09	%
11 Implementar 100% de los planes de acompañamiento técnico sobre los temas relacionados con gestión documental en las entidades distritales	43.80	39.6	90.4
14 Desarrollar 1 estrategia que permita salvaguardar el patrimonio digital de la ciudad	0.30	0.30	100.0
15 Poner 430.000 Unidades documentales al servicio de la comunidad	179.012	130.000	72.6
17 Crear 100% de tres proyectos de desarrollo, apropiación, utilización y divulgación cultural de la memoria de la ciudad	25.30	24.80	98.0
18 Realizar 500 eventos culturales, académicos, institucionales e intelectuales en el Archivo de Bogotá	300	378	126.0

Fuente: Informe SEGPLAN “Plan de Acción 2008-2012 Componente de inversión por entidad con corte a 31/12/2009” – Última Versión Oficial - Secretaría Distrital de Planeación

Los resultados presentados en el anterior cuadro, muestran que de las 5 metas programadas para la vigencia 2009, la meta 18 superó lo programado al alcanzar el 126% de ejecución, la meta 14 se cumplió al reflejar el 100%; las metas 11 y 17 lograron porcentajes aceptables, entre el 90.4% y 98.0% y la meta 15, presentó baja ejecución al reflejar el 72.6%.

Es de anotar que la anterior información, fue presentada por la entidad en el SIVICOF en la rendición de la cuenta anual, en el informe CBN-1014 Informe Plan de Desarrollo.

#### *3.3.1.4.1. Hallazgo administrativo*

Analizados los anteriores resultados, se observó que en la meta 15, se pusieron al servicio de la comunidad 130.000 unidades documentales de las 179.012 que se habían programado, es decir, faltaron 49.012, lo que significa, que se incumplió lo proyectado para la vigencia 2009.

Frente a esta situación, este Ente de Control solicitó explicación a la entidad mediante oficio 1142-37 del 25 de febrero de 2010 y la SubSecretaría General de la Alcaldía Mayor con oficio 2210100 de marzo 1 de 2010, explicó que: *“dentro de las dificultades y limitantes presentadas para el incumplimiento de la meta, se encuentran las siguientes: 1) Para el desarrollo de la función general y los procesos complementarios, la Subdirección Técnica de la Dirección Archivo de Bogotá requiere personal capacitado a nivel técnico y profesional, sin embargo, dado que la planta de personal no cuenta con el equipo suficiente para el desarrollo y ejecución de sus tareas, fue necesario contratar servicios técnicos, de apoyo y profesionales, proceso que se vio afectado debido al cumplimiento de todo el trámite contractual”. 2) Se requiere continuar con el levantamiento de los procesos y procedimientos a cargo de la Subdirección Técnica e introducirlos al Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General y 3) La actual herramienta informática para el registro, almacenamiento y administración de las descripciones documentales, se encuentra en una instancia de producción limitada a la operación funcional para la captura y el almacenamiento de datos descriptivos y que además, carece de un módulo de búsqueda y recuperación que permita el establecimiento de operaciones de consulta basada en criterios definidos por el usuario para acceder a los registros descriptivos. Así mismo, no dispone de una integración que permita asociar las imágenes digitalizadas a una unidad documental descrita y además no dispone de un módulo para la generación de reportes y estadísticas básicas.”*

Analizada la explicación presentada por la entidad, se observa que las dificultades descritas tales como el cumplimiento del trámite contractual, el levantamiento de los procedimientos para introducirlos al Sistema Integrado de Gestión,

corresponden a procesos que debieron ser planificados y programados oportunamente; y en cuanto a las limitaciones y carencias de la herramienta informática, eran condiciones que ya estaban dadas teniendo en cuenta que este software lo venían utilizando desde el año 2008. Por lo tanto, se concluye que las dificultades antes enumeradas, se conocían de antemano, las cuales debieron tenerse en cuenta durante el proceso de planeación en la determinación de la magnitud de la meta a ejecutar, de tal manera que no afectaran el cumplimiento de la misma.

La situación anteriormente descrita, vulnera lo estipulado en la Ley 152 de 1994 artículo 3º literales j) y l) en cuanto a los principios Proceso de Planeación y Viabilidad. Así mismo, evidencia que no se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 87 de 1993, en el Artículo 2 literal f) en cuanto a que se deben *“Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos”*.

Esto denota debilidades en el proceso de planeación. Se evidencia falta de oportunidad en la puesta al servicio de la comunidad de las unidades documentales programadas, puesto que hasta la siguiente vigencia la ciudadanía podrá consultar lo que se había previsto en la anterior. Además, significa retraso en el cumplimiento de uno de los objetivos propuestos en el proyecto como es el de *“Poner en servicio de la ciudadanía los fondos documentales y las colecciones de valor patrimonial que sean acopiados por la Dirección Archivo de Bogotá”* y en el logro del objetivo estratégico: *“Garantizar a la administración y al ciudadano el derecho a la información oportuna y confiable”*.

***Análisis de la Respuesta:*** Respecto a lo manifestado por la entidad frente a este hallazgo, en el oficio 2200100 radicado 2-2010-13362 del 8 de abril de 2010, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se concluye que no se acepta, toda vez que la observación formulada por este ente de control, cuestiona el incumplimiento de la meta, más no la reprogramación de la misma, toda vez que el hecho relevante es que a diciembre 31 de 2009, se pusieron a disposición de la comunidad, 130.000 unidades documentales y no las 179.012 programadas. Por lo anterior, esta observación debe incluirse en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad.

#### *3.3.1.4.2. Hallazgo administrativo*

En cuanto al resultado del 100% de ejecución reflejado en la meta 14 *“Desarrollar 1 estrategia que permita salvaguardar el patrimonio digital de la ciudad”*, se verificó que no es real. La anterior situación se detectó mediante la revisión al informe

*“Programación y Ejecución de Metas y Actividades de Proyectos de Inversión – Proyecto 7379” elaborado por la Dirección Archivo de Bogotá en el que se observó, que el porcentaje de ejecución de la única actividad que se programó para el desarrollo de la meta, es incoherente con el reflejado para la meta.*

Es decir, para la meta 14 se programó una magnitud del 0,3 y la ejecución acumulada que se reportó a diciembre de 2009 fue del 0.3, lo que equivale al 100% frente a lo previsto. Mientras que para la única actividad formulada para el logro de la mencionada meta, determinada como *“Realizar un diagnóstico de la plataforma tecnológica del Distrito Capital”*, se reportó el 87% de ejecución a diciembre 31 de 2009, situación que es incoherente, si se tiene en cuenta que a través de la ejecución de las actividades, se logran las metas.

Por lo anterior, este Ente de Control solicitó explicación a la entidad, la cual mediante Oficio -2010-8209 del 2 de marzo de 2010 emitido por la SubSecretaría General de la Alcaldía Mayor, explicó que *“Dentro del avance de las metas reportado por la Dirección Archivo de Bogotá, y más precisamente en la meta antes relacionada, se reportó para la vigencia del cuarto trimestre de 2009, una magnitud ejecutada de 0.1, para un total acumulado en el año, del 0.3 y una ejecución de la actividad ligada a esta meta del 87%. Posteriormente, con el correo de fecha 22 de enero de 2010, se dio alcance al informe, solicitando una modificación de la magnitud ejecutada de la meta, para ajustarla al 0.26 como consta en el correo anexo; cifra esta que corresponde a lo realmente ejecutado, que por aproximación de Excel, se reportó inicialmente como 0.3. Como se puede observar, en ningún momento se pretendió dar información inexacta o incoherente, porque se reportó esta actividad en un porcentaje inferior al 100%, precisamente teniendo en cuenta que los contratos suscritos se encontraban en ejecución. En este sentido y teniendo en cuenta el cronograma anexo, enviado por la Secretaría Distrital de Planeación, para el registro y validación de la información correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2009, en esta fecha se cerraba la aplicación SEGPLAN, por tanto, para la Oficina Asesora de Planeación no fue posible realizar el ajuste solicitado por la Dirección Archivo de Bogotá”*.

Con lo anterior, se incumple lo recomendado por la Secretaría de Planeación Distrital en la circular emitida por la Subsecretaría de Planeación de la Inversión de noviembre 26 de 2009, respecto a que *“las entidades deben garantizar la calidad, veracidad y oportunidad de la información suministrada en los diferentes módulos”*. Así mismo, vulnera lo normado en los literales b), d), e), f) y g) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se observa que la entidad confirma que la magnitud reportada al SEGPLAN no fue la correcta, lo cual evidencia deficiencias en el seguimiento y control a los proyectos de inversión, originadas

porque no se verifica la información que los responsables de los proyectos reportan en los informes de gestión, lo cual indica que no se cuenta con los mecanismos necesarios que permitan establecer la veracidad de los resultados presentados.

La anterior situación afecta la veracidad y confiabilidad de la información al generar en los usuarios que consultan este aplicativo, apreciaciones erróneas sobre la gestión adelantada por la entidad en la ejecución de los proyectos.

**Análisis de la Respuesta:** En conclusión, el porcentaje de ejecución alcanzado en la meta 14 a diciembre 31 de 2009 fue del 87%, tal y como lo afirmó la entidad en la explicación presentada anteriormente<sup>1</sup>. Por lo anterior, esta observación debe incluirse en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad.

Respecto al origen del mencionado porcentaje, se debe resaltar que la Secretaría General mediante comunicación 2200100 radicado 2-2010-13362 del 8 de abril de 2010, detalló la equivalencia del 87%.

Se observó que el porcentaje de ejecución se obtuvo a partir de la ponderación asignada a los dos productos que conforman la meta, como son: a) *“Diagnóstico, proyección de necesidades y adquisición de la plataforma de alta disponibilidad para los sistemas misionales del Sistema Distrital de Archivos y de la memoria análoga y digital de la ciudad”* y b) *“Modelo de puesta en servicio digital de documentos textuales”*, en los cuales estaba prevista la suscripción de los contratos números 616 y 747, el primero con la ETB S.A. ESP y el segundo con la Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia – ACAC. Estos contratos comprendieron actividades de diagnóstico, planeación, estudios previos, visitas y reuniones técnicas, las cuales sumaron al nivel de ejecución alcanzado a diciembre 31 de 2009.

Respecto a la ejecución de la meta 11 *“Implementar 100% de los planes de acompañamiento técnico sobre los temas relacionados con gestión documental en las entidades distritales”*, cuyo porcentaje de ejecución fue del 90.4%, se observó que la entidad adelantó varias actividades, tales como la elaboración y publicación de 4 guías para transferencias de unidades documentales, ajustó la metodología de implementación de estándares, realizó 10 diagnósticos de gestión documental en entidades distritales, recibió 18 transferencias documentales, efectuó acompañamiento para la formulación de estándares de gestión documental a 16 entidades, asesoró a otras 19 en el Sistema Integrado de Conservación en lo

---

<sup>1</sup>Oficio-2010-8209 del 2 de marzo de 2010 emitido por la SubSecretaría General de la Alcaldía Mayor

relativo a la valoración de documentación con deterioro biológico, monitoreo de condiciones ambientales, entre otras.

En desarrollo de la meta 17 “*Crear 0.3 de tres proyectos de desarrollo, apropiación, utilización y divulgación cultural de la Memoria de la ciudad*”, se observó que se adelantó tres proyectos, así: 1) Investigación Académica, que incluye dos componentes: la investigación archivística y la investigación histórica.; 2) El uso pedagógico de la memoria de Bogotá y 3) La apropiación social y cultural de la memoria de la ciudad.

Para el primero se suscribieron convenios de cooperación o de ciencia y tecnología con la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad del Rosario, Universidad de la Salle, Asociación para el Avance de la Ciencia ACAC y el Centro Internacional de Física, mediante las cuales se adelantaron investigaciones relacionadas con temáticas históricas y otras de derechos humanos.

El segundo, se llevó a cabo con instituciones de amplia experiencia en pedagogía social como la Fundación ONG Programa Tejiendo Logros y la Universidad Pedagógica Nacional a través de las cuales se llevaron a cabo las estrategias: Visitando el Archivo, Archivo Andando y Formar para Multiplicar; a través de las cuales se dio a conocer la memoria de la ciudad.

En desarrollo del tercer proyecto se llevaron a cabo 13 exposiciones tanto en sala como itinerantes, cuyos temas fueron, entre otros: Casas Bogotanas de los Años 20, Bogotá Internacional, Gabo, Cachaco y Feliz, Fotográfica Bogotá 2009, Centro de Reconciliación y Memoria, Imprenta 90 años, Bogotá en Documentos y Luces de una Ciudad Positiva, con una asistencia total de 8.396 personas. Se editaron 8 libros cuyos contenidos se refieren a Bogotá memoria viva, Historia del acto de independencia, Bogotá Ciudad Capital, Historia Institucional de la Secretaría General y otros. Producciones de televisión, series y programas especiales como “*De Bogotá en las canchas*”; 9 capítulos y “*memoria viva*”, conmemorativa del Bicentenario en 10 capítulos y producciones de radio en alianza con Caracol Radio.

En la meta 18 “*Realizar 500 eventos culturales, académicos, institucionales e intelectuales en el Archivo de Bogotá*”, cuyo porcentaje de ejecución fue del 126%, se observó que se desarrollaron algunos eventos tales como: Conversatorio derechos humanos, Conferencias de Germán Samper Gnecco, Foro Juventud, Conflicto y Ciudad, Recorrido por el barrio La Candelaria, Estrategias audiovisuales para la divulgación de la memoria de la ciudad como una sección en el noticiero Canal

Capital, denominada Memoria de Bogotá, mensajes institucionales sobre temas de valores y derechos adquiridos en la Independencia; videoclips históricos referentes al Bicentenario, entre otros.

Es de resaltar que mediante visita realizada a la Dirección Archivo de Bogotá, se realizó la verificación los porcentajes de ejecución de las metas, revisando los informes periódicos con sus respectivos soportes, en los que se observó en forma detallada el desarrollo y avance de las mismas.

#### 3.3.1.4.3. Hallazgo administrativo

Comparado el contenido del informe “*Programación y Ejecución de Metas y Actividades de Proyectos de Inversión*” elaborado por la Dirección Archivo de Bogotá con el informe del SEGPLAN “*Programación y Avance de las Actividades de los Proyectos*” con corte 31 de diciembre de 2009, se observó que la totalidad de las actividades ejecutadas para el proyecto 7379 no se reportaron a la Secretaría de Planeación Distrital, faltando la actividad 4 “*Organizar y valorar Fondos documentales acumulados para poner al servicio la memoria documental de la ciudad*”, la cual a diciembre 31/09, alcanzó el 15% de ejecución del 100% que se había programado para la vigencia.

Por lo anterior este Ente de Control, mediante oficio 1142-37 de febrero 25 de 2010, solicitó explicación a la entidad la cual manifestó que: “*La actividad fue diseñada en el segundo trimestre del 2009 y que se estaba analizando su impacto en el desarrollo de la meta “Poner 430.000 unidades documentales al servicio de la comunidad”, para determinar su ponderación vertical, razón por la cual en el mencionado informe todavía no contaba con un peso porcentual y no era posible registrarla en SEGPLAN, pues con una ponderación en cero, el sistema no permite registrar una actividad.*”

La situación descrita, incumple las actividades de control establecidas en el numeral 7 del procedimiento “*Asesoría en la Formulación y evaluación de proyectos de inversión*” código 2210111-PR-182 versión 01 al no tener en cuenta el punto de control “*Verificar que se cumpla con todos los ítems establecidos por la Secretaría de Planeación Distrital*”. Además, vulnera lo establecido en la Circular emitida por la Subsecretaría de Planeación de la Inversión de la Secretaría de Planeación Distrital del 26 de noviembre de 2009, respecto a que “*Las entidades deben garantizar la calidad, veracidad y oportunidad de la información suministrada en los diferentes módulos*”. Así como lo normado en los literales b), d) y e) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993.

La entidad en su respuesta confirma lo observado, al afirmar que la actividad que faltó reportar, no fue posible registrarla en el SEGPLAN porque no se había determinado la ponderación vertical, evidenciando que no se tenía definida la información necesaria para reportarla a Planeación Distrital, pese a que se contó con tiempo suficiente para hacerlo, teniendo en cuenta que la mencionada actividad se diseñó en el segundo trimestre de 2009; y el reporte de su ejecución se realizó finalizando el segundo semestre de la vigencia 2009. Situación que evidencia debilidades en los mecanismos de verificación y validación de la información que se reporta a Planeación Distrital.

Lo anterior permite concluir, que el reporte incompleto de la información a la Secretaría de Planeación Distrital, ocasionado porque previo al cargue de la información en el SEGPLAN, no se tenía definido el peso porcentual de la actividad 4; crea incertidumbre, genera falta de confiabilidad y de veracidad de la información registrada en el SEGPLAN; así mismo origina apreciaciones incompletas y/o erróneas en los usuarios que consultan este aplicativo, sobre las acciones desarrolladas por la entidad en la ejecución del proyecto.

**Análisis de la Respuesta:** La entidad aceptó la anterior observación, al manifestar en el oficio 2200100 con radicado 22010-13362 del 8 de abril de 2010 de la Secretaría General, que *“adoptará los correctivos necesarios, implementando las acciones de mejora, dentro del proceso de Mejoramiento continuo en que se encuentra la Secretaría General”*. Esta observación debe ser incluida en el plan de mejoramiento a suscribirse.

#### *Presupuesto asignado al proyecto*

Revisado el Informe de Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversión de la Secretaría General a diciembre 31 de 2009, se observó que el proyecto Archivo de Bogotá fue el segundo más representativo de los 13 proyectos que ejecutó la entidad, al participar con el 13.4% equivalente a \$6.328.0 millones, del total del presupuesto asignado para Inversión Directa que ascendió a \$47.311.0 millones.

A diciembre 31 de 2009, el presupuesto asignado y ejecutado en desarrollo del proyecto, se observa en el siguiente cuadro:

**CUADRO 20**  
**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL PROYECTO 7379 VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

	VIGENCIA 2009		
	INVERSION	RESERVAS 2008	
Inicial	6.683.3	160.7	6.844.0
Modificaciones	(355.3)	0	(355.3)
Disponibile	6.328.0	160.7	6.488.7
Compromisos	6.328.0	160.7	6.488.7
Giros	4.681.8	160.7	4.842.5
Reservas Presupuestales (2009)	1.646.2	-	1.646.2
(%)de Giros (inversión)	73.98	-	73.98
(%) de Giros (reservas)		100	100

Fuente: Ejecución presupuestal de Gastos e Inversión 2009- Dirección Financiera – SG

El cuadro anterior muestra que en la vigencia 2009, bajo el Plan de Desarrollo Bogotá Positiva, se comprometieron \$6.488.7 millones y se giraron \$4.842.5 millones, lo que equivale al 74.62% del total comprometido tanto en inversión directa como en reservas presupuestales.

Por otra parte, con base en el informe “Ejecución por Meta y Actividades-Proyecto de inversión 7379” elaborado por la entidad se analizó la distribución de los recursos presupuestales entre cada una de las metas y actividades definidas, estableciendo lo siguiente: la mayoría de los recursos se ejecutaron en 2 metas de las 5 que se fijaron para el proyecto: La meta “Crear el 25% de 3 proyectos de desarrollo, apropiación, utilización y divulgación cultural de la memoria de la ciudad”, la cual absorbió el 43.2% de los \$6.328 millones, equivalente a \$2.735.9 millones; y la meta “Poner 170.000 unidades documentales al servicio de la comunidad”, ejecutó el 30,8%, equivalente a \$1.952.1 millones. A las restantes metas, les correspondió el 10.47%, 9.9% y 5.4%. La anterior distribución es consistente con los componentes definidos para el proyecto en la Ficha EBI<sup>2</sup>, en la que se observa que para “Bienes y Servicios para Actividades Culturales y de Divulgación”, se tenía previsto la mayor asignación de recursos.

### 3.3.2. Balance Social

#### Identificación del Problema Social

La Secretaría General - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, fundamentó el problema social en la insuficiencia en la cobertura, calidad, oportunidad y

<sup>2</sup> Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D versión 76 numeral 8 Componentes del Proyecto

divulgación de los servicios que se prestan al ciudadano por parte de la Administración.

Las causas que originan la formulación y ejecución de acciones tendientes a solucionar el problema son: deficiencia en las posibilidades ofrecidas a ciudadanos y ciudadanas por parte de las entidades públicas y privadas para realizar los trámites ante éstas; déficit de cobertura geográfica de atención; portafolio de servicios limitado y falta de concentración de trámites; inapropiadas e insuficientes instalaciones físicas para la adecuada atención a la ciudadanía; bajos niveles de bancarización en los estratos 1,2 y 3; debilidad en la implementación y articulación de estrategias del servicio al ciudadano; insuficiente cultura de servicio, compromiso y conocimiento de funcionarios de la Administración; brecha digital, que limita el acceso de los ciudadanos a la “Sociedad de la Información”; recursos y servicios informáticos, tecnológicos y de comunicaciones desactualizados; sistemas de información dispersos; insuficientes estrategias y herramientas de comunicación para informar a los ciudadanos acerca de la gestión que adelanta la Administración para prestar más y mejores servicios a la ciudadanía y gestión de archivo que no responde a las exigencias de unidades de información y servicio que se requieren para dar información al ciudadano

La gestión de la entidad para dar solución a esta problemática esta dirigida a la ciudadanía del Distrito Capital, que según el último censo es de 7.259.597 habitantes. De acuerdo con las características de los servicios que se prestan en la RED CADE, el grupo poblacional que se encuentra dentro del marco de la problemática tratada y que se beneficiará directamente con los instrumentos que diseña la Administración para solucionarla, está conformado por los ciudadanos y ciudadanas de las 20 localidades, cuyas edades oscilan entre 15 y 64 años, que para el 2009, según proyección de población por edades del DANE, asciende al 68.7% de la población total de Bogotá, es decir a 4.987.343 de habitantes.

La Secretaría en su informe de Balance Social presenta con mayor especificidad la población beneficiada con base en las herramientas que permiten el acceso a los servicios así:

*“Población de los estratos 1, 2 y 3, quienes utilizan principalmente los canales presenciales y que de acuerdo con las cifras estadísticas del censo realizado en el año 2005 y las proyecciones de población 2006-2015 es de 6.392.661*

*Población de los estratos 4, 5 y 6, quienes utilizan con mayor frecuencia los canales virtuales y telefónicos cuya población asciende a 866.936 ciudadanos y ciudadanas. (cifras tomadas de la pagina web de la Secretaría Distrital de Planeación “trabajo conjunto entre la SDP y el DANE a partir de las proyecciones de población por Unidad de*

Planeamiento Zonal - UPZ, 2006 – 2015”).)

Finalmente, en cuanto a la población beneficiada la Secretaría menciona: *“otra unidad de focalización que requiere los bienes y servicios que produce la Secretaría General y que se beneficia con su gestión, es la conformada por los doce sectores de la Administración Distrital y las entidades que los conforman”.*

Los actores que intervienen en esta temática son la ciudadanía y las entidades tanto del orden distrital como nacional y privado que se han vinculado a la RED CADES.

Los instrumentos operativos a nivel de la Administración definidos por la entidad para darle solución a la problemática son:

1. *Incorporar en la administración pública tecnologías organizacionales, de la información, la comunicación y el conocimiento, que faciliten la gestión con integridad y perspectiva preventiva y sistémica.*
2. *Fortalecer la cultura organizacional de servicio y calidad, en función de los derechos de la ciudadanía.*
3. *Optimizar los mecanismos de coordinación intra e intersectorial.*
4. *Hacer de la comunicación y la pedagogía social herramientas de gestión y de generación de confianza para un servicio ágil, oportuno y de fácil trámite.”*

Estos instrumentos se materializan a través de la ejecución de seis programas dentro del objetivo estructurante Gestión Pública Efectiva y Transparente del Plan de Desarrollo:

**CUADRO 21  
INSTRUMENTOS OPERATIVOS A NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN  
OBJETIVO ESTRUCTURANTE GESTION PUBLICA EFECTIVA Y TRANSPARENTE**

<b>PROGRAMA</b>	<b>PROPOSITO</b>
Servicios más cerca del ciudadano.	Integrar los diferentes elementos administrativos y tecnológicos del Distrito con el fin de brindar un servicio eficiente a la comunidad, a través de los diferentes canales de atención y de acuerdo con las necesidades de los grupos poblacionales.
Ciudad digital	Consolidar la gobernabilidad electrónica y los servicios a la comunidad a través del uso articulado de las herramientas y recursos que ofrecen las <i>Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</i> .
Comunicación al servicio de todas y todos.	Ampliar los canales de interacción y comunicación para la construcción de ciudad y el fortalecimiento de la gestión institucional – promoviendo una cultura de deberes y derechos, permitiendo el acceso a la información, el ejercicio de la participación, la autorregulación y el control social – en un escenario global integrado regional, nacional e internacionalmente.

Tecnologías de la información y comunicación al servicio de la ciudad.	Aprovechar y hacer uso de tecnologías de la información y comunicación para mejorar los servicios de las instituciones y facilitar el acceso a éstas por parte de la comunidad.
Gestión documental integral.	Consolidar y fortalecer la gestión documental pública para promover la eficiencia de la administración y garantizar la información como un activo, un derecho de la comunidad y un patrimonio de la ciudad.
Desarrollo institucional integral	Fortalecer la administración distrital con entidades y organismos ágiles y efectivos, y con servidores competentes, comprometidos y probos, a quienes se favorecerá con la financiación de programas de educación formal en temas claves para la ciudad, a fin de garantizar la efectividad de la gestión pública, la promoción del ejercicio de los derechos, y el cumplimiento de los deberes ciudadanos

Fuente: Informe Balance Social 2009 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### A nivel de la Entidad

La Secretaría General desarrolla acciones para atender esta problemática a través de ocho (8) proyectos de inversión.

**CUADRO 22  
PROYECTOS DE INVERSIÓN QUE APORTAN A LA PROBLEMÁTICA**

CODIGO	NOMBRE
1122	Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía
6036	Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones
7378	Coordinación de las Políticas Información y comunicación (TIC)
323	Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional del Distrito.
326	Fortalecimiento de la Comunicación Pública
7379	Archivo de Bogotá, memoria viva
7096	Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio
7377	Transformación de la organización distrital y fortalecimiento de la capacidad operativa de sus entidades centrales y descentralizadas

Fuente: Informe Balance Social 2009 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Igualmente se destinan recursos de Funcionamiento, entre éstos CADE e Información.

Es importante aclarar que no es posible evaluar la totalidad de las acciones de la Secretaría para el tratamiento de esta problemática. El análisis se hace abordando únicamente los proyectos de inversión 1122, 7379, 7036 y 326, que corresponden a la muestra de auditoría aprobada en el Memorando de Planeación, base para adelantar la auditoría a la gestión fiscal de la Secretaría General vigencia 2009.

## Proyecto 1122 “Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía”

El Objetivo del proyecto es “Consolidar el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano ofreciendo más y mejores servicios, a través de los puntos de atención del Distrito Capital, y optimizando los canales de interacción entre los ciudadanos y la administración Distrital”

Las metas programadas para el proyecto durante la vigencia 2009 y su nivel de cumplimiento fueron:

**CUADRO 23  
METAS PROGRAMADAS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO  
PROYECTO 1122 VIGENCIA 2009**

Metas Proyecto de Inversión 1122	Programación 2009	Ejecución 31/12/09
Poner en operación 2 SuperCADE nuevos	1	1
Poner en operación 1 SuperCADE Virtual	0,40	0,40
Disminuir en 5 días el tiempo de trámite dado a los requerimientos recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	8	7.4
Fortalecer y mantener 1 Red de Servicio al Ciudadano.	1	1
Beneficiar a 2.000 Servidores (as) públicos, a través de capacitación para el mejoramiento de la atención ciudadana.	1.200	1.200
Realizar 4 campañas de divulgación para promover los servicios.	2	2
Realizar 4 encuestas de opinión para conocer la percepción ciudadana por el servicio ofrecido a nivel distrital.	2	1

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

La gestión frente a la transformación del problema, específicamente el aporte del proyecto de inversión 1122, se presenta a través del análisis de los resultados de los indicadores formulados por la Entidad, así:

### Nuevos SuperCADEs operando en la ciudad

**“Variables:** No de SuperCADEs construidos y operando/ No de SuperCADEs programados

**Avances.** Se terminó la construcción del SuperCADE 20 de Julio, en el que se realizarán 200 trámites y servicios, cuya edificación se encuentra lista para iniciar su operación, con un área total de 2.300 metros cuadrados, está ubicado en la carrera 5 A con calle 30 C, para beneficio de todos los bogotanos, en especial los habitantes de las localidades de San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe, Usme y Tunjuelito y sectores aledaños.”

A la fecha de elaboración de este informe, efectivamente el SuperCADE se encuentra operando; no obstante, su puesta en funcionamiento se dio hasta el mes de marzo de 2010.

## Servicios Habilitados en SuperCADE virtual

**“Variables:** No de servicios habilitados en el SuperCADE virtual/ No de servicios programados.

**Avances** Para la vigencia 2009 se programó habilitar 21 servicios, meta que se cumplió en un 100%, por tanto en la actualidad se encuentran habilitados 25 servicios en el SuperCADE virtual.”

Disminuir el tiempo de trámite y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (días)

**“Variables:** Tiempo promedio de días utilizados para direccionar y dar respuesta a los requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones / tiempo definido como línea base (días)

**Avances:** En esta administración se pretende disminuir el tiempo de trámite y respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de 10 a 5 días, desde que se recibe la queja o requerimiento, hasta que se da respuesta al ciudadano sobre el trámite, o direccionamiento dado a la solicitud o queja. De acuerdo con las mediciones realizadas, durante el año 2009, el tiempo promedio de trámite y respuesta es de 7.4 días, superando la meta de llegar a 8 días programada para la vigencia 2009.”

De acuerdo con la evaluación hecha por este organismo de control componente participación ciudadana, se evidenció mejoramiento en cuanto a la clasificación de los requerimientos de la ciudadanía, registrados en el sistema de Quejas y Soluciones, específicamente en los que son competencia de la Secretaría General- aspecto que redundó en forma positiva en el tiempo de trámite y respuesta.

Percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados en los puntos de atención de la Administración Distrital

**“Variables:** Número de ciudadanos encuestados con grado de satisfacción favorable respecto a los servicios prestados / total de ciudadanos encuestados respecto a los servicios prestados.

**Avances:** Durante la vigencia 2009, se efectuó una encuesta de percepción con el Centro Nacional de Consultoría, la cual arrojó como resultado un 90% de percepción y satisfacción ciudadana favorable en los puntos de servicio, superando la meta

*programada para la vigencia que fue del 80%.”*

*Se realizó la campaña “Mas cerca” como estrategia de divulgación para toda la Red CADE, así mismo se capacitaron 1.200 servidores (as) públicos para el mejoramiento de la atención ciudadana”.*

Para la vigencia 2009 se programó realizar 2 (dos) encuestas y se ejecutó solo una (1), alcanzando a diciembre 31 de 2009 el 50% de cumplimiento. Cabe destacar que en septiembre de 2009 se suscribió el contrato de consultoría No.530 con el Centro Nacional de Consultoría S.A., cuyos resultados permiten concluir que la percepción y satisfacción ciudadana en los puntos de servicio es positiva.

Como complemento de lo anterior, es importante mencionar que este organismo de control aplicó encuestas en algunos de los puntos de atención, con miras a tener un acercamiento de la percepción de la ciudadanía frente al esfuerzo de la Administración Distrital, en cabeza de la Secretaría General, para mantener y fortalecer la red de servicios; este ejercicio, entre otras cosas permitió concluir que la percepción de la ciudadanía está vinculada a la efectividad en la absolución de sus consultas, lo cual evidentemente implica una corresponsabilidad de las entidades que forman parte de la red, en el sentido que éstas deben asegurar la confiabilidad de la información que suministran y la disponibilidad de servidores que entiendan y atiendan en forma clara los requerimientos de la ciudadanía.

Entre otros aspectos menciona la Administración: *“Se realizaron 18 ferias de servicio al ciudadano, en 18 localidades de Bogotá, en las cuales se atendieron un total de 440.803 servicios.”* De acuerdo con lo anotado en la parte inicial de este capítulo, según la documentación de las carpetas de los contratos mediante los que se prestó apoyo logístico en las ferias, realmente se realizaron 19 ferias en 15 localidades de la ciudad, igualmente se evidenció inconsistencias en cuanto al número de consultas por feria, aspecto que redundaba en la confiabilidad de la cifras y en la veracidad de los resultados.

### **Limitaciones y problemas del proyecto**

*“Es preciso aclarar que en la meta concerniente a la encuesta de percepción, se evidencia un avance menor al proyectado, ya que debido a razones técnicas y de recursos, en el año 2009, solamente se pudo realizar una encuesta con el Centro Nacional de Consultoría”.*

Cabe mencionar a pesar que no se cumplió con el 100% de la meta la aplicación

de una sola encuesta permitió determinar que la percepción de la ciudadanía frente a los servicios que se prestan a través de la red CADE es positiva, alcanzando el nivel entre bueno y excelente, en un 90%. Estos resultados no afectaron en forma directa la gestión frente a la solución de la problemática.

### Efectos del proyecto y/o acciones sobre el problema

Los aspectos mencionados en el Informe de Balance Social presentado por la entidad, fueron corroborados por este organismo de control, y su evaluación se plasma en la parte inicial de este informe; encontrando que efectivamente se dio respuesta adecuada a la ciudadanía, posibilitando el acceso a los servicios de una manera más ágil atendiendo a las condiciones de la población usuaria.

Como se mencionó anteriormente, teniendo en cuenta la muestra de auditoría este organismo de control puede conceptuar sobre la gestión adelantada por la Secretaría para la solución de la problemática en 4 de los 8 proyectos de inversión que intervienen en la misma.

No obstante lo anterior, se presenta lo incluido por la Entidad para todos los proyectos, así:

### Presupuesto Ejecutado

La ejecución del presupuesto definitivo para el desarrollo de los proyectos de inversión que intervienen en la solución del problema planteado, es la siguiente:

**CUADRO 24**  
**PRESUPUESTO PROYECTOS DE INVERSIÓN QUE APORTAN A**  
**LA SOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

	PRESUPUESTO ASIGNADO 2009				
	ASIGNACIÓN DEFINITIVA	VALOR EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN	VALOR GIRADO	% GIRO
<b>1122</b> Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía	4.538.693.890	4.489.556.251	98,92%	2.552.945.648	56,25%
<b>6036</b> Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones	2.671.246.349	2.666.354.989	99,82%	1.315.042.754	49,23%
<b>7378</b> Coordinación de las Políticas Información y comunicación (TIC)	1.457.910.000	1.457.910.000	100,00%	657.472.000	45,10%
<b>323</b> Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional del Distrito.	656.450.560	656.450.560	100,00%	451.409.834	68,77%

	PRESUPUESTO ASIGNADO 2009				
	ASIGNACIÓN DEFINITIVA	VALOR EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN	VALOR GIRADO	% GIRO
<b>326</b> Fortalecimiento de la Comunicación Pública	4.734.826.209	4.734.824.537	100,00%	4.063.663.579	85,82%
<b>7379</b> Archivo de Bogotá, memoria viva	6.328.019.806	6.328.019.806	100,00%	4.681.753.648	73,98%
<b>7096</b> Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio	3.931.864.896	3.931.850.396	100,00%	3.181.666.332	80,92%
<b>7377</b> Transformación de la organización distrital y fortalecimiento de la capacidad operativa de sus entidades centrales y descentralizadas	2.674.092.080	2.673.700.214	99,99%	1.570.230.562	58,72%

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

La ejecución de las reservas presupuestales constituidas para el desarrollo de los proyectos de inversión que intervienen en la solución del problema planteado, de los planes de desarrollo Bogotá sin Indiferencia y Bogotá Positiva, es la siguiente:

**CUADRO 25  
EJECUCIÓN DE RESERVAS**

	RECURSOS DE RESERVAS		
	VALOR CONSTITUIDO	VALOR GIRADO	% GIRADO
<b>1122</b> Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía	6.482.682.798	6.330.922.192	97,66%
<b>6036</b> Fortalecimiento de Tecnologías de Información y Comunicaciones	503.957.788	479.691.122	95,18%
<b>7378</b> Coordinación de las Políticas Información y comunicación (TIC)	169.108.165	164.708.165	97,40%
<b>323</b> Fortalecimiento de la Comunicación Organizacional del Distrito.	21.231.084	16.176.667	76,19%
<b>326</b> Fortalecimiento de la Comunicación Pública	670.580.400	670.539.191	99,99%
<b>7379</b> Archivo de Bogotá, memoria viva	1.237.579.995	1.237.527.294	100,00%
<b>7096</b> Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio	849.061.667	835.354.478	98,39%
<b>7377</b> Transformación de la organización distrital y fortalecimiento de la capacidad operativa de sus entidades centrales y descentralizadas	389.986.887	388.986.887	99,74%
<b>TOTAL</b>	10.324.188.784	10.123.905.995	98,06%

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

La ejecución del presupuesto del proyecto 1122 - Más y Mejores Servicios a la

Ciudadanía, se discrimina por fuentes de financiamiento, así:

**CUADRO 26**  
**FUENTES DE FINANCIAMIENTO PROYECTO 1122**

	Fuentes de Financiación			
	Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total
Recursos de la vigencia 2009 *	1.944.693.890	1.835.903.446	708.958.915	4.489.556.251
Recursos reservas	4.945.572.160	1.397.543.988	2.512.544	6.345.628.692
Valor total ejecutado Proyecto 1122 - vigencia 2009	<b>6.890.266.050</b>	<b>3.233.447.434</b>	<b>711.471.459</b>	<b>10.835.184.943</b>

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

La ejecución del presupuesto de funcionamiento que interviene en la solución del problema planteado, es el siguiente:

**CUADR 27**  
**EJECUCION PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO**

	PRESUPUESTO 2009			
	RESERVAS		VIGENCIA 2009	
	ASIGNADO	EJECUTADO	ASIGNADO	EJECUTADO
CADE	1.660.903.793,00	1.653.081.647,00	4.480.497.839,00	4.474.005.080,00
INFORMACION	2.799.532.122,00	2.799.496.282,00	4.692.357.469,00	4.692.357.469,00
<b>TOTAL</b>	<b>4.460.435.915,00</b>	<b>4.452.577.929,00</b>	<b>9.172.855.308,00</b>	<b>9.166.362.549,00</b>

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

Con respecto a los recursos de funcionamiento si bien es cierto, la entidad incluyó en el informe de Balance Social los rubros CADE e Información; cabe mencionar que igualmente de los 267 supernumerario nombrados durante la vigencia 2009; 189 prestaron sus servicios directamente en los SuperCADES y CADES, por tanto éstos recursos también se direccionaron a la solución de la problemática.

Población Unidades de focalización atendida

De acuerdo con los parámetros de focalización geográfica y poblacional establecidos anteriormente, se puede afirmar que con las acciones adelantadas en desarrollo de los proyectos de inversión descritos, tendientes a minimizar las causas generadoras del problema planteado, se ha logrado dar a conocer a la población bogotana el portafolio de servicios con que cuenta el Distrito y atender los ciudadanos que han demandado servicios a través de los diferentes canales

de atención destinados por el gobierno distrital para tal fin.

Así mismo, la gestión desarrollada durante la vigencia 2009, se ha visto reflejada en las entidades que conforman la administración distrital, por ser estas receptoras directas de las labores de coordinación y acompañamiento que se lideran desde la Secretaría General. De otra parte, durante la vigencia 2009 se obtuvieron los siguientes datos estadísticos, sobre la población atendida en la Red CADE:

**CUADRO 28**  
**POBLACIÓN ATENDIDA VIGENCIA 2009**

	EJECUCION TRIMESTRAL 2009				
Número de población atendida por los CADE	3.839.585	3.835.840	3.819.363	3.892.920	15.387.708
Número de población atendida en pro1/2 por c/u de los CADE	239.974	239.740	238.710	243.308	961.732
Número de población atendida por cada servicio prestado por los CADE	12.865	12.794	12.745	12.805	51.209
Número total de cupones bancos por CADE	2.779.072	2.924.933	3.011.279	3.073.000	11.788.284
Numero de trámites realizados, discriminados por entidades	256.534	211.653	148.714	149.014	765.915
Número de población beneficiada por servicio	205.841	204.711	203.925	204.873	819.350
Número de población atendida por programas en CADE	62.811	44.559	44.559	45.816	197.745
Número de población atendida por la Guía Trámites y Servicios	23.834	13.368	12.582	13.178	62.962
Número de operaciones mensuales en el Centro de Contacto Distrital	779.750	2.271.364	981.361	1.368.817	5.401.292
	<b>8.200.266</b>	<b>9.758.962</b>	<b>8.473.239</b>	<b>9.003.730</b>	<b>35.436.197</b>

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

Respecto al cuadro anterior cabe mencionar que se presentan resultados en cuanto a número de consultas y a número de personas, lo cual implicaría que estas dos mediciones no se sumen, por ser diferentes.

**CUADRO 29**  
**POBLACION ATENDIDA VIGENCIA 2009**

	EJECUCION TRIMESTRAL 2009				
Número de población atendida por la red RapiCADE	5.219.492	5.515.335	5.843.248	5.810.073	22.388.148
Número de población atendida por los SuperCADE	2.912.782	3.095.651	2.778.168	2.899.466	11.686.067

Número de población atendida por los puntos de información turística	49.125	39.700	36.702	41.092	166.619
Número de población atendida por el SDQS	11.773	9.545	10.259	10.083	41.660
Número de población atendida en la feria de servicios al ciudadano	105.638	104.819	93.350	136.996	440.803
Número de población que visita el portal de Internet	1.564.068	1.604.077	1.898.120	3.790.299	<b>8.856.564</b>
	<b>9.862.878</b>	<b>10.369.127</b>	<b>10.659.847</b>	<b>12.688.009</b>	<b>43.579.861</b>

Fuente: Balance Social presentado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigencia 2009

Las cifras presentadas específicamente las correspondientes a las ferias del servicio al ciudadano, fueron objeto de observación por parte de este organismo de control, la cual forma parte de este informe.

Población o Unidades de focalización sin atender: No aplica

Población o Unidades de focalización que requieren al bien o servicio al final de la vigencia: No aplica

Teniendo en cuenta que la Secretaría definió como unidades de focalización: las 20 localidades; el medio mediante el cual se accede a los servicios y del estrato; y los doce sectores de la administración, los dos aspectos anteriores (población o unidades de focalización sin atender y Población o unidades de focalización que requieren del bien o servicio al final de la vigencia), debieron ser desarrollados por cada una de estas unidades de medición.

### **Proyecto 326 “Fortalecimiento de la Comunicación Pública”**

Existe la necesidad de generar comunicación para que el ciudadano conozca lo que pasa en su ciudad, para hacer visible la gestión de la Administración Distrital y para promover tranquilidad frente a una gestión pública efectiva y transparente, además de promover la participación activa de los ciudadanos en el desarrollo de Bogotá. También existe la necesidad de generar comunicación, en el marco de la reforma administrativa para facilitar la coordinación entre las entidades y la transversalidad de las acciones de gobierno.

Es vital la existencia de la comunicación en el Plan de Desarrollo como eje de acción, más allá de una simple herramienta y a través de la comunicación se posibilita la creación de mecanismos de interlocución, participación y coordinación. Estas acciones solo serán posibles si se garantizan planeación, sostenibilidad y recursos. El ejercicio de la ciudadanía plena exige como principio esencial, información y comunicación, para posicionar los programas bandera del Gobierno

Distrital y para promover el ejercicio de un gobierno de cercanía, de manera descentralizada y participativa.

Este proyecto está encaminado a tener una comunicación con el ciudadano como herramienta para satisfacer el derecho a la información como estrategia para lograr que los ciudadanos tengan un reconocimiento y apropiación de la ciudad y la generación de espacios de participación para la construcción de ésta.

El grupo poblacional al cual está dirigido este proyecto es a todos los habitantes de la capital, aquí se tuvo en cuenta que se va incrementado año tras año iniciándose con 500.000, continuando cada año ese incremento en 1.000.000 de habitantes tanto hombres como mujeres y cuya edad oscila entre los 5 y 65 años, de todos los estratos y de todos los grupos étnicos.

El objetivo general es fortalecer la comunicación pública en la ciudad incentivando procesos de participación ciudadana e interlocución entre la administración y los ciudadanos.

Los objetivos específicos son, entre otros: - Facilitar a través de información útil y oportuna, el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Administración Distrital. – Mejorar la percepción ciudadana sobre la Administración Distrital y los servidores públicos – Sensibilizar la ciudadanía hacia actitudes positivas y corresponsables – Fomentar a través de estrategias de comunicación, procesos participativos de la ciudadanía. – Promover una imagen positiva de Bogotá.

Este proyecto de comunicación se trabajó integralmente desde 5 tipos de acción:

1.- Campañas de divulgación y sensibilización: a través de medios tradicionales: cuñas radiales, comerciales de televisión, impresos, periódicos, internet, intranet, vallas, paraderos mobiliario urbano, eventos etc. Y no tradicionales: Transmilenio, vallas para luminaria o comunicación directa en la calle.

2.- Unidad de análisis estratégico: El ejercicio de gobierno exige contar con las herramientas idóneas y eficaces que permitan a la administración disponer de información oportuna y completa en todo momento sobre los temas de la ciudad. Es primordial para el sector público contar con instrumentos que apoyen la orientación y la definición de políticas que permitan generar mayor capacidad de interacción entre el gobernante y los ciudadanos que le han elegido.

3.- Creación y fortalecimiento de medios propios (RED): Ampliar la red a través de

la inclusión de nuevos medios como:

- Programa Institucional del Alcalde (sábados en la mañana).
- Noticiero: Bogotá Positiva al Día.
- Espacios de divulgación en los módulos de ventas de la ciudad. (1.200 espacios).

4.- Fortalecimiento Institucional y Política de comunicaciones: Conformar el equipo transversal de comunicaciones e implementar la política de comunicaciones del Distrito.

5.- Fortalecimiento de medios alternativos, comunitarios y locales: Apoyo a los medios y organizaciones de comunicación alternativa a través de tres tipos de acción:

- Pauta.
- Capacitación.
- Concursos (apoyo financiero a proyectos).

Por lo anterior se concluye, que lo proyectado en el Plan de Desarrollo 2009, para este proyecto, fue cumplido en todas sus partes tanto presupuestal como en sus metas trazadas, llegando a la ciudadanía como fueron los objetivos principales de los contratos 018 y 416, en lo que corresponde al contrato 025 con el señor Andrés Rojas Franco, ha cumplido todas sus obligaciones a las que se ha comprometido con la administración.

### **Proyecto 7379 “Archivo de Bogotá Memoria Viva”**

Revisado el informe de Balance Social que la Secretaría General presentó en la rendición de la cuenta anual vigencia 2009, se observó que identificó tres problemáticas sociales.

La primera la definió como *“Insuficiencia en la cobertura, calidad, oportunidad y divulgación de los servicios que se prestan al ciudadano por parte de la Administración”*, se observó que 8 proyectos de inversión, entre los cuales se encuentra el proyecto 7379 Archivo de Bogotá, memoria viva, se orientaron a atender la mencionada problemática.

Revisada la aplicación de la metodología en la elaboración del informe de Balance Social, se observó que algunos componentes se desarrollaron en forma general y

otros en forma puntual para cada proyecto de inversión; esta combinación, dificultó la evaluación de la gestión social de la entidad teniendo en cuenta que cada proyecto de inversión ejecutado, se orientó a satisfacer una necesidad específica, mientras que la problemática identificada señaló varias deficiencias.

El análisis realizado a la información presentada en cada componente y elemento, se presenta a continuación:

## RECONSTRUCCION DEL PROBLEMA SOCIAL

Este componente lo desarrolló en forma general, sin asociar las causas y los efectos, a algún proyecto en particular. Sin embargo, se observó que de las 12 causas y 7 efectos que identificó, dos causas pueden relacionarse con la problemática de la gestión documental del proyecto 7379, éstas son: “*Gestión de archivo que no responde a las exigencias de unidades de información y servicio que se requieren para dar información al ciudadano*”, y la otra “*Recursos y servicios informáticos, tecnológicos y de comunicaciones desactualizados*”. De los efectos, el que tendría relación sería “*Inexactitud en la información*”.

Se observó que la entidad presentó varias opciones de población en la focalización, pero sin identificar la correspondiente al proyecto 7379.

## INSTRUMENTOS OPERATIVOS PARA LA ATENCION DE LOS PROBLEMAS

Con relación a la Población objeto de atención, la Secretaria General la generalizó para todos los proyectos de inversión. Se observó que a partir de lo expuesto en el numeral 513 Focalización, se resaltó que la gestión de la entidad es de carácter transversal, y que por lo tanto el número de personas programadas para atender durante la vigencia 2009 con la ejecución del proyecto 7379, corresponde a las entidades que conforman los doce sectores, sus funcionarios y los ciudadanos y ciudadanas que utilicen los servicios ofrecidos. Se observa que no cuantificó la mencionada población.

## RESULTADOS EN LA TRANSFORMACION DE LOS PROBLEMAS

Al comparar la problemática identificada como “*Insuficiencia en la cobertura, calidad, oportunidad y divulgación de los servicios que se prestan al ciudadano por parte de la Administración*”, con el objetivo del proyecto 7379, que busca mejorar la administración documental y la organización de los archivos en el Distrito Capital, se evidenció el contraste entre los términos generales planteados en la problemática y el objetivo puntual del proyecto.

En el elemento Niveles de cumplimiento (numeral 5.3.1), la Secretaría General presentó las metas programadas y ejecutadas del proyecto 7379, indicando el grado de avance físico de cada una. Sin embargo, se observa que la entidad no presentó explicación sobre el bajo cumplimiento de la meta *“Poner 430.000 unidades documentales al servicio de la comunidad”*, además no incluyó comentarios ni interpretaciones sobre la ejecución alcanzada, como lo establece la Metodología para la presentación del informe de Balance Social, en el numeral 5.3.1, que a la letra dice: *“...Igualmente es necesario que se relacionen las limitaciones para aquellas metas de bajo cumplimiento.”*

Respecto a los Indicadores, se observa que la entidad relacionó los indicadores que miden cuatro de las cinco metas previstas en el proyecto. Para la meta: *“Desarrollar 1 Estrategia que permita salvaguardar el patrimonio digital de la ciudad”*, no presentó el indicador a través del cual se mide su ejecución.

Por otra parte, se observó que el indicador: *“Entidades distritales asesoradas para la construcción del Sistema Interno de Gestión de Archivo”*, que mide la meta: *“Implementar el 100% de los planes de acompañamiento técnico sobre los temas relacionados con Gestión Documental en las entidades distritales”*, no señaló la cifra equivalente a la variable: Número de entidades asesoradas para la construcción del Sistema Interno de Gestión de Archivo.

Con relación al elemento limitaciones y problemas del proyecto, la entidad indicó que no aplica, sin embargo, teniendo en cuenta lo manifestado en el oficio 2-2010-8020 del 1 de marzo de 2010 emitido por la Subsecretaría General, se observó que la magnitud de las metas: *“Implementar el 100% de los planes de acompañamiento técnico sobre los temas relacionados con la gestión documental en las entidades distritales”* y *“Realizar 500 eventos culturales, académicos e intelectuales en el Archivo de Bogotá”* previstas al inicio de la vigencia 2009, fueron modificadas.

Se observó, que para la primera meta, la anualización al inicio de la vigencia, fue del 54.9% y a julio de 2009 pasó al 43.8%; y la segunda meta, de 150 eventos cambio a 300, situaciones que debieron mencionarse en este elemento, como lo estipula la metodología en el numeral 5.3.3: *“Señalar las suspensiones, correctivos, modificaciones o cambios parciales realizados para cumplir con los objetivos previstos.”*

En cuanto a los efectos del proyecto y/o acciones sobre el problema, la entidad se refiere al mejoramiento en el Sistema Distrital de Archivos, a la gestión documental basada en normas, al acompañamiento en el diseño e implementación de los Sistemas Internos de Gestión Documental y Archivo (SIGA), como respuesta a la

problemática de gestión documental a la que se dirige el proyecto 7379.

Con relación a la Población atendida, este elemento lo desarrolló en forma general, se mencionó que la Secretaría General atendió a los ciudadanos que demandaron los servicios a través de los distintos canales, así mismo incluyó a las entidades que conforman la administración distrital.

Respecto a los elementos Población sin atender, Población que requiere el bien o servicio al final de la vigencia y Otras acciones implementadas para la solución de las problemáticas, la entidad indicó que no aplica.

### *3.3.2.1. Hallazgo administrativo*

En conclusión, verificado y evaluado el informe de Balance Social con la metodología prevista por la Contraloría de Bogotá para su elaboración, se concluye que desde el punto de vista metodológico, el informe presentado no cumplió los lineamientos diseñados por la Contraloría de Bogotá,

La anterior situación, vulnera lo establecido en la Resolución 034 de diciembre 21 de 2009 Título II Capítulo I, artículo 22, Instructivo “*Metodología para la presentación del informe de Balance Social*”

Por cuanto desarrolló en forma incompleta los elementos previstos en el componente III “*Resultados en la transformación de los problemas*”, al faltar lo estipulado en los numerales: 5.3.1 Niveles de cumplimiento, en lo relativo a que “*...Igualmente es necesario que se relacionen las limitaciones para aquellas metas de bajo cumplimiento*”, situación presentada en la meta “*Poner 430.000 unidades documentales al servicio de la comunidad*”. En el numeral 5.3.3 Limitaciones y problemas del proyecto, en el que se debió: “*Señalar las suspensiones, correctivos, modificaciones o cambios parciales realizados para cumplir con los objetivos previstos*”, circunstancia evidenciada en la modificación de la anualización de las metas “*Implementar el 100% de los planes de acompañamiento técnico sobre los temas relacionados con la gestión documental en las entidades distritales*” y “*Realizar 500 eventos culturales, académicos e intelectuales en el Archivo de Bogotá*”, realizada en el mes de julio de 2009.

El desarrollo inadecuado de los diferentes elementos, dificulta conocer en detalle la gestión social adelantada por la Secretaría General durante la vigencia 2009.

**Análisis de la Respuesta:** la Administración aceptó la observación por tanto debe ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

## Proyecto 7096 “Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio”

Las metas formuladas en este proyecto para atender esta problemática son las dos establecidas en el Plan de Desarrollo Bogotá Positiva: Consolidar y mantener una Unidad de Apoyo Estratégico para el Fortalecimiento, Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas y de Gobierno de la Administración Distrital y Articular y Mantener una Agenda Gubernamental para Coordinar intersectorialmente los Programas y Proyectos que requiera el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.

Este proyecto, tal y como se plantea el problema, está dirigido a las entidades de la Administración Distrital, a través de las mesas de trabajo, a la actividad de fortalecer la Política Pública de Juventud e indirectamente a los funcionarios y ciudadanos y ciudadanas que se vieran afectadas a través de las decisiones tomadas por el Alcalde Mayor.

### Resultados en la Transformación del Problema

En cuanto al fortalecimiento de la gestión pública del Distrito Capital para consolidar la región capital, en procura del desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, se realizaron las siguientes actividades, que fueron evidenciadas en documentos y memorias, cuyos indicadores están establecidos así:

**CUADRO 30  
LOGROS QUE APORTAN A LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

INDICADORES	VARIABLE	AVANCES
Desarrollo y fortalecimiento de la estructura de los sectores y entidades de la administración distrital	% de ajuste de desarrollo y ajuste organizacional de los sectores y entidades de la Administración Distrital	Asesorías en el proceso de implementación del Sistema de Coordinación en cada uno de los sectores, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de la Circular 26 del 13 de julio de 2009.
		Accesoría y acompañamiento a las entidades en sus procesos de modificación de la estructura general de la Administración Distrital.
		Se introdujo la temática del Sistema de Coordinación en el programa del Premio Distrital a la Gestión.
		Se conceptuó acerca de las propuestas, relacionadas con instancias de coordinación
Revisión funcional y normativa de las localidades.	Actividades realizadas en la Revisión funcional y normativa de las	Participación en una mesa de trabajo (sesión de la Comisión Intersectorial de Gestión y Desarrollo Local) convocada por la Secretaría de Gobierno-

INDICADORES	VARIABLE	AVANCES
	localidades / Número de localidades.	Subsecretaría de Asuntos Locales, para consolidar un proyecto de decreto para fortalecer las Alcaldías Locales. Participación en un conversatorio con los 20 alcaldes locales, en el escenario del Consejo de Alcaldes, para realizar un balance acerca de su rol en los 11 Comités Sectoriales.
Implementación de los planes de acompañamiento técnico sobre el sistema de gestión de calidad en las entidades distritales.	% de avance en el proceso de asesoría y acompañamiento a las entidades distritales para que estructuren, desarrollen e implementen el Sistema de Gestión de Calidad	Se lideró el desarrollo del Premio Distrital a la Gestión y del Premio Distrital a la Gestión en Salud, con la participación de las diferentes entidades distritales.
Personas vinculadas a la administración distrital fortalecidas en competencias laborales	Nº de servidores distritales con competencias fortalecidas / Nº de servidores programados	Se adelantó un programa de formación, que benefició a 6428 servidores y servidoras distritales, el cual se desarrollo a través de diplomados, cursos de autoaprendizaje y formación presencial
Ejecución del plan de fortalecimiento de gestión ética Distrital.	% de avance en el desarrollo del plan de gestión ética Distrital.	Se desarrolló el juego Travesía Ética, en los 12 sectores administrativos, con la participación de 1391 servidores de 51 entidades distritales, el cual fue exhibido en la feria Colombia Responsable. Participación en la XI Feria Expociencia del 19 al 25 de octubre. Se apoyó el proceso de inducción y reinducción a 300 contratistas de la Secretaría de Gobierno. Participación, junto con la Secretaría de Salud y la Escuela Superior de Administración Pública, en la definición de las jornadas de inducción para ocho nuevos gerentes de hospitales del Distrito. Se culminó el proceso de capacitación Metaplan realizando el último taller de esta metodología. Se realizaron 10 talleres de Danzaconsciente. Se llevó a cabo la conferencia sobre ética experiencial para ofrecer herramientas concretas que les permitan a los gestores desarrollar actividades de mejoramiento en las entidades. Se expidió el Decreto 489 del 09 de noviembre de 2009; "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital" en consecuencia de la Reforma Administrativa del Distrito.

Fuente: Informe Balance Social Vigencia 2009 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Igualmente, se realizaron otras actividades que han contribuido al fortalecimiento de la entidades, proporcionándoles herramientas que les permiten atender de manera más rápida y eficiente a los requerimientos de la ciudadanía, tales como:

el acompañamiento en el debate en la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes para analizar y hacer seguimiento a la chatarrización de los buses de servicio público y el tema del Sistema Integrado de Información de Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito SIMIT, el primer simulacro Internacional de Emergencias en Bogotá, las mesas de caracterización de modelos de gestión pública en el Distrito Capital, la suscripción de los convenios con la Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia - ACAC, para realizar el diseño y estructura conceptual, metodológica y operativa de los estudios, investigaciones y actividades para la implementación de las estrategias, proyectos y acciones que requiera el programa Amor por Bogotá y con la Corporación de los Centros de Convenciones y Exposiciones de Colombia, CORPOCENTROS, para la realización del Primer Seminario Internacional en Cultura Ciudadana y Gobierno Urbano y la actividad de difusión, socialización, sensibilización para la realización de las acciones de cultura ciudadana “Septimazo” del Programa Amor por Bogotá.

Se participó en el foro “Ordenamiento Territorial Económico”, en reuniones con los representantes de CONALTUR para estudiar el avance del Proyecto Gerencia Carrera 7º, en reunión con Planeación Nacional y la Secretaría de Movilidad para presentar alternativas sobre el Proyecto de Transmilenio de la carrera 7, se efectuó el lanzamiento de la conmemoración del Bicentenario de la Independencia con el “Vuelo de la libertad”.

En relación con la Política Pública de Juventud, se realizaron eventos, con personajes extranjeros, que promovieron proyectos sociales orientados a la protección de la niñez, la juventud y el género, en la ciudad, que proyectaron una imagen positiva de la ciudad en el exterior.

El presupuesto ejecutado así como la ejecución de las reservas presupuestales constituidas en este proyecto de inversión que intervienen en la solución del problema planteado, de los planes de desarrollo Bogotá sin Indiferencia y Bogotá Positiva, fueron validados en la evaluación del Plan de Desarrollo.

### **Diagnóstico final del problema**

*“Al analizar los resultados de las acciones ejecutadas durante la vigencia 2009 y los logros alcanzados, se encuentra que efectivamente estos han transformado en gran medida la realidad existente al momento de diseñarse los instrumentos con los que esta administración ha pretendido mitigar las causas del problema planteado, es así como se han implementado estrategias de servicio al ciudadano para poner a disposición de la ciudadanía, nuevas posibilidades y tecnologías para acceder a los servicios que deben prestar las entidades públicas y privadas del orden distrital y nacional, ampliando el*

*portafolio de servicios, la cobertura geográfica y afianzando en los funcionarios del Distrito su nivel de compromiso y cultura de servicio.*

*Así las cosas, se puede aseverar que la gestión de la Secretaría General durante la vigencia 2009, ha permitido alcanzar los objetivos propuestos para el periodo evaluado. Sin embargo, es claro que por tratarse de una problemática social dinámica en el tiempo, esta gestión debe mantenerse a la vanguardia con el fin de atender de manera adecuada las futuras necesidades de la población”.*

Se reitera la claridad en cuanto a que la evaluación hecha en este acápite trata única y exclusivamente de los resultados obtenidos por la ejecución de los cuatro (4) proyectos de inversión seleccionados como muestra, por tanto no es posible conceptuar sobre toda la gestión realizada por la Secretaría frente a la solución de esta problemática.

### 3.4. EVALUACIÓN A LOS ESTADOS CONTABLES

El componente Estados Contables, se evaluó con el fin de verificar y comprobar las transacciones que han dado lugar a ellos, para emitir una opinión respecto a la situación financiera de la Entidad, los resultados de sus operaciones y las variaciones en su posición financiera.

Con este propósito se efectuó la revisión selectiva de las cuentas: Deudores, Propiedad Planta y Equipo, Otros Activos, Obligaciones Laborales, Pasivos Estimados, Patrimonio, Gastos Administrativos y demás cuentas correlativas, conforme a lo estipulado en el Memorando de Planeación, correspondiente a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular PAD 2010, Ciclo I, donde se efectuaron pruebas de cumplimiento, analíticas y sustantivas, revisión de libros principales y auxiliares así como la comparación de información entre dependencias con el fin de verificar si la Administración está dando cumplimiento a la normatividad contable, fiscal y tributaria vigente, obtener evidencia sobre la razonabilidad de las cifras presentadas por la Secretaría General.

Según el Balance General con corte a 31 de diciembre de 2009, se presenta la siguiente ecuación patrimonial:

**CUADRO 31  
COMPOSICIÓN DEL BALANCE GENERAL**

Millones de Pesos

CÓDIGO	CUENTA	SALDO/09
1	Activos	40.237
2	Pasivos	8.121
3	Patrimonio	32.116

Fuente: estados contables – cuenta anual 2009

3.4.1. Activos

El Activos de la Secretaria General, a diciembre 31 de 2009, arroja un saldo de \$40.237 millones, esta conformado de la siguiente manera:

**CUADRO 32  
COMPOSICIÓN DEL ACTIVO**

Millones de Pesos

CODIGO	CUENTAS	SALDO	%
14	Deudores	3.406	8.47
16	Propiedades Planta y Equipo	32.958	81.91
19	Otros Activos	3.873	9.62
<b>Total Activos</b>		<b>40.237</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuenta anual SG-2009

Presentando una reducción con respecto a la vigencia anterior de \$18.035,0 millones, ocasionado principalmente por la disminución de \$15.839,6 millones en la subcuenta Propiedad, Planta y Equipo.

Frente a la vigencia anterior, se presentaron los siguientes cambios: Deudores con una variación negativa de \$2.606,7 millones, debido principalmente a los reembolsos sobrantes crédito BID 1385 de 2002 CONV COL02/012 – proyecto 1122 PNUD; la Propiedad Planta y Equipo presentó una disminución de \$15.839,6 millones, por entregas al DADEP del SUPERCADÉ Américas y Bosa y los Otros Activos un aumento de \$411,5 millones como consecuencia de la adquisición del suministro de licencias y el servicio de software UPDATE AND SUPPORT de los productos ORACLE.

**Deudores (1400)**

Esta cuenta a diciembre 31 de 2009 presenta un saldo de \$3.406,0 millones, conformada de la siguiente manera:

**CUADRO 33  
COMPOSICIÓN DEUDORES**

Millones de Pesos

<b>CODIGO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>Saldo 2009</b>
1420	Avances y Anticipos Entregados	563
1424	Recursos Entregados en Administración	2.701
1470	Otros Deudores	142
1475	Deudas de Dificil Recaudo	0
<b>TOTAL</b>		<b>3.406</b>

Fuente: Cuenta anual SG – 2009

**Avances y Anticipos Entregados:**

Esta subcuenta presenta adelantos a proveedores corresponde a Distribuidora de Papeles DISPAPALES S.A., por valor de \$390.5 millones, por anticipo del 50% para contratar la adquisición de un Sistema Computer to Plate de formato un pliego nuevo, que deberá ser integrado al sistema de producción de la Imprenta Distrital ubicada calle 11 sur No.1-60 este.

El anterior anticipo corresponde al 72,58% de la cuenta, pertenece al Proyecto 7219 Fortalecimiento tecnológico y ampliación de la capacidad instalada de la Imprenta Nacional. El Decreto 054 de 2008 *“Por el cual se reglamenta la elaboración de impresos y publicaciones de las entidades y organismos de la administración”*, estableció que todas las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, deberán realizar sus trabajos de impresiones y publicaciones oficiales a través de la Subdirección de Imprenta Distrital.

**Recursos Entregados en Administración:**

El saldo corresponde a: \$126.5 millones sobre el registro y control de los aportes y pago de las cesantías de los servidores públicos, situados en el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y pensiones - FONCEP para su administración; \$1.005 millones por recursos entregados al PNUD, convenio 43308/2005 y \$1.569 millones del saldo del crédito BID 1385- COL 0212 de 2002.

El convenio 43308 *“Apoyo a la Gestión Pública del D.C de Bogotá”* se suscribió el 15 de febrero de 2005, con una duración de 3 años, fue prorrogado hasta el 30 de noviembre del 2008, mediante Revisión Presupuestal H, del 30 de noviembre de 2007. Con la Circular No.200802166 se realizó la contratación de 5 personas para garantizar la eficiencia en el cierre financiero y administrativo definitivo del Proyecto, cuyos servicios serán necesarios hasta el 31 de marzo de 2009.

**CUADRO 34**  
**COMPOSICIÓN RECURSOS COL 43308**

Millones de Pesos

PROYECTO	SALDO DIC09
326	265.6
7096	739.5
<b>SALDO</b>	<b>1.005.1</b>

Fuente: Balance General 2009

Con oficio No.10548 del 18 de marzo de 2010, afirma la coordinadora del proyecto 7096 que *“la razón por la cual no se ejecutaron la totalidad de los recursos del Convenio PNUD/COL 43308 consiste en que las metas planteadas respecto al Apoyo a la Administración fueron cumplidas a cabalidad antes del agotamiento de los recursos”*, en enero 25 de 2010 con Acta de Legalización No.15441 se reintegra el valor de \$965.8 millones, quedando un saldo pendiente en contabilidad por \$39,3 millones, sin mencionar los rendimientos del año 2009.

A continuación se observa el saldo crédito BID 1385- COL 0212.

**CUADRO 35**  
**COMPOSICIÓN RECURSOS COL 0212**

Millones de Pesos

PROYECTO	SALDO DIC09
1122 PNUD	102.7
1122 BID	646.7
7377 PNUD	538.4
7377 BID	244.1
7378 PNUD	37.1
<b>SALDO</b>	<b>1569.0</b>

Fuente: Balance General SG 2009

Se observa que el proyecto 1122 PNUD presenta consignación de rendimientos financieros y reintegro por recursos no utilizados con Acta de Legalización del 3 de septiembre de 2009, por valor de \$2.321,9 millones, quedando un saldo por valor de \$102.7 millones.

El proyecto 7377 PNUD el 30/06/2009 se contabiliza el valor de \$20.2 millones lo correspondiente a la amortización del periodo comprendido julio a diciembre de 2008, quedando un saldo pendiente de \$538.4 millones.

Los demás proyectos no presentan movimiento de reintegro por recursos no utilizados ni remanentes por un total de \$927,9 millones, presentándose un saldo total por reintegrar del COL 0212 de \$1.569,0 millones.

Con oficio No. 10548 del 18 de marzo de 2010, afirma la administración que se suscribieron contratos durante las vigencias 2002 a 2006 y no se encuentran contratos sin legalizar, no se explica el ente de control porque no se devuelven al distrito los recursos no utilizados.

### 3.4.1.1. Hallazgo Administrativo

Revisada la información de la cuenta Recursos Entregados en Administración (1424), se evidenció que el Convenio COL-0212 *“Fortalecimiento Institucional de Bogotá D.C.”* presenta un saldo por amortizar por valor de \$1.569,0 millones; igualmente los réditos de los años 2008 y anteriores correspondientes a los proyectos 1122 BID-7377 PNUD-7377 y BID-7378 PNUD, no han ingresado. Del Convenio COL 43308 queda un saldo por amortizar de \$39,3 millones, sin incluir los rendimientos del año 2009, para un total de \$1.608,3 millones.

Observa este ente de control demora en el reintegro de los rendimientos financieros de los recursos destinados a los proyectos antes mencionados y se evidenció que la Gestión realizada por la Secretaría General durante la vigencia de 2009 para el reintegro y amortización de estos recursos no fue efectiva. Aspecto que se generó fundamentalmente por el incumplimiento en los procedimientos estipulados dentro de los convenio e inadecuada vigilancia y control en la devolución de los reintegros de los saldos no ejecutados y los rendimientos de los proyectos.

Con relación a las situaciones detectadas, se observa transgresión de la Ley 87 de 1993 artículo 2, literales a y b y deficiencias en la aplicación de la Resolución 119 de Abril 27 de 2006 del numeral 2.2.7.1 expedida por la Contaduría General de la Nación, **RESPONSABILIDADES DE QUIENES EJECUTAN PROCESOS DIFERENTES AL CONTABLE.** *“El proceso contable y financiero de las entidades públicas está interrelacionado con los demás procesos que se llevan a cabo, por lo cual, en virtud de la característica recursiva que tienen todos los sistemas y en aras de lograr la sinergia suficiente que permita alcanzar los objetivos específicos y organizacionales, **todas las áreas de las entidades que se relacionen con la contabilidad como proceso cliente, tienen el compromiso de suministrar los datos que se requieran, en el tiempo oportuno y con las características necesarias, de tal modo que estos insumos sean canalizados y procesados adecuadamente**”* (negrilla fuera de texto).

El numeral 2.2.6 *“la información contable servirá de base para establecer las acciones administrativas que se deben ejecutar para optimizar la administración de los recursos públicos...”*, es decir la información contable debe comunicar a las dependencias involucradas la demora en la actualización de los saldos en los Estados

Contables.

Lo anterior genera que las cuentas de la entidad reflejen saldos antiguos en Cuentas por Cobrar, ya que no existe una debida gestión para el reintegro de los recursos que a través del Convenio ha girado la entidad, situación que se ve reflejada en la información financiera y por ende en el saldo de las cuentas.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

*Otros Deudores:*

Corresponde a cuentas de cobro por los espacios en los SuperCADES y el servicio de administración y operación de la línea 195, de la cual se suscribió el contrato interadministrativo No.690-2009 cuyo objeto es que la ETB se compromete bajo su responsabilidad, con su propio personal y su propia organización con total independencia y autonomía administrativa, a operar y administrar el canal de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital Centro de Contacto 195, con el fin de atender las llamadas y solicitudes de información requeridas por la ciudadanía vía telefónica, fax o correo electrónico, Chat y demás servicios que se requieran, por valor de \$2.252 millones por un año.

Durante el año 2009 las siguientes empresas suscribieron contratos administrativos para apoyar el servicio de la línea 195: Fondo Financiero Distrital de Salud, Registraduría Nacional del Estado Civil (cuya contraprestación es permitir a los organismo y entidades que conforman los 12 sectores del D.C. validar la información contra las bases de datos del Archivo Nacional ANI), Empresa de Transporte del Tercer Milenio y Secretaría Distrital de Movilidad.

La anterior subcuenta “*Otros Deudores*”, se encuentra subvalorada en \$82.3 millones al no estar causada las cuentas de cobro del mes de noviembre del 2009.

**CUADRO 36  
Cuentas Línea 195**

Cuentas	Contabilizado	Millones de Pesos
		Valor
Secretaría Distrital de Movilidad – Cuenta 361 - Mes Noviembre 2009	29/01/2010	59.8
Fondo Financiero Distrital de Salud – Cuenta 363 de Nov/09	29/01/2010	22.5
<b>TOTAL</b>		<b>82.3</b>

Fuente: Balance General SG 2009

### 3.4.1.2. Hallazgo Administrativo

En el mes de noviembre de 2009 no se presentaron las cuentas correspondientes a la línea 195, por lo tanto, al cierre del año, esto no fue contabilizado. Se denota falta de comunicación y coordinación entre las dependencias, que deben reportar al área contable para que la información sea razonable, puesto que son hechos realizados que no han sido vinculados al proceso contable

Con lo anotado se vulnera la Resolución 357 de 2008, inciso 3.3; Régimen de Contabilidad Pública, 2. Sistema Nacional de Contabilidad Pública, numeral 2.7 en el cual se vulnero el numeral 108; y numeral 2.8 en el que se transgredieron los numerales 116 y 117; la Ley 87 de 1993, artículo 2, numeral e); la Resolución 119 de Abril 27 de 2006, los numerales 2.2.7.1- 2.1.6 – 2.1.8 capítulo 2; instructivo 5 de diciembre 1º.de 2008, numeral 1.4.2.

Lo descrito ocasiona que no se contabilice de manera cronológica y conceptual la captura de datos de la realidad económica, lo cual conlleva a que se afecte el período contable de cierre, ya que las cifras presentadas en los Estados Financieros no se ajustan totalmente. Este hecho genera una subvaluación en la cuenta, afectando su correlativa 4110 Ingresos no Tributarios.

**Análisis de la Respuesta:** Dado que las inconsistencias observadas, afectan el saldo de la cuenta 1470-Otros Deudores, se presenta un hallazgo administrativo, el cual deberá formar parte del Plan de Mejoramiento que suscriba la Entidad.

### **PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (1600)**

A diciembre 31 de 2009 arroja un saldo de \$32.957.7 millones, conformada así:

**CUADRO 37  
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO**

		Millones de pesos
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>	<b>SALDO</b>
1615	Construcciones en Curso	17.172
1635	Bienes Muebles en Bodega	4
1637	Propiedades Planta y Equipo no Explotados	734
1650	Redes Líneas y Cables	455
1655	Maquinaria y Equipo	10.629
1660	Equipo Médico y Científico	1.445
1665	Muebles Enseres y Equipos de Oficina	7.533
1670	Equipos de Comunicación y Cómputo	14.074

1675	Equipo de Transporte Tracción y Elevación	1.184
1680	Equipos de Comedor Cocina Despensa Hotelaría	57
1685	Depreciación Acumulada	(20.329)
<b>TOTAL</b>		<b>32.958</b>

Fuente: Estados contables a diciembre de 2009

La cuenta Construcciones en Cursos, constituye la cuenta más representativa de este grupo y refleja al cierre de la vigencia un saldo de \$17.172 millones, compuesta por el SUPERCADÉ PORTAL DEL SUR por valor de \$5.897 millones y la construcción manzana Liévano 2ª etapa con un valor de \$11.274 millones, los cuales se encuentran registrados con base en los documentos soportes.

Los Equipos de Comunicación y Computación, reflejan al cierre de la vigencia un saldo de \$14.074 millones; teniendo la mayor participación la subcuenta Equipos de Computación, con un valor de \$10.304 millones, donde están registrados los 30 CAI virtuales los cuales prestan servicio de: duplicado de facturas de servicios públicos, consulta de multas, liquidación sugerida de impuesto predial, vehículos, consulta de formularios alumnos inscritos ante SED, generación de antecedentes disciplinarios, los cuales se encuentran ubicados en 10 puntos del Distrito Capital, cuya finalidad es desconcentrar y descongestionar la red de los SUPERCADÉ y promover la utilización de la red virtual y el acceso al Call Center línea 195.

Se realizó el levantamiento del inventario físico de la propiedad planta y equipo en diferentes dependencias de la Alcaldía, en coordinación con el funcionario responsable. Se aplica el método de línea recta para calcular el valor de la depreciación con base en el cálculo individual por cada elemento.

Mediante Resolución No. 318 del 28 de Mayo de 2002, se crea el Comité de Inventarios, el cual se reunió el 9 de enero, el 27 de febrero, el 27 de Abril, el 14 de septiembre, el 30 de octubre y el 10 de noviembre de 2009. Se abordaron los siguientes temas: Avalúo obras de arte; Ajuste grupos por presentar diferencias entre el inventario físico y el consolidado; reclasificación Bienes de carácter devolutivo a consumo controlado; registro contable, manejo, control y responsabilidad de libros, publicaciones, colecciones y otro material documental recibido por el archivo de Bogotá; baja de algunos bienes.

Las cifras presentadas en el reporte de almacén de los elementos en consumo y devolutivos en depósito, en servicio, inservibles y no explotados, guardan consistencia con los estados contables a diciembre 31 de 2009.

### **OTROS ACTIVOS (1900)**

A 31 de diciembre de 2009 presenta un saldo de \$3.873 millones, las subcuentas más representativas son: Obras y Mejoras en Propiedad Ajena, Intangibles y Bienes de Arte y Cultura.

Las obras y mejoras en propiedad ajena, corresponde al 48.77% del total de la cuenta, la conforman obras realizadas en 10 Cades: Servitá, La Victoria, Tunal, Plaza de las Américas, Santa Helenita, Suba, La Gaitana, Muzú, Santa Lucía y Yomasa.

La subcuenta de Intangibles muestra un saldo de \$5.237,2 millones está compuesta por las licencias con el 36,64%, software comercial con 27.10% y software a la medida con 36.26%, presentando los siguientes sistemas de información:

**CUADRO 38  
SOFTWARE A LA MEDIDA**

<b>NOMBRE SISTEMA DE INFORMACION</b>	<b>VALOR</b>
Sistema de Información de Personas Jurídicas-Sistema de Información de Procesos Judiciales-Régimen Legal de Bogotá, Biblioteca Jurídica Virtual y Sistema de Información para la Defensa de los Intereses del Estado.	320.1
Sistema Distrital de Información Disciplinaria	95.9
Hojas de vida de los Sistemas de Información – Sistema Gerencial Informático	70.3
Sistema de Información de Fortalecimiento Institucional SIFI	14.7
Sistema de Diagnostico y de Gestión de Calidad	7.3
Sistema de Contratación a la Vista CAV	73.0
Sistema de Sugerencias Quejas y Soluciones SQS	310.1
Sistema de Seguimiento para Entidades SIGED	66.0
Cuadro de Mando Integral para la Secretaría General SIGESIN	84.8
SIAR Pagina Web	33.0
Metabiblioteca	20.0
Módulo Integrado de Descripción de Archivo MIDAS	12.0
Módulo de Catalogación de Cartografía y Material Gráfico	40.0
Consulta del Registro Distrital Archivo Bogotá	17.7
Centro de Documentación del Archivo de Bogotá que alimenta al WINISIS – Módulo Circulación y Préstamo	17.3
Sistema Automático de Trámites SAT	68.0
Sistema de Gestión Contractual	125.8
Sistema de Facturación con Gestión Contractual	41.0
Portal Comisión Distrital de Sistemas E-CDS	67.5
Administración de Elementos de Consumo SAE – Devolutivos SAI	92.0
Sistema de Personal y Nómina PERNO	75.9

Geoportal IDECA	193.3
WEB SERVICE Catastro-	16.0
Sistema Integrado de Gestión	37.4
<b>TOTAL</b>	<b>1.898.8</b>

Fuente: Informe Sistemas 2009

### 3.4.2. Pasivo

Los pasivos a diciembre 31 de 2009, presentan un saldo de \$8.120.7 millones, el cual comparado con la vigencia anterior, presenta un aumento del \$5.642.9 millones, conformado de la siguiente manera:

#### CUADRO 39 PASIVO

		Millones de Pesos
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>	<b>SALDO</b>
2400	Cuentas por Pagar	7.213.1
2500	Obligaciones Laborales y de Seguridad Social	818.9
2700	Pasivos Estimados	74.2
2900	Otros Pasivos	14.5
<b>TOTAL</b>		<b>8.120.7</b>

Fuente: Estados contables a diciembre de 2009

Las Cuentas por Pagar representan el 88.82% del total del pasivo, los cuales se encuentran debidamente registrados y clasificados conforme a lo estipulado en el Plan General de Contabilidad Pública, expedido por el Contador General de la Nación, compuesta por las siguientes subcuentas:

#### CUADRO 40 CUENTAS POR PAGAR

		Millones de Pesos
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE CUENTA</b>	<b>SALDO</b>
2401	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	6.806.7
2425	ACREEDORES	102.4
2436	RETEFUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	166.9
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN GARANTIA	137.1
<b>TOTAL</b>		<b>7.213.1</b>

Fuente: Estados contables SG a diciembre de 2009

El 84.78% de la subcuenta de Adquisición de Bienes y Servicios corresponde a los Proyectos de Inversión realizados para ejecutar las obras del SuperCADE de la Cra.10.

Se revisó y analizó la subcuenta Retención en la fuente e Impuesto de Timbre, la

cual incluye el valor de las retenciones que se llevan a cabo tanto por la Administración de Impuestos Nacionales como Distritales, encontrándose debidamente registrada, de acuerdo con los documentos soporte y libros de contabilidad.

Las Obligaciones Laborales y de Seguridad Social, arrojan un saldo de \$818.9 millones, conformada por las Cesantías por valor de \$767.1 millones e intereses sobre cesantías por \$51.8 millones, la cual refleja el valor consolidado de los funcionarios afiliados al FONCEP y a los diferentes Fondos Privados.

A partir de los documentos soportes, el registro de esta cuenta cumple con lo establecido por la Contaduría Distrital para registrar el pasivo prestacional al FONCEP y con el Instructivo 024 del 17 de diciembre de 2001 relacionado con el registro y control de las cesantías de los servidores públicos distritales administradas por dicho Fondo.

Los Pasivos Estimados están representados en el 100% por la cuenta Provisión para Contingencias, la cual arroja un saldo de \$74.2 millones, correspondiente a los procesos con fallo desfavorable a favor de Francisco Suárez Buitrago por valor de \$72.5 millones y Fabiola Flórez Amaya por valor de \$1.7 millones.

### 3.4.3. Patrimonio

El patrimonio de la Secretaría asciende a \$32.116,2 millones, conformado así:

**CUADRO 41  
PATRIMONIO**

RUBRO	Millones de pesos	
	VALOR	
Capital Fiscal	107.262,7	
Resultado del Ejercicio	-71.521,5	
Superávit por Valorización	9,9	
Superávit por Donación	112,8	
Patrimonio Público Incorporado	828,8	
Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y amortizaciones	-4.576,5	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>32.116,2</b>	

Fuente: Estados Contables 2009 SG

Dentro del rubro Resultados del Ejercicio, respecto al año 2008 presentó un aumento de \$7.796,5 millones, toda vez que los gastos superan los ingresos.

En el Rubro Patrimonio Público Incorporado se encuentran incluidos equipo de cómputo por valor de \$257.9 millones que fueron trasladados por el PNUD, con comprobante de ingreso No.18 del 2009.

#### 3.4.4. Estado de Actividad Financiera, Económica y Social

##### *Ingresos:*

Sumaron \$3.469.7 millones, distribuidos en: ingresos fiscales con participación del 49.91% y otros ingresos con el 50.09%.

Al confrontarlos con el año anterior indican un crecimiento de \$1.377.2 millones, originado básicamente en el aumento de otros ingresos – Extraordinarios- por un valor de \$1.576.2 millones y la disminución de los ingresos fiscales – otros ingresos no tributarios -.por valor de \$199.0 millones.

El comportamiento de aumento en la cuenta de otros ingresos se debe al reintegro por valor de \$1.031.4 millones por concepto de reembolso de compras y servicios en el marco del Convenio de Asociación No.405, entre Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, Empresa de Servicios Públicos, Secretaría Distrital del Cultura, Recreación y deporte, Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte y la caja de compensación familiar COMPENSAR, por valor de OCHOCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$875.000.000), dentro del cual la Secretaria General aportó TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES (\$375.000.000), para la realización del evento “EL VUELO DE LA LIBERTAD”, celebración BICENTENARIO DE INDEPENDENCIA DE COLOMBIA, con la participación de 67 empresas públicas y privadas con un aporte de \$3.763.9 millones y gastos para el cumplimiento del mismo por \$2.732.5 millones.

##### *Gastos*

Ascendieron a \$74.991.2 millones, se incrementaron en \$15.965.2 millones, frente al 2008. Los gastos administrativos se constituyen como la cuenta más representativa con el 62.24% de los gastos totales, éstos tienen que ver principalmente con los gastos de sueldos de personal, personal supernumerario y comunicaciones y transportes, le siguen los gastos de operación con una participación del 36.47% y otros gastos con el 1.19%.

Los gastos por personal supernumerario pasaron de 193 personas en el año 2008 a 270 personas en el 2009, con un aumento de \$1.549.0 millones.

### 3.4.5. Cuentas de Orden Acreedoras - Litigios o Demandas

Del análisis realizado a las Responsabilidades Contingentes que presenta la Secretaría General, al cierre de la vigencia 2009, las cuales afectan el saldo en cuentas de Balance, Estado de Resultado y Cuentas de Orden, tales como Provisión para Contingencias, Gastos Provisión para Contingencias y Responsabilidades Contingentes, entre otras, Se establecieron las siguientes situaciones:

Se analizaron las cuentas 9120, 9905, 9390 y 9915 que reflejan los valores de las pretensiones y valoraciones dentro de los diferentes procesos que adelanta la entidad, cuyo registro se realiza con base en la información de procesos judiciales SIPROJ, administrados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### 3.4.6. Evaluación Sistema de Control Interno Contable

La Secretaría General, presentó el informe del Sistema de Control Interno Contable de la vigencia 2009, en cumplimiento de la Resolución 357 del 23 de julio de 2008 mediante la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación.

#### *Ambiente de Control Interno Contable*

Con base en la estructura actualizada de la Secretaría como establecimiento público del orden distrital con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, para realizar su gestión financiera y contable cuenta con la Subdirección Financiera, encargada de coordinar el proceso contable.

Se estableció que los servidores públicos conocen los acuerdos, compromisos o protocolos éticos, los cuales se han socializado a través de reuniones, cartillas, código de ética, página Web, carteleras y con la actividad "Travesía Ética", con el cual se sensibilizó a servidores, entre otros. Adicionalmente se evidencia el fortalecimiento de la cultura del diálogo y se ha establecido los Subcomités de Autocontrol, como mecanismo para que las áreas revisen sus planes, programas, proyectos, riesgos y puedan realizar las actividades de autoevaluación e implementación de acciones de mejoramiento.

### *Estado de la Operacionalización de los Elementos*

Las políticas contables seguidas por la entidad son las determinadas por la Contaduría General de la Nación, las cuales incluyen las diferentes normas, principios, procedimientos, resoluciones, circulares externas y demás lineamientos, así como las directrices e instrucciones complementarias emitidas por la Dirección Distrital de Contabilidad.

La Secretaría cuenta con planes y programas contenidos en el plan estratégico y desarrollado en el plan operativo contable, en lo que a las dependencias involucradas en el proceso contable se refiere, con la respectiva distribución de funciones y responsabilidades por área, que permiten flujos de información de los procesos proveedores al de contabilidad, reflejados en el desarrollo de sus actividades propias y en la preparación y verificación de los reportes contables, así como en el seguimiento de los informes que se rinden a la Contraloría Distrital. Se consulta con entes de control sobre actualizaciones, normas y procedimientos para la presentación de informes financieros y presupuestales.

Teniendo en cuenta los numerales 2.1 y 2.2 señalados en la Resolución 357 del 23 de julio de 2008 por la Contaduría General “*Por la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la Contaduría General de la Nación*”, se establecen las etapas, actividades y situaciones del proceso contable, y de acuerdo a la evaluación al área de contabilidad, se observó que si bien es cierto, la Subdirección Financiera, desarrolla cada una de estas, en desarrollo de la auditoría se evidenciaron las siguientes situaciones:

*Identificación:* Hechos realizados que no han sido vinculados al proceso contable.

*Registro y Ajustes:* “*Hechos realizados y ocurridos que no han sido registrados al proceso contable*” -línea 195 – “*e inadecuadas interfases de los subsistemas componentes de los Sistemas Integrados de Información*”, los aplicativos actuales Dinámica Gerencial para la contabilidad, SAI y SAE para inventarios y Perno para la nómina, no están en un ambiente integrado de información.

*Análisis, Interpretación y Comunicación de la Información:* no se tienen implementado los indicadores que permitan interpretar la realidad financiera, económica y social, para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso contable.

La evaluación de esta actividad señaló:

#### 3.4.6.1. Hallazgo Administrativo

Al analizar las notas a los estados contables se evidenció que no se presentan indicadores financieros que faciliten el análisis, interpretación y evaluación de los estados contables de la entidad.

Lo anterior transgrede lo establecido en la Resolución 357 del 23 de julio de 2008, numeral 2.2, que determina la existencia de indicadores que permitan evaluar permanentemente la gestión, ocasionado por la falta de gestión en el sentido que no se han implementado herramientas financieras para medir el cumplimiento de las metas propuestas, que permitan valorar el estado de las finanzas. Esta deficiencia conlleva a dificultar el análisis de la información y por ende la toma ágil de decisiones.

**Análisis de la Respuesta:** no se puede determinar si la condición financiera de la Entidad ha mejorado o sigue estática en el tiempo. Por lo anterior este hallazgo debe incluirse en el Plan de Mejoramiento que suscriba la entidad.

Luego de efectuar la evaluación del control interno contable a la Secretaría General con corte a 31 de diciembre de 2009, se determinó que la calidad y el nivel de confianza de los controles establecidos por el área se encuentran en un rango satisfactorio, debido a los hallazgos plasmados en la evaluación de los Estados Contables.

#### 3.4.7. Sostenibilidad Contable

En aplicación de la Resolución 119 de 2006, emitida por la Contaduría General de la Nación y revisadas las actas suscritas por el comité de sostenibilidad del Sistema Contable de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., los temas tratados se relacionan principalmente con facturación – Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano- (numeración, lineamientos para anulación y cancelación de facturas), aplicación de la Ley 1231 de 2008 y en Acta No.1 realizada el 14 de mayo de 2009 el Subdirector Financiero solicita al funcionario del PNUD el reintegro de los recursos correspondientes al proyecto COL 02/12.

### 3.5. EVALUACIÓN AL PRESUPUESTO

Siguiendo los lineamientos establecidos por el Proceso Macro, con este informe se

busca obtener los siguientes objetivos:

- 1 Generar un valor agregado a la evaluación general realizada a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para contribuir a la evaluación del Sistema de Control Interno y a la evaluación de la Gestión y Resultados y para obtener una opinión objetiva del origen de los recursos y su destinación.
- 2 demás, verificar el cumplimiento de los compromisos y metas de la política fiscal propuesta por la Administración Distrital, no solo desde el punto de vista en el porcentaje de ejecución sino en la manera como se ejecutó el gasto.
- 3 Establecer la efectividad del presupuesto como instrumento de gestión y control para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, la legalidad, exactitud, oportunidad e integridad de las operaciones y registros en la ejecución y cierre presupuestal.
- 4 Al evaluar el período correspondiente a la vigencia 2009, se identificaron las situaciones que incidieron en la excelente ejecución presupuestal, como lo fueron los diferentes actos administrativos expedidos con el propósito de realizar los traslados presupuestales.
- 5 Verificar la razonabilidad de los registros, el cumplimiento de las disposiciones en materia presupuestal y los resultados de la política presupuestal y fiscal de la Secretaría General.
- 6 Analizar las vigencias futuras, en la eventualidad de que se hubieren presentado durante el transcurso de la vigencia 2009.

En este orden de ideas, la evaluación del componente de integralidad presupuesto, se efectuó puntualmente sobre lo siguiente:

1. Para la ejecución de Gastos e Inversiones, desde la etapa de liquidación del presupuesto hasta la diligencia administrativa del cierre presupuestal, ya que no aplica para esta entidad en el presupuesto de Ingresos.
2. De manera transversal con el componente de integralidad Contratación, se verificó que la expedición de los CDP se efectuara previamente a la etapa contractual.
3. Las afectaciones presupuestales se registraron, tanto para la expedición de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal como para los Registros Presupuestales, dentro de los términos prudenciales generados por las comunicaciones internas.
4. En la evaluación al Plan de Desarrollo, con la revisión de la contratación

establecida en la muestra, se cubrió la evaluación al cumplimiento de las metas propuestas en dicho Plan.

5. Se identificó el Proyecto de Inversión, establecido en el Plan de Desarrollo, que se financió durante la vigencia 2009 con créditos del BID.
6. También se realizó la verificación de la oportunidad de los giros tanto para los pagos de los compromisos celebrados durante la vigencia objeto del proceso auditor, como para el pago de los pagos de las partidas que conformaron las Reservas Presupuestales y los Pasivos Exigibles. Tanto es así, que se puede resaltar positivamente la constitución de unas Cuentas por Pagar con órdenes de Pago que afectaron la Ejecución Presupuestal según el PREDIS pero que se giraron en los primeros días de la vigencia 2010.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos generales y específicos anteriormente enunciados, se le realizó la revisión al cien por ciento (100%) de la información presupuestal generada por la secretaría General, tal como Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones liquidado, Actos Administrativos (Resoluciones y Decretos) que modificaron el presupuesto, Anulaciones y Fenecimientos de CDP, Información de Formatos y Documentos enviados a través del SIVICOF, Programa Anual Mensualizado de Caja, Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito por el sujeto de control a los hallazgos identificados en el Informe Final generado en el proceso auditor de la vigencia 2008, Constitución de las Reservas Presupuestales al finalizar la vigencia 2009, Cierre Presupuestal, Indicadores de Gestión, Rendición de la Cuenta Anual y los actos administrativos que originados en Sentencias Judiciales, generaron pagos durante la vigencia.

### 3.5.1. Naturaleza, Objeto y Funciones de la Secretaría General.

Con la expedición del Acuerdo Distrital 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”*, se le da una nueva Organización Sectorial al Distrito Capital, en la que se incluye la Secretaría General.

Dicho Acuerdo, en su artículo 48, establece lo siguiente: *“La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la*

*ciudadana y ciudadano, la orientación de la gerencia jurídica del Distrito, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.”*

Además de las atribuciones generales establecidas en el presente Acuerdo para las secretarías, la Secretaría General, D.C., tiene las siguientes funciones básicas:

- a. Prestar los servicios administrativos y jurídicos que el Alcalde o Alcaldesa Mayor requiera para el ejercicio de sus atribuciones.
- b. Asesorar, revisar y evaluar la legalidad, pertinencia, coherencia y conveniencia de los proyectos de decreto del Gobierno Distrital y proyectos de actos administrativos del Alcalde o Alcaldesa o los que deba sancionar o suscribir.
- c. Formular, orientar y coordinar la gerencia jurídica del Distrito Capital y la definición, adopción y ejecución de políticas en materia de gestión judicial y de prevención del daño antijurídico y mantener actualizada y compilada la normatividad del Distrito Capital.
- d. Formular, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través del mejoramiento de la gestión y de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos e informáticos, y del desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento.
- e. Dirigir y coordinar la política laboral del Distrito Capital y adelantar las acciones necesarias para la concertación y difusión de la misma con las organizaciones de los servidores públicos distritales, entre otras vías, mediante la constitución y coordinación de mesas laborales sectoriales.
- f. Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecerá el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales.
- g. Formular la política de gestión documental y archivos, organizar el Sistema Distrital de Archivos y conservar, proteger y difundir la memoria institucional e histórica del Distrito.
- h. Liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico.

### 3.5.2. Presupuestos Liquidados y sus Modificaciones.

#### 3.5.2.1. Presupuesto de Gastos.

En el artículo segundo del Decreto Distrital 466, expedido el 26 de diciembre de

2008, por el cual se fija el Presupuesto Anual de Gastos e Inversiones de Bogotá, D. C., para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009, se fija el presupuesto de Gastos e Inversiones para la Secretaría General, en la suma de \$113.270.4 millones.

**CUADRO 42  
PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN DE  
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.  
DURANTE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

<b>SECTOR GESTIÓN PÚBLICA – DESAGREGADO POR ENTIDADES</b>				
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>				
		<b>Recursos Distrito</b>	<b>Transferencias Nación</b>	<b>Total</b>
3-1	Gastos de Funcionamiento	53,400,5	0	53,400,5
3-2	Servicio de la Deuda	0	0	0
3-3	Inversión	59,870.0	0	59,870.0
	<b>Total Gastos e Inversiones</b>	<b>113,270,4</b>	<b>0</b>	<b>113,270,4</b>

Fuente: Decreto Distrital No. 466 de 2008.

Los siguientes son las asignaciones de mayor representatividad:

**CUADRO 43  
COMPORTAMIENTO DEL PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN DE  
LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C.  
DURANTE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

<b>RUBRO</b>	<b>INICIAL</b>	<b>MODIFICAC IONES.</b>	<b>DEFINITIVO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>%</b>
GASTOS	113.270.4	3.257.7	116.798.1	115.961.2	99.28
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	53.400.5	3.257.7	56.928.2	56.262.6	98.83
SERVICIOS PERSONALES	30.719.4	1.433.0	32.152.4	31.838.8	99.02
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NÓMINA	16.411.1	(2.127.3)	14.283.8	14.252.2	99.78
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	9.209.8	3.613.5	12.823.3	12.820.2	99.98

APORTES PATRONALES AL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	5.098.5	(53.2)	5.045.3	4.766.5	94.47
GASTOS GENERALES	15.938.6	595.7	16 534.3	16.223.3	98.12
PASIVOS EXIGIBLES	0.0	105.1	105.1	105.1	100.00
RESERVAS PRESUPUESTALES	6.742.5	1.393.9	8.136.4	8.095.4	99.50
INVERSIÓN	59.870.0	0,0	59.870.0	59.698.5	99,71
DIRECTA	54.817.6	(7.506.7)	47.310.9	47.227.3	99.82
BOGOTÁ POSITIVA PARA VIVIR MEJOR	54.817.6	(7.506.7)	47.310.9	47.227.3	99.82
CIUDAD GLOBAL	1.850.0	86.5	1.936.5	1.936.5	100.00
BOGOTÁ COMPETITIVA E INTERNACIONAL	1.850.0	86.5	1.936.5	1.936.5	100.00
GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA Y TRANSPARENTE	52.967.6	(7.593.2)	45.374.4	45.290.8	99.82
SERVICIOS MÁS CERCA DEL CIUDADANO	10.243.6	(5.704.9)	4.538.7	4.489.6	98.92
CIUDAD DIGITAL	4.223.7	(94.5)	4.129.2	4.124.3	99.88
COMUNICACIÓN AL SERVICIO DE TODAS Y TODOS	6.229.0	(837.7)	5.391.3	5.391.3	100.00
GERENCIA JURÍDICA PÚBLICA INTEGRAL	4.000.0	0.0	4.000.0	4.000.0	100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL	6.683.3	(355.3)	6.328.0	6.328.0	100.00
DESARROLLO INSTITUCIONAL INTEGRAL	21.588.0	(600.7)	20.987.3	20.957.7	99.86
PASIVOS EXIGIBLES	238.7	178.3	417,0	417.0	100.00
RESERVAS PRESUPUESTALES	4.813.7	7.328.4	12.142.1	12.054.3	99.28

Fuente: Ejecución presupuestal de la Secretaría General durante el año 2009 – Consolidó Grupo Auditor.

Realizando análisis al cuadro inmediatamente anterior, se encontró lo siguiente:

A) Las modificaciones consolidadas realizadas durante el transcurso de la vigencia 2009, entre créditos, contracréditos y adiciones, tuvieron un valor de \$3.527.7 millones, suma que representa el 2.88% de la asignación inicial presupuestal. Esta modificación está representada en el crédito por \$3.547.7 millones establecido en el Decreto No. 487 expedido el 5 de noviembre de 2009 y la reducción

presupuestal por \$20 millones ordenada en el Decreto No.529 del 9 de diciembre de 2009.

B) De la misma manera, se halló que el presupuesto de funcionamiento fue del 48.74% de la apropiación presupuestal definitiva y que al presupuesto de inversión se le asignó el 51.26% restante.

C) Igualmente se evidenció, que, el valor acumulado de los Pasivos Exigibles y las Reservas Presupuestales de los gastos de funcionamiento durante el año 2009, ascendió a la suma de \$8.241.5 millones, de los cuales se ejecutaron \$8.200.5 millones, es decir el 99.50% de la apropiación definitiva de estas dos partidas presupuestales.

D) También se halló que, el valor acumulado de los Pasivos Exigibles y las Reservas Presupuestales de la Inversión fue de \$12.559.1 millones, de los cuales se ejecutaron \$12.471.3 millones; lo que significa una ejecución de estas dos partidas presupuestales del 99.30%.

E) Las partidas presupuestales de mayor ejecución en los Gastos de Inversión fueron en su orden Ciudad Global, Bogotá Competitiva e Internacional, Comunicación al Servicio de Todas y Todos, Gerencia Jurídica Pública Integral y Gestión Documental Integral, todas con un 100% de ejecución. Las otras partidas representativas que aparecen en el cuadro que se analiza, tienen un porcentaje de ejecución que oscila entre 98.92 y el 99.82.

F) En cuanto a los giros realizados, la ejecución presupuestal presentada por el ente auditado, también muestra que el valor de los giros acumulados durante la vigencia 2009 ascendió a la suma de \$92.508.8 millones, valor que tiene una representatividad de 79.20% sobre el presupuesto disponible y del 79.78% sobre el presupuesto acumulado ejecutado.

### 3.5.3. Constitución de las Reservas Presupuestales 2009.

De la información presupuestal presentada por la Secretaría General, constituida principalmente por la ejecución presupuestal, se realizó el cruce del valor de los compromisos acumulados durante la vigencia para cada una de la partidas presupuestales, con el valor de los giros realizados durante la misma, con el propósito de identificar en la diferencia de dichos valores la suma que correspondió a las Reservas Presupuestales constituidas durante el año 2009 para que se ejecuten en el presupuesto de la vigencia 2010 y que aparecen en el

cuadro siguiente, discriminadas por partida presupuestal:

**CUADRO 44**  
**RESERVAS PRESUPUESTALES CONSTITUIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

RUBRO PRESUPUESTAL	COMPROMISOS ACUMULADOS	GIROS ACUMULADOS	RESERVAS CONSTITUIDAS	% CONSTITUIDO COMO RE.
<b>GASTOS</b>	<b>115.961.2</b>	<b>92.508.8</b>	<b>23.452.4</b>	<b>20.22</b>
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	56.262.6	44.987.1	11.275.5	20.04
SERVICIOS PERSONALES	31.838.8	27.338.4	4.500.4	14.13
SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A LA NÓMINA	14.252.2	14.252.2	0.0	0.00
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	12.820.2	8.319.8	4.500.4	35.10
Personal Supernumerario	8.989.00	5.306.3	3.682.7	40.97
Honorarios	2.960.4	2.315.4	645.0	21.79
Remuneración Servicios Técnicos	651.4	483.3	168.1	25.80
Bonificación Escoltas Alcaldía	209.8	205.0	4.8	2.29
Otros Gastos de Personal	9.7	9.7	0.0	0.00
APORTES PATRONALES AL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO	4.766.5	4.766.5	0.0	0.00
GASTOS GENERALES	16.223.3	9.551.9	6.671.4	41.12
PASIVOS EXIGIBLES	105.1	105.1	0.0	0.00
RESERVAS PRESUPUESTALES	8.095.4	7.991.7	103.7	1.28
<b>INVERSIÓN</b>	<b>22.794.8</b>	<b>17.610.9</b>	<b>5.183.9</b>	<b>22.74</b>
DIRECTA	21.918.9	16.735.0	5.183.9	23.65
<b>Bogotá sin indiferencia</b>	<b>6.644.8</b>	<b>5.946.1</b>	<b>698.7</b>	<b>10.51</b>
EJE SOCIAL	1.854.0	1.516.5	337.5	18.20
EJE DE RECONCILIACIÓN	4.499.2	4.161.0	338.2	7.51

RUBRO PRESUPUESTAL	COMPROMISOS ACUMULADOS	GIROS ACUMULADOS	RESERVAS CONSTITUIDAS	% CONSTITUIDO COMO RE.
OBJETIVO DE GESTIÓN PÚBLICA HUMANA	291.6	268.6	23.0	7.89
<b>Bogotá Positiva</b>	<b>15.274.1</b>	<b>10.788.9</b>	<b>4.485.2</b>	<b>29.36</b>
PARTICIPACIÓN	13.308.8	9.428.4	3.880.4	29.16
GESTIÓN DOCUMENTAL INTEGRAL	6.328.0	4.681.7	1.646.325.6	12.88
DESARROLLO INSTITUCIONAL INTEGRAL	20.957.7	17.692.4	3.265.3	15.58
PASIVOS EXIGIBLES	417.0	417.0	0.0	0.00
RESERVAS PRESUPUESTALES	12.054.3	11.863.1	191.2	1.59

Fuente: Ejecución presupuestal suministrada por la Secretaría General y cálculos consolidados por el grupo auditor.

Al revisar el comportamiento de cada uno de los componentes principales de las reservas presupuestales contenido en el cuadro anterior se posibilita realizar una evaluación a la gestión de la administración de la Secretaría General durante la vigencia 2009, así:

- A) Por ejemplo, es de resaltar que el 20.22% de la totalidad de los compromisos adquiridos durante la vigencia 2009, se constituyeron en reservas presupuestales.
- B) El 20.04% de los compromisos adquiridos en los gastos de funcionamiento, se constituyó como reserva presupuestal para ser ejecutada como tal durante la vigencia 2010.
- C) El 23.65% de los compromisos de la Inversión Directa se constituyeron en reservas presupuestales.

De igual manera, sobre el valor de los giros acumulados durante el año, sufragando aquellas cuentas de los compromisos contraídos por efecto de los gastos de funcionamiento, que ascendió a la suma de \$44.987.1 millones, se estableció lo siguiente:

- 1) El 60.77% corresponde a los giros de la partida presupuestal Servicios Personales.
- 2) El 21.23% representa los giros efectuados del rubro Gastos Generales.
- 3) El 0.23% afecta los giros del rubro Pasivos Exigibles, y.

- 4) El 17.76%, fue el porcentaje que se giró en los Gastos de Funcionamiento para la partida Reservas Presupuestales.

También, de la totalidad del valor de los giros para pagar cuentas por los compromisos de Gastos de Inversión durante la vigencia 2009, que ascendió a la suma de \$47.521.7 millones, se estableció que:

- 1) El 74.16% de dichos giros correspondió a la partida de la Inversión Directa.
- 2) El 0.88% fue para los giros correspondientes a los pagos del rubro Pasivos Exigibles, y
- 3) El 24.96% afecta los giros de la partida Reservas Presupuestales.

#### 3.5.4. Cierre Presupuestal.

En cumplimiento de las instrucciones contenidas en las Circulares que anualmente al finalizar cada vigencia fiscal, elabora la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda, sobre la obligatoriedad que tienen las Entidades que conforman el Presupuesto Anual Distrital de cumplir con la entrega de información referente a la Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos, Constitución de Cuentas por Pagar, Constitución de Reservas Presupuestales, Estado de Tesorería y Determinación de la Situación Fiscal, con el fin de aplicar adecuadamente las normas vigentes en materia de cierre presupuestal, la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, durante la vigencia 2009, objeto de la presente Auditoría Fiscal con Enfoque Integral modalidad Regular, diligenció mediante el aplicativo SIVICOF la información a que se encontraba obligada.

En el tema puntual de la información que la Secretaría General debió rendir respecto al componente de integralidad presupuesto, la que se reportó sobre las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos, constitución de cuentas por pagar y reservas presupuestales, fue incluida en su totalidad y encontrada veraz, según la conciliación realizada a estos reportes con aquellos que se incluyeron en la cuenta anual puesta a consideración del equipo auditor.

De igual manera, se constató la veracidad de la información siguiente reportada a la Contraloría Distrital, con los registros establecidos en los archivos de la Secretaría General:

**CUADRO 45  
VERIFICACIÓN INFORMACIÓN CIERRE PRESUPUESTAL SIVICOF  
DE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

ÚLTIMO CDP		ÚLTIMO CRP		ÚLTIMA ORDEN DE PAGO	
NÚMERO	VALOR	NÚMERO	VALOR	NÚMERO	VALOR
2.305	51.751.176	2.104	6.300.000	5.194	187.974.566

Fuente: Información rendida por la entidad a través del SIVICOF

3.5.5. Indicadores de Gestión

Se elaboraron algunos indicadores que permiten hacer un análisis integral de la gestión presupuestal en la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C. Así por ejemplo, los indicadores de Financiación del Presupuesto definen porcentualmente los diferentes recursos obtenidos en el periodo fiscal, los indicadores de Estructura del Presupuesto de Gastos establecen la distribución porcentual del presupuesto en los diferentes gastos y los indicadores de Autofinanciamiento miden la capacidad que tiene la entidad de sufragar con sus propios recursos los pagos de los compromisos generados por los gastos de inversión, tanto en la Inversión Directa como en las Reservas Presupuestales.

**CUADRO 46  
INDICADORES DEL PRESUPUESTO DE LA SECRETARÍA GENERAL  
DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D. C. VIGENCIA 2009**

NOMBRE	FORMULA	VARIABLES	%
Financiación del Presupuesto	(Ingresos Corrientes /Total del presupuesto Definitivo)x100	(0,00/ 116.798.1) x100	0,00
	(Recursos del Distrito/ Total del Presupuesto Definitivo)x100	(116.798.1/116.798.1) x100	100,00
	(Transferencias de la nación/Total del Presupuesto Definitivo)x100	(0,00/ 116.798.1) x100	0,00
Fuente de Financiación del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	(Recursos Crédito Externo – BID/Total Apropriación Presupuestal Disponible del Proyecto)x100	(1.965.6/4.538.7)x100	43.31
	(Contrapartida BID/Total Apropriación Presupuestal Disponible del Proyecto)x100	(1.864.1/4.538.7)x100	41.07
	(Otros Recursos del Distrito/Total Apropriación Presupuestal Disponible del Proyecto)x100	(709.0/4.538.7)x100	15.62
Fuente de Financiación del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	(Recursos Reservas Crédito BID/Total Apropriación Presupuestal Disponible Reservas Presupuestales del Proyecto)x100	(4.945.6/6.482.6)x100	76.29
Fuente de Financiación	(Recursos Reservas Contrapartida BID/Total	(1.534.6/6.482.6)x1	23.67

130

**"Al rescate de la moral y la ética pública"**

www.contraloriabogota.gov.co

Cra 16 N° 79 - 34

PBX: 219 39 00

NOMBRE	FORMULA	VARIABLES	%
del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	Apropiación Presupuestal Disponible Reservas Presupuestales del Proyecto)x100	00	
Fuente de Financiación del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	(Recursos Reservas Distrito/Total Apropiación Presupuestal Disponible Reservas Presupuestales del Proyecto)x100	(2.5/6.482.6)x100	0.04
Fuente de Financiación del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	(Total Gastos de Funcionamiento Comprometidos/Total Compromisos)x100	(56.262.6/115.961.2)x100	48.52
Fuente de Financiación del Proyecto 1122 Reservas Presupuestales Vigencia 2009 – Más y Mejores servicios a la ciudadanía	(Total Gastos de Inversión Comprometidos/Total Compromisos)x100	(59.698.5/115.961.2)x100	51.48
Giros para pagar los gastos de Funcionamiento.	(Giros para gastos de Funcionamiento/Giros totales).	(44.987.1/92.508.8)x100	48.63
Giros para pagar gastos por Inversión.	(Giros para pagar gastos de Inversión/Giros totales)	(47.521.7/92.508.8)x100	51.37

Fuente: Ejecuciones Presupuestales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. vigencia 2009 – Cálculo Grupo Auditor.

### 3.5.6. Sentencias Judiciales.

Durante la vigencia 2009, en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el 5 de enero de se produjo la Resolución No. 001 “*Por la cual se ordena el cumplimiento de una providencia judicial*”, que consiste en la sentencia proferida por el Honorable Tribunal Contenciosos Administrativo de Cundinamarca – Sección Segunda – Sala de Descongestión, en proveído del 30 de septiembre de 2004, dentro del proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho No.2001-08946, promovido por la señora ISABEL PARRA QUIJANO, contra Bogotá Distrito Capital.

También se expidió la Resolución No. 222 del 13 de mayo, “*Por medio de la cual se ordena el pago de una cuenta*”, que en su artículo primero reconoce y ordena el pago de \$370.741,00 a favor de la doctora Isabel Parra Quijano identificada con la cédula de ciudadanía 41.502.252, correspondiente al fallo proferido dentro del proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho No.2001-08946, y en el artículo segundo establece que el gasto que se ocasione se hará con cargo a la Partida SENTENCIAS JUDICIALES. Disponibilidad Presupuestal No.1449 de 2009.

A su vez, el 19 de mayo de 2009, se elabora la orden de pago No.1634, con la que se le cancela a la señora Isabel Parra Quijano la suma de \$370.741,00.

### 3.5.7. Otras Consideraciones

Además de los diferentes análisis plasmados en el presente informe de auditoría, también es posible efectuar las siguientes consideraciones:

- 1 No obstante que en el Presupuesto de Gastos e Inversiones establecido, la partida presupuestal Pasivos Exigibles de los Gastos de Funcionamiento aparece con apropiación inicial de \$0.00, durante el transcurso de la vigencia se presentó la necesidad de generar créditos en este rubro por la suma de \$105.1 millones.
- 2 De manera similar, la Partida Presupuestal Pasivos Exigibles de los Gastos de Inversión tuvo una apropiación inicial de \$238.7 millones y también durante el transcurso de la vigencia presentó créditos por valor de \$178.3 millones, para un presupuesto definitivo de \$417.0 millones.

Los créditos presentados en las dos partidas mencionadas disminuyen las apropiaciones de aquellos rubros que para esta circunstancia se contracreditan.

**CUADRO 47**  
**INFORMACIÓN DE LAS RESERVAS PRESUPUESTALES DE LA SECRETARÍA GENERAL**  
**CREADAS AL FINALIZAR LA VIGENCIA DEL AÑO 2008 PARA SER CANCELADAS**  
**DURANTE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

NATURALEZA DE LA RESERVA	VALOR DISPONIBLE	VALOR EJECUTADO	VALOR PAGADO
De gastos de funcionamiento	8.136.4	8.905.4	7.991.7
De gastos de Inversión	12.142.1	12.054.3	11.863.1

Fuente: Ejecución presupuestal de la Secretaría General.

### 3.5.8. Programa anual mensualizado de caja.

En la información mensual reportada a través del SIVICOF, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. le presentó al Grupo Auditor de la Contraloría de Bogotá D.C. los formatos de elaboración del Programa Anual Mensualizado de Caja para cada uno de los meses de la vigencia 2009, mediante los cuales se posibilita realizar seguimiento a esta herramienta presupuestal de carácter legal en cuanto a su programación y ejecución. De la información

contenida en los mencionados formatos, se extrajeron los siguientes valores que reflejan el comportamiento de los valores pagados durante la vigencia 2009:

**CUADRO 48**  
**INFORMACIÓN DE LOS VALORES ESTABLECIDOS EN EL PAC Y LOS GIROS EN CADA UNO DE LOS MESES DE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

MESES	PAC	GIROS
ENERO	1.379.6	1.379.6
FEBRERO	4.998.9	4.998.9
MARZO	4.790.4	4.786.3
ABRIL	4.436.5	4.436.5
MAYO	5.148.2	5.148.2
JUNIO	8.253.0	8.264.3
JULIO	5.500.3	5.489.1
AGOSTO	6.542.9	6.542.9
SEPTIEMBRE	7.725.5	7.721.4
OCTUBRE	9.170.2	9.170.2
NOVIEMBRE	12.869.4	12.869.4
DICIEMBRE	13.891.1	21.698.0

Fuente: Ejecuciones Presupuestales y Programa Anual de Caja – PAC – 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.

Al efectuar las conciliaciones entre los valores consignados en el Programa Anual Mensualizado de Caja y los valores girados según el PREDIS de los meses de agosto y diciembre de la vigencia 2009, se presentaron las diferencias que se explican y justifican en los valores siguientes:

**CUADRO 49**  
**DIFERENCIAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA**

Millones de Pesos

CONCEPTO	AGOSTO	DICIEMBRE
Valor del PAC	6.542.9	13.891.1
Valor de los Giros	6.546.9	21.698.0
Diferencia	4.0	7.806.9
	Valor por \$1.4 millones no girado en la partida Mantenimiento entidad.	Cuentas por pagar por valor de \$7.803.8 millones, giradas en los primeros meses de la vigencia 2010.
	Valor por \$2.6 millones no girado en la partida Archivo de Bogotá memoria viva.	Cajas Menores Sin Ubicación de Fondos, por valor de \$3.1 millones.

Fuente: Datos extraídos del PAC para la vigencia 2009, facilitados por la entidad.

### 3.5.9. Análisis de las Vigencias Futuras

Durante la vigencia 2009, se efectuó contratación que afectó las vigencias 2009, 2010 y 2011, distribuida de la siguiente manera:

**CUADRO 50**  
**VIGENCIAS FUTURAS COMPROMETIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

RUBROS	2009	VIGENCIAS FUTURAS		2010-2011	2009-2011
		2010	2011		
Mantenimiento	54.3	1.856.4	1.910.5	3.766.9	4.621.3
CADE	1.251.3	2.997.5	3.327.0	6.324.5	7.575.8
Seguros Entidad	303.0	442.3	458.3	900.6	1.203.6
Construcción, reforzamiento y dotación de la sede de la Alcaldía Mayor.	11.378.3	24.997.5	3.963.5	28.941.0	40.319.2
Totales	13.786.9	30.273.7	9.659.3	39.933.0	53.719.9

Fuente: Relación Vigencias Futuras de los CDP y CRP expedidos por la Secretaría General.

Los códigos presupuestales, el concepto, los certificados de disponibilidad presupuestal y los registros presupuestales afectados, fueron los siguientes:

**CUADRO 51**  
**IMPUTACIONES PRESUPUESTALES DE LAS VIGENCIAS FUTURAS COMPROMETIDAS DURANTE EL AÑO 2009**

CÓDIGO PRESUPUESTAL	CONCEPTO	CDP	RP
3-1-2-02-13-02	CADE.	1169	1264
3-1-2-02-13-02	CADE.	1289	1266
3-1-2-02-05-01	MANTENIMIENTO ENTIDAD	1275	1265
3-1-2-02-13-02	CADE.	971	1279
3-1-2-02-13-02	CADE.	1304	1280
3-1-2-02-05-01	MANTENIMIENTO ENTIDAD	1359	1281
3-1-2-02-13-02	CADE	879	1437
3-1-2-02-06-01	SEGUROS ENTIDAD	1261	1438
3-3-1-13-06-49-0272	CONSTRUCCIÓN, REFORZAMIENTO, RESTAURACIÓN Y DOTACIÓN DE LA	1326	1599

	SEDE DE ALA ALCALDÍA MAYOR		
3-3-1-13-06-49-0272	CONSTRUCCIÓN, REFORZAMIENTO, RESTAURACIÓN Y DOTACIÓN DE LA SEDE DE ALA ALCALDÍA MAYOR	1681	1598

Fuente: Relación Vigencias Futuras de los CDP y CRP expedidos por la Secretaría General.

Durante los procesos auditores que se realicen al componente de integralidad Presupuesto en la Secretaría General para las vigencias 2010 y 2011, se debe evidenciar o constatar que se hayan incluido los valores mencionados en el cuadro anterior.

### 3.5.10. Evaluación y Concepto.

El comportamiento de la actividad presupuestal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., se ciñe en todos sus procesos a las directrices establecidas por la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y el Sistema de Control Interno se desarrolla correctamente en esta entidad, por cuanto la aplicación de los procedimientos establecidos en el área de presupuesto, están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de la correcta programación y ejecución del presupuesto y del alcance de los objetivos y metas institucionales.

En cuanto a la aplicación y cumplimiento de las normas y disposiciones legales en materia presupuestal en el desarrollo del proceso y en el registros de las operaciones, luego de realizada la revisión y verificación de la información puesta a consideración del grupo auditor, es procedente conceptuar como confiable el proceso presupuestal llevado a cabo en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., durante la vigencia 2009.

De igual manera, al observar la ejecución presupuestal de Gastos e Inversiones de la Secretaría General, durante la vigencia 2009, que fue de 99.28%, cifra lograda efectuando una relación entre el valor del presupuesto disponible con el valor de los compromisos acumulados, también es posible manifestar que la proyección y ejecución del presupuesto como herramienta administrativa en la gestión y control para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, la legalidad y oportunidad de las operaciones y registros en la ejecución y cierre presupuestal, fue correcta.

Igualmente, hubo oportunidad en los registros presupuestales.

### 3.6. EVALUACIÓN A LA CONTRATACIÓN

La evaluación de la contratación se fundamentó en la muestra de los proyectos de inversión seleccionados; adicionalmente, se desarrolló la evaluación selectiva de cuatro (4) contratos que afectaron la partida presupuestal de Materiales y Suministros - Gastos funcionamiento.

Una vez verificando el cumplimiento de lo establecido en las Leyes 80 de 1993, 1150 de 2007 y sus decretos reglamentarios, la contratación evaluada cumplió con el principio de transparencia, igualmente se cumplió con la publicación del proceso en la página WEB de la entidad, en el Portal Único de Contratación a la Vista y en el Portal SICE, además se dio aplicación a los Manuales de Contratación e Interventoría de la entidad, salvo las situaciones que se presentan como hallazgos administrativos en el presente capítulo.

#### 3.6.1. Proyecto 0326 “Fortalecimiento de la Comunicación Pública”.

De la primera meta se desarrollaron dos (2) actividades: 1. Desarrollar todas las piezas de comunicación externa que sean utilizadas en las campañas de sensibilización y formación ciudadana y realizar el seguimiento al manejo institucional del Distrito en donde se ejecutaron en esta actividad, dos (2) contratos cuyos valores ascienden a \$300.0 millones y 2. Generar procesos de información y sensibilización ciudadana a través de acciones en medios de comunicación para establecer contacto y generar interacción entre el Alcalde Mayor y la ciudadanía en la que se ejecutaron doce (12) contratos que ascienden a la suma de \$4.165.8 millones.

De la segunda meta se ejecutó una sola actividad que fue la de “*Desarrollar, implementar y ejecutar mecanismos propios de evaluación de impacto de las estrategias de comunicación del Distrito con los ciudadanos y adelantar acciones con entidades que ejecuten estudios de percepción ciudadana*” en la que se ejecutaron dos (2) contratos por valor de \$269.1 millones.

Por lo tanto en este proyecto de inversión, se ejecutaron diez y seis (16) contratos por un valor total de \$4.734.8 millones, que del presupuesto total ejecutado de la inversión directa que fue de \$47.227.3 millones es el 10.03%.

Para la muestra a este proyecto, se evaluaron tres (3) contratos:

1.- 1100100-018-2009 – Contrato interadministrativo con Canal Capital cuyo objeto es que el Contratista se obliga para con la Secretaría General a prestar sus servicios y espacios para la producción y emisión del Noticiero “*Bogotá Positiva al Día*” y la realización de preproducción, producción, post producción y emisión de un Programa Institucional “*Samuel en la Calle*” según las franjas horarias y las fechas que acuerden las partes. Por valor de \$852.9 millones incluido IVA, se adicionó en \$418.7 millones, para un valor total de \$ 1.271.5 millones.

2.- 1100100-416-2009 – Contrato de Prestación de Servicios con Caracol Primera Cadena Radial Colombiana S.A. Caracol S.A. con el objeto de Contratar espacios de divulgación a través de Caracol Primera Cadena Radial Colombiana S.A. por intermedio de su oficina de responsabilidad social, por valor total de \$300.0 millones.

3.- 1100100-025-2009 – Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con el señor Andrés Rojas Franco, con el objeto de prestar sus servicios profesionales a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para liderar los procesos de comunicación creados para informar de forma eficiente y eficaz al ciudadano sobre los programas, metas y servicios con los que cuenta la Alcaldía Mayor de Bogotá. Así mismo, liderar, dirigir y coordinar los diferentes grupos de comunicaciones de los 12 sectores que componen el Distrito Capital, por valor de \$175.6 millones incluido IVA y se adicionó en \$87.8 millones para un valor total de \$263.3 millones.

De la evaluación a estos tres contratos no se determinó inconsistencia alguna.

### 3.6.2. Proyecto 1122 “Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía”

Durante el año 2009 se ejecutaron 7 metas a través de 85 contratos; 11 adiciones, dos pagos a curadurías, compromisos que suman \$4.489.6 millones. La muestra de auditoría cubrió 11 contratos por valor de \$1.408.7 millones que corresponde al 31.4% del total ejecutado.

De la evaluación de los contratos se concretaron los hallazgos que se presentan a continuación:

#### 3.6.2.1. Hallazgo Administrativo

Contrato de Servicios de Consultoría No. 519 suscrito el 5 de agosto de 2009

entre la Secretaría General y el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario con un término de tres meses por valor de \$160.000.000, con el objeto de Diseñar y ejecutar un Programa de Cualificación (Modalidad Seminario-Taller) En “Gerencia del Servicio al Ciudadano para 1.200 Servidores de Puntos de Contacto al Ciudadano”, en cumplimiento de la Meta No.30 “Beneficiar a 1.200 servidores (as) públicos a través de capacitación para el mejoramiento de la atención ciudadana” del Proyecto de Inversión 1122 y de la actividad 1 “Realizar seminarios para servidores públicos del Distrito Capital”. El acta de inicio se suscribió el 10 de agosto de 2009.

En las carpetas contentivas del contrato se presentó el informe final de los cuarenta y ocho (48) grupos cualificados cuya fecha de inicio de acuerdo con el cronograma establecido fue del 10 de agosto de 2009 y término del 9 de noviembre de 2009. El informe por cada grupo cualificado contiene la siguiente información: 1) Informe final del evento: con la información correspondiente a la fecha de realización, número de participantes, monitor, conferencista, material entregado, información de certificaciones y anexos. 2) Evaluación del evento: evaluación de los aspectos académicos y del material y logística. 3) Evaluación del Conferencista. 4) Control de Asistencia y 5) Directorio de participantes. El consolidado de los grupos se presenta a continuación:

**CUADRO 52**  
**CONSOLIDADO DE GRUPOS CUALIFICADOS POR EL COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO**

FECHA	GRUPO	CONFERENCISTA	EVALUACION ASPECTOS ACADEMICOS	EVALUACION MATERIAL Y LOGISTICA	EVALUACION CONFERENC.	ASISTENTES	No. DE CERTIF.
AGTO 10/09	1	LUZ ALEJANDRA RIVEROS	4.60	4.77	4.73	18	18
AGTO 10/09	2	MARIO VELASCO	4.49	4.69	4.72	18	18
AGTO 11/09	3	GABRIEL VELASCO	4.58	4.71	4.77	20	20
AGTO 11/09	4	LUZ ALEJANDRA RIVEROS	4.41	4.65	4.75	21	21
AGTO 12/09	5	CAROLINA BARBOSA	4.89	4.90	4.98	20	20
AGTO 12/09	6	LUZ ALEJANDRA RIVEROS	4.48	4.41	4.61	20	20
AGTO 12/09	7	DAVID HERNANDO BARBOSA	4.91	4.86	4.87	21	21
AGTO 12/09	8	GUSTAVO RIVEROS	4.82	4.90	4.86	25	25
AGTO 13/09	9	MARIO ALBERTO VELASCO	4.59	4.64	4.63	19	19
AGTO 13/09	10	LUZ ANGELA RIVEROS	4.57	4.77	4.70	20	20
AGTO 13/09	11	GUSTAVO	4.72	4.63	4.74	21	21

FECHA	GRUPO	CONFERENCISTA	EVALUACION ASPECTOS ACADEMICOS	EVALUACION MATERIAL Y LOGISTICA	EVALUACION CONFERENC.	ASISTENTES	No. DE CERTIF.
13/09		ADOLFO RIVEROS					
AGTO 13/09	12	GABRIEL VELASCO	4.67	4.73	4.76	22	22
AGTO 14/09	13	MARIO ALBERTO VELASCO	3.55	3.31	4.73	25	25
GTOA 14/09	14	LUZ ANGELA RIVEROS	3.46	3.24	4.82	22	22
AGTO 14/09	15	GUSTAVO RIVEROS	4.67	4.54	4.55	15	15
AGTO 14/09	16	GABRIEL VELASCO	4.80	4.88	4.90	18	19
AGTO 18/09	17	GABRIEL VELASCO	4.19	4.75	4.85	23	23
AGTO 18/09	18	LUZ ANGELA RIVEROS	4.52	4.61	4.64	24	22
AGTO 18/09	19	GUSTAVO RIVEROS	4.73	4.74	4.61	20	20
AGTO 18/09	20	DAVID BARBOSA	4.63	4.80	4.81	25	25
AGTO 19/09	21	GABRIEL VELASCO	4.85	4.86	4.77	22	22
AGTO 19/09	22	ALEJANDRA RIVEROS	4.15	4.83	4.84	22	22
AGTO 19/09	23	LUCIA CAROLINA BARBOSA	4.71	4.87	4.87	8	8
AGTO 19/09	24	MARIO VELASCO	3.73	3.50	4.00	25	25
AGTO 20/09	25	DAVID BARBOSA	4.80	4.80	4.90	28	28
AGTO 20/09	26	ALEJANDRA RIVEROS	4.69	4.82	4.89	26	26
AGTO 20/09	27	MARIO VELASCO	4.63	4.72	4.79	29	29
AGTO 20/09	28	GABRIEL VELASCO	4.68	4.86	4.81	25	25
AGTO 21/09	29	FANNY TERESA MANTILLA	4.74	4.90	4.82	29	29
AGTO 21/09	30	LUCIA CAROLINA BARBOSA	4.75	4.86	4.93	23	23
AGTO 21/09	31	GUSTAVO RIVEROS	4.86	4.80	4.85	28	28
AGTO 21/09	32	MARIO VELASCO	4.66	4.83	4.73	32	32
AGTO 24/09	33	GABRIEL VELASCO	4.78	4.80	4.85	19	19
AGTO 24/09	34	ALEJANDRA RIVEROS	4.69	4.81	4.81	20	20
AGTO 24/09	35	GUSTAVO RIVEROS	4.83	4.81	4.88	25	25
AGTO 24/09	36	MARIO VELASCO	4.22	4.75	4.54	25	25
AGTO 25/09	37	GABRIEL VELASCO	4.90	4.93	4.93	29	29
AGTO 25/09	38	ALEJANDRA RIVEROS	4.63	4.80	4.84	27	27

FECHA	GRUPO	CONFERENCISTA	EVALUACION ASPECTOS ACADEMICOS	EVALUACION MATERIAL Y LOGISTICA	EVALUACION CONFERENC.	ASISTENTES	No. DE CERTIF.
AGTO 25/09	39	GUSTAVO RIVEROS	4.89	4.93	4.90	28	28
AGTO 25/09	40	DAVID BARBOSA	4.74	4.84	4.85	40	40
AGTO 26/09	41	MARIO VELASCO	4.55	4.80	4.82	16	16
AGTO 26/09	42	GUSTAVO RIVEROS	4.72	4.87	4.90	29	29
AGTO 26/09	43	CAROLINA BARBOSA	4.74	4.79	4.82	33	33
AGTO 26/09	44	GABRIEL VELASCO	4.75	4.79	4.86	45	45
AGTO 27/09	45	DAVID BARBOSA	4.88	4.83	4.88	31	31
AGTO 27/09	46	ALEJANDRA RIVEROS	4.73	4.78	4.86	30	30
AGTO 27/09	47	GUSTAVO RIVEROS	4.82	4.91	4.88	26	26
AGTO 27/09	48	MARIO VELASCO	4.82	4.85	4.92	25	25
<b>TOTAL ASISTENTES DE LOS 48 GRUPOS</b>						<b>1.162</b>	<b>1.161</b>

Fuente: Carpetas del contrato - Informes del contratista

Con base en el cuadro anterior al realizar la sumatoria de todos los asistentes por grupo al Seminario da un total de 1.162 y no de 1.200 como lo presentaron en el CD adjunto a los documentos soporte del contrato y en la solicitud de esta información mediante oficio No.1142-48 del 19 de marzo de 2010, cuya respuesta fue recibida el 24 de marzo y en la que manifestaron en el numeral 2: Listado de personas certificadas por la Universidad del Rosario: *“De acuerdo con lo certificado por la Universidad del Rosario según los correos electrónicos remitidos por dicha institución universitaria el 11 de noviembre de 2009 y el 24 de marzo de 2010, consta la participación y certificación de mil doscientos (1.200) asistentes al programa de cualificación”*.

Al revisar en los informes finales por grupo lo relacionado con los asistentes y los diplomas de certificación entregados, se encontró que:

En el contrato se estableció: *“Productos Esperados” del anexo 1 de los términos de referencia del contrato suscrito con la Universidad, punto 4, establece: Servidores certificados del seminario (únicamente a quienes hayan cumplido con la totalidad de los requisitos establecidos por el contratista).* (se certificarán quienes cumplan con una asistencia mínima del 85% del total de horas programadas). Aparte que no contempla el otorgamiento de certificaciones secretariales, a quienes no cumplan con el 85% de asistencia.

Si bien es cierto, en la respuesta del 24 de marzo de 2010 se informó que se

habían certificado 1.200 participantes, mediante oficio con radicado No.2-2010-11597 del 26 de marzo en donde se dio alcance al primer oficio y se remitió una fotocopia de la certificación emitida por la Universidad del Rosario el 26 de marzo de 2010, informaron que de los 1.200 participantes, 1.138 habían cumplido con los requisitos indicados y exigidos para otorgar el Diploma del Seminario Taller y los 62 restantes no cumplieron con el número mínimo de horas requerido y no se les otorgó el diploma siendo acreedores a la Certificación Secretarial. Igualmente manifiestan que:

Estos requisitos están establecidos en el Decreto Rectoral 1051 de 2008 artículo 15, título 3, que establece: *“Se entenderá cumplido el requisito de asistencia en los eventos presenciales y/o virtuales, cuando se verifique la presencia activa del estudiante, en el 85% de las horas efectivamente dictadas del respectivo curso y o seminario y o diplomado de educación no formal. La existencia en un porcentaje inferior al señalado en el inciso anterior, solo otorgará el derecho a la expedición previa solicitud del estudiante, de una certificación secretarial en la que se acredite el número de horas en las que el estudiante estuvo presente.”*

Teniendo en cuenta lo manifestado en la comunicación mencionada anteriormente, este organismo de control no entiende el por qué en los informes finales de cada grupo de participantes que se encuentran en las carpetas del contrato, se evidenció en el acápite correspondiente a *“Información de Certificaciones- Tipo de Certificación”*, Diplomas: entregados igual al número de participantes por grupo y Certificados Secretariales: cero (0). En el contrato se estableció que se debía entregar el certificado a los funcionarios capacitados el mismo día en que se dictaba el taller previo el cumplimiento de la asistencia mínima. Igualmente en la relación de asistencia que forma parte de los informes finales por grupo, no se encontró ninguna observación, por lo que se da por entendido que los participantes por grupo asistieron en su totalidad a las horas requeridas para ser certificados por la Universidad el Rosario mediante diploma. De acuerdo con el cuadro anterior las certificaciones que expidió la Universidad del Rosario fueron 1.161.

### **Compromisos del contratista en lo relacionado con la entrega de informes**

Al revisar el Directorio de participantes que hace parte del informe final de cada uno de los grupos se evidenció que hay asistentes que no cuentan con la información completa, les hace falta la empresa a la que pertenecen y el cargo entre otros datos, no se entiende por qué máxime cuando los términos de referencia y el contrato establecía en la parte de informes que el Consultor debe presentar, inciso 9 *“Entregar una base de datos de los participantes en medio impreso y*

*magnético*”; esta información no está completa y al realizar el cruce de la información suministrada en cada uno de los grupos con la del CD que reposa en las carpetas, se encontró diferencias de información. Igualmente en el listado de participantes enviado en respuesta a la solicitud realizada por este organismo de control hay información que hace falta.

Al realizar el cruce de información entre los listados de las personas que participaron y fueron certificadas suministrados por la Universidad del Rosario en la solicitud de información, y los directorios de participantes entregados en cada uno de los informes finales de los cuarenta y ocho (48) grupos, se evidenció que: cincuenta y dos (52) participantes que aparecen en los directorios suministrados no están ni en el CD ni en los listados suministrados por la Universidad.

Teniendo en cuenta que dentro del alcance de la propuesta se encontraba: *“METODOLOGIA: Seminario.-taller realizado de manera didáctica basado en el modelo aprendizaje experiencial y vivencial. Sesiones grupales dirigidas a máximo 25 personas y mínimo 4 grupos por día”* y dentro de las obligaciones del Consultor: 6. *“Cualificar simultáneamente a 48 grupos de 25 personas cada uno, según el cronograma establecido (cada uno de los módulos del Seminario Taller se desarrollará durante 12 días hábiles, cualificando cada día a 4 grupos de 25 servidores simultáneamente)”*. No se entiende porqué como se evidencia en el cuadro los grupos Nos. 1,2,3,4,5,6,7,9,10,11,12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 30, 33, 34,41 contaron con menos asistentes de los 25 establecidas y los Nos. 31, 32, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47 con más de los 25 establecidos. Al igual que los días 10 y 11 de agosto solamente se cualificó a dos grupos por día.

Otras inconsistencias encontradas con la verificación de la documentación se presentan por grupo de estudio, así:

Para los casos de los grupos Nos:3, 5, 6, 12, 22, 23, 24, 26 se presentan inconsistencias en cuanto a la evaluación del conferencista y para los grupos 43, 44, 45 y 46 en cuanto a la entrega de material.

Con lo anterior se encuentra vulnerado lo pactado en el Contrato de Servicios de Consultoría No. 519 de 2009. Igualmente, el Manual de contratación de la Secretaría General; la Ley 87 de 1993, artículo 2, literales d y e, ocasionado por deficiencias en el control y supervisión del contrato, y trae como consecuencia presentación de resultados que no son reales. En razón a que la información suministrada por la entidad muestra inconsistencias, hace que se presente dificultad en el seguimiento de la misma.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación, por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

### *3.6.2.2. Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria.*

El 22 de abril de 2009 la Secretaría General suscribió la Orden de Prestación de Servicios No. 233 con la empresa MÁS ESTRATEGIAS LTDA., cuyo valor se pactó en \$74.688.880 INCLUIDO IVA. El objeto de este contrato consistió en: “Contratar la logística para el desarrollo de las ferias de servicios locales al ciudadano de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C”, se acordó que el valor de los servicios prestados por evento era de \$5.334.920 incluido IVA. Teniendo en cuenta el presupuesto del contrato y el valor por feria, se realizarían 14 ferias.

El plazo inicial se pactó en 10 meses y/o hasta agotar recursos, contado a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio. Teniendo en cuenta que se suscribió el 22 de abril de 2009 y el acta de inicio es del 6 de mayo de 2009, con base en los soportes documentales se pudo establecer que la póliza de cumplimiento se ajusta a la fecha de suscripción del contrato y no a la fecha en que efectivamente se dio inicio a la ejecución. En la carpeta del contrato no se evidencia el ajuste que debió hacerse a las pólizas de tal suerte que cubriera el término exigido en el contrato, es decir el término del contrato y seis meses mas para el caso del cumplimiento y calidad del servicio, y para salarios y prestaciones sociales tres años mas.

De otra parte, entre los soportes contenidos en la carpeta del contrato, para el caso del primer pago se encontró que según la certificación de cumplimiento correspondiente al período comprendido entre el 6 de mayo y el 5 de junio del año 2009, expedida por la interventora del contrato el 5 de junio de 2009; la empresa contratada prestó sus servicios en dos ferias: Ciudad Bolívar Parque Illinani del Barrio Paraíso, realizada entre el 6 y el 10 de mayo de 2009 y en la Feria de la localidad de Puente Aranda- Cárcel La Modelo efectuada del 28 al 31 de mayo de 2009. Adicionalmente están las facturas Nos. 357 del 11 de mayo y 362 del 3 de junio de 2009 y los informes presentados por el contratista de fecha 11 de mayo de 2009 correspondiente a la Feria en Ciudad Bolívar realizada entre el 6 al 10 de mayo de 2009 y el informe del 4 de junio de 2009 por la feria en Puente Aranda que tuvo lugar entre los días 28, al 31 de mayo de 2009.

No obstante lo anterior, se encontró entre los soportes un CD que contiene fotografías tomadas por la empresa Mas Estrategias Ltda., en la feria que se

realizó en la localidad de Ciudad Bolívar Parque Illimaní; entre el 15 y el 18 de abril de 2009, fecha para la cual aún no se había suscrito el contrato con esta empresa, por tal razón se solicitó por parte de este organismo de control la relación de las ferias locales realizadas durante la vigencia 2009.

El 10 de febrero de 2010 se recibió respuesta a este requerimiento en la que entre otros aspectos, se relacionan 18 ferias de servicio al ciudadano, realizadas durante la vigencia 2009. De esta comunicación se destaca que en la Localidad Ciudad Bolívar durante el año se realizaron tres (3) ferias: marzo 12-15 en el Parque Arbozadora Baja, abril 16-19 Parque Salitre y septiembre 12 en el Parque Santo Domingo.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano DDSC, da alcance al mencionado oficio ajustando el número de ferias realizadas en ese año, pasando de 18 a 20, las incluidas fueron: Ciudad Bolívar/ Candelaria, realizada entre el 16 al 19 de abril y Barrios Unidos Parque Simón Bolívar julio 18 al 20 de 2009. De esta última comunicación se resalta que se relacionan cuatro (4) ferias realizadas en Ciudad Bolívar durante la vigencia 2009.

Adicionalmente, se cuenta con una comunicación suscrita por la Subsecretaria de Asuntos Locales de la Secretaría de Gobierno con radicación No.2010-624-006257-1 del 19 de febrero de 2010, en la que se relacionan las Ferias de Servicio al Ciudadano, llevadas a cabo en la localidad de Ciudad Bolívar, así:

**CUADRO 53**  
**RELACIÓN DE FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO CIUDAD BOLÍVAR**  
**SEGÚN LA ALCALDÍA LOCAL AÑO 2009**

FERIAS DE SERVICIOS	UBICACIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN	No. SERVICIOS ATENDIDOS
Parque Arbozadora Baja	Avda. Ciudad de Villavicencio con Cra. 38 Sur	Marzo 12, 13 y 14 de 2009	345
Parque Illimaní "Fiesta por la Vida"	Cl. 71 P No. 27 B - 10	Abril 16, 17 y 18 de 2009	857
Parque Santo Domingo "Feria Regional Soacha"	Cl. 69 A Bis No. 77 B	Septiembre 10, 11 y 12 de 2009	85

Fuente: comunicación suscrita por la Subsecretaria de Asuntos Locales de la Secretaría de Gobierno con radicación No. 2010-624-006257-1 del 19 de febrero de 2010

Al comparar la información ya mencionada, es decir, la suministrada por la DDSC, la de la comunicación de la Secretaría de Gobierno y la contenida en las carpetas de los contratos 317 de 2008 y 233 de 2009, (estos últimos soportes válidos para este organismo de control), se concluye:

En el año 2009 se realizaron 19 ferias de servicios en las localidades cuyo apoyo logístico fue financiado por la Secretaría, las cuales se relacionan a continuación:

**CUADRO 54**  
**RELACIÓN DE FERIAS AL CIUDADANO VIGENCIA 2009**  
**CON APOYO LOGÍSTICO FINANCIADO POR**  
**LA SECRETARÍA GENERAL**

No.	CTO APOYO LOGÍSTICO	LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN
1	Contrato 317 de 2008 con <b>DOUGLAS TRADE LTDA</b>	KENNEDY. Parque Dindalito Bella Vista febrero 5 al 7 de 2009
2	Contrato 317 de 2008 con <b>DOUGLAS TRADE LTDA</b>	SUBA. Alameda la Toscana febrero 12 al 14 de 2009
3	Contrato 317 de 2008 con <b>DOUGLAS TRADE LTDA</b>	BOSA. Ciudadela El Recreo Febrero 26 al 29 de 2009
4	Contrato 317 de 2008 con <b>DOUGLAS TRADE LTDA</b>	CIUDAD BOLÍVAR. Parque Arborizadora Baja. Marzo 12 al 14 de 2009.
5	Contrato 317 de 2008 con <b>DOUGLAS TRADE LTDA</b>	CIUDAD BOLÍVAR. CADE Candelaria Abril 16 al 19 de abril
6	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	CIUDAD BOLÍVAR Parque Illinani del Barrio Paraíso 6 al 10 de mayo de 2009
7	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	PUENTE ARANDA - Cárcel Modelo del 28 al 31 de mayo de 2009
8	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	TEUSAQUILLO. FERIA COLOMBIA RESPONSABLE Corferias los días 23 al 26 de junio de 2009
9	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	BARRIOS UNIDOS. PARQUE SIMÓN BOLÍVAR 17 al 20 DE JULIO
10	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	SAN CRISTOBAL. Barrio 20 de julio los días 19 al 22 de agosto
11	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	USME- Centro Comercial Altavista del 2 y el 5 de septiembre
12	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	CIUDAD BOLÍVAR Parque de Sierra Morena Altos de Cazuca. Los días 9 al 12 de septiembre de 2009.
13	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	CHAPINERO. Parque Lourdes septiembre 16 al 19 de 2009
14	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	ENGATIVA. Parque central, los días septiembre 30 a octubre 3
15	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	RAFAEL URIBE URIBE. Parque Central Del Barrio Marruecos los días 14 AL 17 de octubre de 2009
16	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	FONTIBÓN. Parque Central los días 4 al 7 de noviembre de 2009
17	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	CANDELARIA. Plaza de Bolívar, los días 18 al 21 de noviembre de 2009
18	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	*TUNJUELITO. Parque El Tunal 12 y 13 de diciembre de 2009

19	Contrato No. 233 de 2009 con <b>MÁS ESTRATEGIAS LTDA.</b>	*SUMAPAZ. Corregimiento de San Juan, 19 de diciembre de 2009
----	---	--

Fuente: documentos contenidos en las carpetas de los contratos No. 317 de 2008 y 233 de 2009.  
Nota: Los soportes de las dos últimas ferias relacionadas en el cuadro no han sido verificados, en razón a que en el momento de la revisión no se habían incluido en las carpetas correspondientes.

Según los soportes en la vigencia 2009, se realizaron y se pagaron: cinco (5) ferias apoyadas por la Empresa Douglas Trade y 14 por Más Estrategias Ltda.

La feria en Ciudad Bolívar Parque Illinaní realizada del 16 al 19 de abril fue apoyada logísticamente por la empresa Mas Estrategias Ltda., fecha para la cual aún no se había suscrito el contrato con esta empresa. (se suscribió el 22 de abril, el registro presupuestal es del 24 de abril y su acta de inicio es del 6 de mayo de 2009).

Según los soportes documentales del contrato 233 de 2009, incluida la certificación de cumplimiento expedida por la interventora, esta feria se realizó del 6 al 10 de mayo de 2009, sin embargo, en ninguna de las comunicaciones entregadas por la DDSC y por la Subsecretaría de Asuntos Locales de la Secretaría de Gobierno, se registra que se haya realizado una feria en el mes de mayo de 2009; además, como se manifestó anteriormente, el registro fotográfico permite ver que la fecha real en que se realizó la feria, fue del 16 al 19 de abril de 2009; fechas que se corroboran en las dos comunicaciones de la DDSC.

Aunado a lo anterior, tanto en el informe de balance social como en el de gestión y resultados vigencia 2009, la Secretaría menciona: “*Se realizaron 18 ferias de servicio al ciudadano, en 18 localidades de Bogotá, en las cuales se atendieron un total de 440.803 servicios*”. Cabe mencionar que se realizaron 19 ferias en 15 localidades de la ciudad.

Las comunicaciones de la DDSC enviadas a solicitud de esta Contraloría, presentan inconsistencias tanto en el número de servicios por feria como en los registros fotográficos entregados en la comunicación aclaratoria, que fueron agrupados por feria en forma errada, conteniendo fotografías repetidas y algunas no corresponden a la feria según el orden dado por esa Dirección. Detectar estas deficiencias conllevó a tener que hacer más verificaciones y por tanto mayor disponibilidad de tiempo.

Se presume con lo anterior, infracción a la Constitución Política de Colombia, artículos 6 y 209 de los principios de economía, eficacia y eficiencia, así como de la Ley 734 de 2002, artículos 34 numeral 1 y 35, al certificar cumplimiento de obligaciones durante un período en el cual no se realizó la feria, y al no exigir el

ajuste de la póliza de cumplimiento atendiendo a la fecha de iniciación del contrato. Responsabilidad disciplinaria al DDSC puesto que exigió la realización de una feria con un contratista que aún no había sido contratado, la Ley 87 de 1993, artículo 2, literales a, b y e y la Ley 80 de 1993, artículo 23 y artículo 26, numerales 2, 4 y 5. Ocasionado por la inadecuada planeación del contrato. Se evidencia falta de supervisión, vigilancia y control en la ejecución del contrato. De la misma forma, la entidad como gestora de los recursos públicos debe velar por el cumplimiento de los objetos contratados, por tanto sus actuaciones deben estar acompañadas de los soportes que justifiquen las decisiones tomadas, lo que trae como consecuencia poca veracidad en las cifras que se presentan como número de consultas efectuadas por los ciudadanos, dificultad en el seguimiento y control de la información que suministra la entidad. Igualmente, la inexistencia del contrato al momento de realizarse la feria en cuestión pudo ocasionar que la prestación del servicio no cumpliera con las condiciones de calidad exigidas por la entidad. Igualmente que se impongan sanciones disciplinarias al ordenador del gasto.

**Análisis de la Respuesta:** Si bien la administración atendiendo a la situación de orden público que se presentaba en la localidad de Ciudad Bolívar y no obstante contarse con la no objeción del BID para contratar, es claro que las exigencias para perfeccionar el contrato, son la suscripción del mismo y la expedición del registro presupuestal, los cuales se dieron solo hasta el 22 y el 24 de abril respectivamente; encontrándose que la feria realizada del 16 al 19 de abril de 2009 en la localidad Ciudad Bolívar parque Ilimani, se efectuó sin el lleno de estos requisitos.

Con respecto a la póliza es pertinente aclarar que dado que el contrato se suscribió el 22 de abril de 2009 y que su acta de inicio es del 6 de mayo, el ajuste de la póliza debió hacerse en ese momento, igualmente se suscribió adición y prórroga el 29 de diciembre de 2009 y solo hasta el 5 de abril de 2010, se hace la modificación y aprobación de la misma. Si bien no se presentó ninguna eventualidad, es claro que la vigencia de la póliza debió ajustarse oportunamente de acuerdo con el término de ejecución del contrato y seis meses más. Por lo anterior el hallazgo se ratifica y deberá ser incluido en el plan de mejoramiento a suscribirse.

### 3.6.2.3. Hallazgo Administrativo

En ejecución de la meta No.31 *“Realizar una campaña de divulgación para promover los servicios que se prestan en los puntos de atención ciudadana”*, actividad: *“promover*

y divulgar los servicios y acciones relacionados con el servicio al ciudadano”, el 23 de junio de 2009 se suscribe el contrato de arrendamiento No.402 entre Corporación de Ferias y Exposiciones S.A. Operador de Zona Franca y la Secretaría General, cuyo objeto fue: la entrega por parte del ARRENDADOR al ARRENDATARIO, a título de arrendamiento y cuerpo cierto el uso y goce de las instalaciones del pabellón 06 nivel 1 del recinto ferial CORFERIAS, ubicado en la Carrera 37 No.24-67, el cual consta de un área de 871.01 m2 para la exposición y programación de experiencias, programas, servicios y avances de cada una de las entidades del DISTRITO CAPITAL dentro del marco del evento ferial denominado: “COLOMBIA RESPONSABLE”. Su valor se pactó en \$99.9 millones.

En su cláusula quinta “DURACIÓN” del contrato de arrendamiento No.402 se establece: “El presente contrato tendrá una duración de tres días calendario comprendidos desde el 24 de junio de 2009 hasta el 26 de junio de 2009. Para su ejecución las partes deberán suscribir el acta de iniciación, previa entrega real y material del área arrendada y el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución”. Así mismo, en la cláusula novena se establece: “... Para su ejecución se requiere de la suscripción del acta de iniciación y la suscripción del acta de entrega material del área arrendada objeto de este contrato...”. Con la revisión de los documentos del contrato se detectó que se no se suscribió acta de entrega material del área.

Esta situación implica de una parte, el incumplimiento parcial de las cláusulas mencionadas y de otra, dificultad para verificar el cumplimiento de la obligación No. 4 a cargo de Corferias que consistió en: “Instalar la infraestructura mobiliaria para el desarrollo del evento, según el plano entregado por el ARRENDADOR, el cual forma parte del presente contrato de arrendamiento”. Si bien el contrato se liquidó mediante acta suscrita el 28 de septiembre sin que se presentara observación alguna respecto al cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones tanto del contratista como del contratante, no se dio cumplimiento al formalismo de la suscripción de acta de entrega material del área, formalismo expresamente contemplado en las mencionadas cláusulas.

De otra parte, se evidenció que el acto administrativo de justificación de la contratación directa suscrito por la Directora de Gestión Corporativa (E) mediante el cual atendiendo a la ley se ordena celebrar directamente un contrato de arrendamiento con la Corporación de Ferias y Exposiciones S.A Usuario Operador De Zona Franca, no tiene fecha de expedición. Igualmente, en el acta de liquidación del contrato aparecen dos fechas: 23 de agosto y 28 de septiembre de 2009, circunstancia que si bien, no trasciende el normal desarrollo de la etapa poscontractual, si genera confusión.

Con lo anterior se transgrede lo establecido en la Ley 87 de 1993, artículo 2, literal e, ocasionado por insuficientes seguimientos y controles por parte del quien ejerce la supervisión. En tanto la entidad presente información que dé lugar a confusiones, se dificulta el seguimiento de sus actuaciones, dado que no se da cuenta real de su gestión por falta de claridad en los documentos que la soportan.

**Análisis de la Respuesta:** la entidad aceptó la observación por tanto deberá ser incluida en el Plan de Mejoramiento a suscribirse.

De otra parte, se evidenció que en los informes presentados por los contratistas de prestación de servicios vinculados a la Unidad de Apoyo del BID no se detallaban las actividades adelantadas en cada mes; por tanto, al hacer las verificaciones y visitas correspondientes, se constató la participación de dichos contratistas en diferentes actividades, concluyéndose que la posible inconsistencia radicaría en la no inclusión de su gestión en los informes. A este respecto la Jefe de la Oficina de Contratación de la entidad emitió circulares en las que se le da carácter obligatorio a la presentación detallada de cada una de las obligaciones contractuales en los informes mensuales, que se emiten desde el aplicativo que apoya la gestión contractual, subsanándose la posible observación en forma previa a la presentación del informe de auditoría.

En cuanto a los contratos Nos. 39, 98, 185, 171 y 348 de 2009 que las certificaciones de cumplimiento expedidas por quienes ejercen la supervisión de los contratos no presentan fecha de expedición, siendo este un requisito para el pago; no obstante, teniendo en cuenta que esta observación fue incluida en el informe de auditoría de la vigencia 2008 y que la entidad ya tomó los correctivos necesarios para subsanarla, no se presenta como hallazgo.

### 3.6.3. Proyecto 7096 “Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio”

En ejecución de este proyecto se suscribieron durante la vigencia 2009 (42) cuarenta y dos contratos por valor de \$3.525.2 millones y dos adiciones por \$406.6 millones para un total de \$3.931.8 millones, recursos invertidos en el proyecto “Fortalecimiento de la Gestión Pública del Nuevo Milenio”. De este total se tomó una muestra de 7 contratos por valor de \$1.309.4 millones, correspondiente al 33.3% del valor ejecutado en el proyecto.

Se verificó que los objetos de los contratos cumplen todos con las metas establecidas para el proyecto en estudio, evidenciándose que en su mayoría corresponden a contratos de prestación de servicios profesionales y de eventos.

Es así como en el siguiente cuadro se relacionan frente a cada meta.

**CUADRO 55**  
**CONTRATACIÓN – VIGENCIA 2009**

Millones de Pesos

META	ACTIVIDAD	CONTRATOS	VALOR
Diseño de la Unidad de Apoyo Estratégico	Análisis, seguimiento y evaluación a proyectos y debates que se realicen en el Concejo y el Congreso de la República	398	72.4
	Análisis y seguimiento de la ejecución de las metas y avances del Plan de Desarrollo	306 y 363 por valor de	177.9
	Fortalecimiento y coordinación de las relaciones para la gestión pública con entidades distritales, nacionales e internacionales.	732, 725, 733, 604, 603, 749, 602 y 492	141.7
	Realizar informes de análisis en temas coyunturales del Distrito Capital	348	123.9
	Diseño de la Unidad de Apoyo Estratégico	380, 189, 191, 242, 193, 181, 188, 184 y 581	487.6
Articulación de una Agenda Gubernamental			

Fuente: Plan de Acción

a. Programa Amor por Bogotá

- Campaña Seis semanas de Amor por Bogotá.
- Primer Seminario Internacional en Cultura Ciudadana y Gobierno Urbano, 25 y 26 de noviembre de 2009 (Convenio con la Corporación de los Centros de Convenciones y Exposiciones de Colombia -Corpocentros).
- Difusión, socialización y sensibilización de las acciones de cultura ciudadana “*Septimazo*” del Programa Amor por Bogotá, 18, 19 y 20 de diciembre (Convenio con la Corporación de los Centros de Convenciones y Exposiciones de Colombia -Corpocentros).
- Apoyo a la campaña de Prevención del uso de la pólvora, “*El que anda con la pólvora algo se quema. Enciende la vida, apaga la pólvora*”, diciembre de 2009.
- Convenio con la Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia - ACAC para el diseño y estructura conceptual, metodológica y operativa de los estudios e investigaciones y actividades para la implementación de las estrategia, proyectos y acciones que requiera el programa Amor por Bogotá.

A través de los contratos 723, 696, 370, 656, 736, 688, 383, 501, 502, 396, 657, 389, 623 y 391; para un total de \$813.3 millones

b. Ciudad – región

- Participación del Distrito en el “Foro Ordenamiento Territorial Económico”.
- Reuniones con Conaltur para estudiar el avance del Proyecto Gerencia Carrera 7<sup>º</sup>.
- Acompañamiento al proceso de integración técnica e institucional de los Proyectos Férreos Metro y Tren de Cercanías.

A través del contrato 305 Por valor de \$123.9 millones

c. Conmemoración Bicentenario de la Independencia

- Planeación, elaboración y depuración de las propuestas (mesas de trabajo y Comisión del Bicentenario), para las actividades 2010.
  - a. Los 20 pasos de la Memoria
  - b. Reproducción del Ejército Libertador
  - c. Colección 200 - Artes Plásticas
  - d. Homenaje a José Antonio Galán
  - e. Premio Ciudad de Bogotá
  - f. Actividades de expresión: El Grito
  - g. Foro de pensadores.
- Definición de las acciones de recuperación de infraestructura: Parque del Bicentenario y readecuación del Centro Histórico.

A través de los contratos 162, 685, 405, 782, 685 y 471; para un total de \$1.462.3 millones

d. Política de juventud

- Eventos para la promoción de proyectos sociales orientados a la protección de la niñez, la juventud y el género:
  - a. Visita de la cantante Hilary Duff en diferentes localidades de la ciudad.
  - b. Promoción de la industria artística, cultural y turística de Bogotá, en el marco de la realización de los premios MTV 2009

A través de los contratos 330, 539; para un total de \$565.5 millones

TOTAL DE LA META \$2.959.0 millones

De este proyecto se verificó que los objetos de los contratos estuviesen dirigidos al cumplimiento de la meta; así como la materialidad de los productos entregados en cumplimiento de los mismos.

#### 3.6.4. Proyecto 7379 “Archivo de Bogotá Memoria Viva”

Con el propósito de cumplir las metas programadas en este proyecto, se celebraron 122 contratos por \$6.328.0 millones, de los cuales se evaluó una muestra, integrada por once (11) contratos cuyas cuantías en conjunto sumaron \$3.313.9 millones, que representan el 52.4% del total contratado para el proyecto.

La muestra seleccionada corresponde a diferentes clases de contratos, tales como:

- 1 1 Convenio de Asociación, número 658 con la Fundación ONG Programa Tejiendo Logros.
- 2 2 Convenios Interadministrativos, números 548 con Canal Capital y 616 con Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP
- 3 4 Contratos de Compraventa, números: 564 con DISANTAFE Ltda., 716 con TORCAR Ltda., 664 con la Comercializadora de Equipos y Suministros para Microfilmación Microequipos Ltda.; y 702 con Ingeniería IT & T de Colombia S.A.
- 4 1 Contrato de prestación de Servicios, número 240 con Mejía & Asociados Compañía Promotora de Medios S.A.
- 5 3 Convenios de Cooperación por Ciencia, Tecnología e Innovación, números 510, 667 y 447 suscritos con la Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia ACAC

Confrontados los objetos de los anteriores contratos con las actividades y metas fijadas para el proyecto, se constató que se orientaron a cumplir lo definido en las mismas.

### 3.7. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN AMBIENTAL

El Control Fiscal Ambiental, es el instrumento que evalúa la gestión en las entidades públicas a fin de proteger las inversiones realizadas en materia de gestión ambiental y comprobar la ejecución de las acciones propuestas y encaminadas al mejoramiento ambiental.

En este sentido, el presente capítulo se desarrolla la gestión ambiental aplicada en la Secretaría General, analizando los componentes General, Hídrico, Atmosférico, Residuos Sólidos y Energético; manejo del recurso hídrico (vertimientos) y energético y el impacto que ocasionan a nivel atmosférico (ruido y emisiones), comparándolos con los objetivos y metas institucionales en materia ambiental y el cumplimiento a la normatividad ambiental referente al PIGA.

Igualmente, se revisaron los programas de ahorro y uso eficiente del agua, mediciones de ruido ambiental, equipos que generan emisiones atmosféricas, clasificación de los diferentes tipos de residuos sólidos, planes de reciclaje, capacitaciones y programas de ahorro de energía.

La entidad presentó en la cuenta anual debidamente diligenciados los formatos CBN-1111: Información gestión ambiental institucional interna, CBN-1112: Información gestión ambiental institucional externa, CBN-1113: Informe de gestión AMBIENTAL y CBN 1114: Información gestión ambiental institucional externa, proyectos de inversión de obras de infraestructura, indicando que el de gestión institucional externo no aplica por cuanto la Secretaría General no hace parte de las entidades que conforman el SIAC, ya que solamente tiene carácter de entidad ejecutora complementaria; por tanto, no aplica el cumplimiento del artículo 8º del Acuerdo 19 de 1996, ni el artículo 1º del Acuerdo 428 de 2006; como si a las entidades ejecutoras principales. Esta información, fue corroborada frente a la normatividad existente en esta materia, concluyéndose que efectivamente la Secretaría General no pertenece al Sistema Ambiental Distrital SIAC

Nivel Interno

#### *Componente General*

De acuerdo con los lineamientos del Decreto Distrital 61 de marzo 13 de 2003, se evidencia la existencia de un Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA de la Secretaría General, que fue concertado con la Secretaría Distrital de Ambiente con acta del 31 de marzo de 2006. Este Plan tiene como objetivo *“plantear la mejor*

*alternativa para el aprovechamiento de los recursos empleados en nuestra entidad con el único fin de contribuir con el ambiente de las generaciones presentes y futuras. Por tanto no se trata de impartir una serie de medidas, lo que busca es generar un cambio de actitud respecto a la utilización de los recursos que redundara en el bienestar de toda la sociedad.”.*

El Secretario General, a través de la Directiva 007 de 1º de septiembre de 2005, dio las directrices para conservar el medio ambiente en la Secretaría General y mediante la Resolución 370 del 23 de diciembre de 2005, se creo el Comité de Coordinación del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que en la actualidad se encuentra vigente. Posteriormente, mediante la Resolución 290 del 4 de septiembre de 2009 se reorganizó el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la que se tiene en cuenta la coordinación administración y supervisión de la planificación del Sistema de Gestión Ambiental. Del Comité de Coordinación del Plan Institucional de Gestión Ambiental se evidencio el desarrollo de tres reuniones durante la vigencia 2009, soportadas con las actas 1, 2 y 3 del 1º de marzo, 28 de abril y 21 de diciembre de 2009, en las que se registran compromisos a los que se realiza el correspondiente seguimiento.

El Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría cuenta con objetivos, de acuerdo a los establecidos en el artículo 8º del Decreto Distrital 456 de 2008; Igualmente, con metas de calidad ambiental, ecoeficiencia y socioambientales, que fueron cumplidas durante la vigencia, destacándose los siguientes logros, durante la vigencia 2009, de los que existen registros documentales y/o fotográficos: La revisión técnico mecánica del parque automotor que así lo requería, el proyecto de “Más zonas Verdes para el servicio del ciudadano”, salidas ecológicas a humedales, piezas comunicacionales para el día internacional del agua y de la tierra, premio distrital a la cultura del agua, premio Distrital a la cultura del agua, curso de Agricultura Urbana, actividades de sensibilización de la gestión ambiental en la secretaría realizadas el 15 de octubre y el 4 de diciembre, la semana del medio ambiente que se realizó en junio, Primer Seminario Internacional de Derecho Ambiental Urbano, con la participación de 470 asistentes, publicaciones en el periódico institucional del ahorro de agua y energía y finalmente, el 15 de octubre, se firmó el Pacto Ambiental de la Secretaría General como referente pedagógico de comportamiento de los funcionarios dentro y fuera de la entidad.

La Secretaría General no cuenta con un proyecto de inversión específico para desarrollar actividades de gestión ambiental. Sin embargo al cierre de la vigencia 2009 reportó un valor por inversión ambiental de \$63.641.8 millones en la suscripción del contrato No.720, para asesorar a la Oficina Asesora de Planeación

en las actividades relacionadas con el seguimiento, mantenimiento y mejora del Plan Institucional de Gestión Ambiental, por valor de \$58.250.0 millones imputados al proyecto de inversión No. 484 denominado “Sistema de Mejoramiento de la Gestión de la Secretaría General” y el contrato No.743 por valor de \$5.391.866 para la adquisición de 88 contenedores para residuos sólidos, por el rubro de funcionamiento: suministro y mantenimiento.

### Componente Hídrico

Las acciones reportadas fueron verificadas en documentos y/o fotografías, a saber:

1. Apoyo en la realización del Concierto del Agua, con la impresión de la boletería.
2. Salida ecológica al Humedal La Conejera, el 22 de agosto de 2009
3. Salida ecológica al Humedal Juan Amarillo, el 7 de noviembre de 2009
4. Curso de Agricultura Urbana en alianza con el Jardín Botánico durante los meses de agosto a diciembre de 2009
5. Participación en el concurso “Premio Distrital del Agua” con dos proyectos.
6. Pacto Ambiental de la Secretaría General
7. Publicación de cuatro artículos en el periódico institucional amarillorojo
8. Piezas comunicacionales acerca del recurso hídrico en la semana del ambiente

Una vez verificada la información entregada por la Secretaría General se corrobora que se cuenta con registros históricos del consumo del agua y que en los tres últimos años, este fue su comportamiento:

**CUADRO 56**  
**CONSUMO DE AGUA Y ALCANTARILLADO 2007 – 2009**  
**SEDES DE LA SECRETARIA GENERAL\***

Millones de Pesos

AÑO	CONSUMO ANUAL M3	DIFERENCIA ANUAL M3	VR / AÑO	DIFERENCIA ANUAL
2007	24.056		32.417	
2008	18.662	(5.394)	24.264	(8.152)
2009	30.777	12.115	69.042	44.778

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa y Recibos de Pago a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – Ordenes de Pago

\*Calle 53, Archivo de Bogotá, Imprenta Distrital, Palacio Liévano

Como se observa en el cuadro anterior, el consumo de agua y alcantarillado de 2007 a 2008 disminuyó considerablemente y en el 2009 se aprecia un aumentó

que corresponde a la puesta en funcionamiento del Edificio Bicentenario en la sede del Palacio Liévano a finales del año 2008.

**CUADRO 57  
CONSUMO DE AGUA Y ALCANTARILLADO 2007 – 2009  
DE LA RED CADE\***

Millones de Pesos

AÑO	CONSUMO ANUAL M3	DIFERENCIA ANUAL M3	VR/AÑO	DIFERENCIA ANUAL
2007	23.004		70.769	
2008	24.564	1.560	82.596	21.827
2009	42.096	17.532	98.268	15.672

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa

\*El SUPERCADDE se estima por prorrateo que realiza la Secretaría de Hacienda

De acuerdo a lo indicado en la anterior tabla, la tendencia del consumo de agua en la red CADE ha venido incrementándose especialmente en la vigencia 2009 con un aumento del 58% con respecto al año anterior.

**CUADRO 58  
CONSOLIDADO CONSUMO DE AGUA Y ALCANTARILLADO 2007 – 2009  
SECRETARIA GENERAL**

Millones de Pesos

AÑO	CONSUMO ANUAL M3	DIFERENCIA ANUAL M3	VR/AÑO	DIFERENCIA ANUAL
2007	47.060		103.186	
2008	43.226	(38.34)	106.860	13.675
2009	72.873	29.647	167.310	60.450

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa

La Secretaría General no maneja Aguas Residuales ni genera vertimientos industriales.

*Componente Atmosférico*

De la información reportada, se verificó que la Secretaría General no genera emisiones atmosféricas dentro de sus procesos.

El parque automotor de la Secretaría General consta de 2 motos, 5 vehículos, 17 camionetas y un camión para un total de 25 vehículos, de los cuales se verificó la existencia vigente de los documentos de certificado de revisión técnico mecánica y de gases del parque automotor de la entidad

Revisados estos certificados, se encontró que para las 2 motos no aplica, 6

camionetas adquiridas en la vigencia 2009 les aplica la Resolución No. 3500 artículo 21 (vehículo nuevo), 13 camionetas y el camión vencen en el año 2010 y a 4 se les renovó en la vigencia 2009 el certificado dentro del término.

Además se realizaron las siguientes acciones:

- 1 Firma del Pacto Ambiental de la Secretaría General de 351 servidores de la entidad.
- 2 Sensibilización de 120 servidores del SuperCADE con la siembra de 300 árboles y 1300 plantas de jardín.
- 3 Primer curso de agricultura entregándose 28 diplomas.

### *Componente Energético*

Las acciones reportadas fueron verificadas en documentos y/o fotografías, a saber: Primer Curso de Agricultura Urbana, Campaña Institucional “*Encienda la Navidad y Apague una Luz*”, Pacto Ambiental de la Secretaría General y publicaciones en el periódico institucional amarillorojo: septiembre “*Importancia del Curso de Agricultura 2009 y su relación con el recurso energético*” y diciembre “*Encendamos la energía de la navidad y apaguemos la energía eléctrica*”.

Una vez verificada la información entregada por la Secretaría General se corroboró que se cuenta con registros históricos del consumo de energía, que en los tres últimos años se comportó así:

**CUADRO 59**  
**CONSUMO DE ENERGÍA 2007 – 2009**  
**SEDES DE LA SECRETARÍA GENERAL \***

<b>AÑO</b>	<b>CONSUMO PROMEDIO ANUAL KW</b>	<b>VR/AÑO</b>	<b>DIFERENCIA ANUAL</b>
2007	2.030.430	423.426.370	
2008	2.670.094	502.341.612	78.915.242
2009	2.731.906	496.289.760	(6.051.852)

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa  
\*Calle 53, Archivo de Bogotá, Imprenta Distrital, Palacio Liévano

Como se observa en el cuadro anterior, el consumo de energía ha ido aumentando año a año. Se debe tener en cuenta que a finales del año 2008, entró en funcionamiento el Edificio Bicentenario en la sede del Palacio Liévano.

### **CUADRO 60**

157

**“Al rescate de la moral y la ética pública”**

**CONSUMO DE ENERGIA 2007 – 2009  
DE LA RED CADE\***

<b>AÑO</b>	<b>CONSUMO PROMEDIO ANUAL KW</b>	<b>DIFERENCIA ANUAL KW</b>	<b>VR / AÑO</b>	<b>DIFERENCIA ANUAL</b>
2007	1.155.792		310.006.340	
2008	1.431.468	275.676	386.922.455	76.916.115
2009	1.177.980	(253.488)	344.075.006	(42.847.449)

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa

\*El SUPERCADÉ se estima por prorrateo que realiza la Secretaría de Hacienda

De acuerdo a lo indicado en la anterior tabla, la tendencia del consumo de energía en la red CADE presenta una tendencia a la reducción, especialmente en la vigencia 2009 con una disminución en consumo del 17.70% con respecto al año anterior.

**CUADRO 61  
CONSOLIDADO CONSUMO DE ENERGÍA 2007 – 2009  
SECRETARÍA GENERAL**

<b>AÑO</b>	<b>CONSUMO PROMEDIO ANUAL KW</b>	<b>DIFERENCIA ANUAL KW</b>	<b>VR / AÑO</b>	<b>DIFERENCIA ANUAL</b>
2007	3.186.222		733.432.710	
2008	4.101.562	865.340	889.264.067	155.831.357
2009	3.909.886	(191.676)	840.364.766	(48.899.301)

Fuente: Secretaría General-Subdirección Administrativa

De acuerdo con los resultados del análisis comparativo, las acciones de sensibilización en la entidad generaron una reducción en los dos últimos periodos de 48.899.301 kw

*Residuos*

El programa de gestión integral de residuos sólidos del PIGA esta contenida en el numeral 1.19 Impactos ambientales por componente. En la vigencia 2009 la Secretaría General reporta que se recuperaron para el aprovechamiento 44.716 kilos, entre papel (cartón), metales y otros, que fueron donados a organizaciones de recuperadores, avaladas por la UAESP.

Mediante el convenio No.595 de 2009 firmado entre la Secretaría General y la Asociación Asochapinero, los recuperadores ambientales realizan la recolección del material recuperado, que es donado a ellos mismos, en cumplimiento del

Decreto 400 de 2004.

#### Nivel Externo

Como se mencionó anteriormente la Secretaría General no pertenece al SIAC, por lo que la información correspondiente al formato CBN 1112: Información gestión ambiental institucional externa es reportada como "NO APLICA". Sin embargo, reportan el formato CBN 1114: Información ambiental externa proyectos de inversión de obras de infraestructura, así:

1. Construcción del SUPERCADÉ 20 de julio (2.350 m<sup>2</sup>) por valor de \$5.518.0 millones, cuya licencia de construcción fue tramitada por el IDU, no requirió de licencia ambiental, pero si permiso para tala de árboles al interior del predio, expedido por la Secretaría Distrital de Ambiente mediante las Resoluciones Nos. 0448 y 0449 del 27 de enero de 2009.

En el Plan de Desarrollo "*Bogotá Positiva*" esta obra se ubica en el objetivo estructurante No. 6 "*Gestión pública efectiva y transparente*", Programa No.43 "*servicios más cerca al ciudadano*", Proyecto No.1122 "*Más y mejores servicios a la ciudadanía*"

El valor pagado por compensación \$248.949.4 millones, de los cuales el 10% correspondió al SUPERCADÉ, por un total de 1090 árboles. Las actividades ambientales fueron:

- 1 Instalación de cerramiento perimetral del predio y definición de circulaciones peatonales y vehiculares.
- 2 Obtención del Plan de Manejo de Tráfico.
- 3 Uso de equipo adecuado y utilización de elementos de protección (tapabocas, monogafas, tapa oídos, guantes, botas)
- 4 Verificar uso adecuado de equipos de cargue y transporte; solicitud permiso autorizado de escombreras.
- 5 Construcción campamentos y protecciones de cubrimiento.
- 6 Recipientes y protecciones cerradas.
- 7 Aprobación de protocolo y disposición de residuos.
- 8 Protocolos de recibo y estado de maquinaria.
- 9 Brigadas y jornadas de limpieza y retiro de desechos. Recycle de material sobrante y disposición final.
- 10 Instalación de baños portátiles y agua para aseo y lavado.

El Plan de manejo ambiental de la construcción fue implementado y

monitoreado por el contratista y el interventor de obra de manera permanente, mediante inspecciones y controles, como se observa en los registros de calidad del contratista y en los informes de la interventoría.

2. Restauración y reforzamiento del Edificio Liévano, primera etapa que se terminó en la vigencia 2008 y la construcción de la segunda etapa de desarrollo constructivo de la manzana Liévano, por valor de \$11.160.7 millones.

En el Plan de Desarrollo *“Bogotá Positiva”* esta obra se ubica en el objetivo estructurante No. 6 *“Gestión pública efectiva y transparente”*, Programa No. 49 *“Desarrollo institucional integral”*, Proyecto No. 272 *“Construcción, reforzamiento, restauración y dotación de la sede de la Alcaldía Mayor”*

Para adelantar esta construcción el DAMA y la Secretaría Distrital de Ambiente emitieron el Concepto Técnico 2009GTS545 del 11 de marzo de 2009 protocolizado mediante Resolución No. 7631 del 4 de noviembre de 2009

El valor pagado por compensación fue cancelado en su totalidad con el pago de la primera etapa. Las actividades ambientales fueron:

- 1 Control de impactos ambientales: Ruido y emisión de material particulado.
- 2 Control de uso de botaderos autorizados, mitigación de impactos.
- 3 Control de vehículos, instalaciones, manejo de residuos y materiales, manejo de escombros, manejo de aguas residuales e industriales.
- 4 Manejo de recursos silviculturales.

### 3.8. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS

Con relación a la participación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la Comisión Intersectorial de Participación, se observó que durante la vigencia 2009 se adelantaron acciones ejecutadas por la Subdirección Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, delegada para la Comisión Intersectorial de Participación, las cuales comprendieron entre otras las siguientes:

La intervención en el proceso de discusión, construcción y definición de los lineamientos del proyecto de Política Pública de Participación Distrital.

Así mismo, apoyó el proceso de planeación y desarrollo de los Encuentros a nivel interlocal, distrital y rural para la discusión ciudadana del Proyecto de Política Pública de Participación Distrital, en coordinación con el Consejo Territorial de Planeación.

Lideró la definición de la estrategia de servicio del primer ejercicio de presupuesto participativo en la ciudad, agenciado por el Instituto Distrital para la Participación y Acción Comunal e implementando en la Red CADE.

Se vinculó al proceso de revisión y ajuste del Plan de Ordenamiento de la ciudad, a través de la construcción e implementación de la estrategia de participación ciudadana en el proceso.

En forma permanente contribuyó en el desarrollo de las actividades de la Mesa de Formación para la Participación y la estructuración del Plan Distrital de Formación para la Participación.

Participó en el proceso de evaluación de la gestión y resultados de la comisión Intersectorial de Participación y definió estrategias de mejoramiento para articular en el Plan de Acción 2010.

Respecto a labor de asesoría prestada por la Secretaría General al Sistema de Coordinación del Distrito Capital, se observó que durante la vigencia 2009 adelantó actividades tales como:

Promocionar el fortalecimiento del rol de cada una de las Secretarías que con carácter transversal participan en los 11 Comités Sectoriales, mediante mesas de trabajo con los actores involucrados y seguimiento a la conformación y al funcionamiento de la instancia interna de coordinación ordenada por los artículos 19 a 21 del Decreto 505 de 2007.

Así mismo, asesoró y orientó el proceso de implementación adecuada al Sistema de Coordinación, mediante la expedición de las Circulares 26 y 44 de 2009. La primera circular tiene que ver con Control de Tutela y su alcance, promoción de la Armonización de instancias de coordinación vigentes antes y después de la Reforma Administrativa y Formulación de Política Sectorial en el escenario del Comité Sectorial respectivo. Con la segunda circular, orientó y sugirió estrategias de mejoramiento de la operación de las instancias de coordinación.

Como complemento, se llevaron a cabo dos (2) conversatorios sobre el funcionamiento de los Comités Sectoriales, las Comisiones Intersectoriales y la participación de los Alcaldes Locales en los Comités; y se emitieron, doce (12) conceptos sobre creación o modificación de instancias de coordinación, de los cuales se elaboraron proyectos de decretos, como por ejemplo: para crear la

Comisión Intersectorial de Cooperación Internacional del Distrito Capital; otro para adoptar la Política Pública para la Población Desplazada víctima del conflicto armado interno asentada en Bogotá D.C. 2009-2016; para adoptar la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud para Bogotá D.C.; y para crear la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital.

Con relación a la implementación del Sistema de Coordinación Distrital adoptado, éste requirió el acompañamiento presencial en algunas de las sesiones de las instancias de coordinación vigentes con el fin de orientar su puesta en marcha en el marco conceptual plasmado en el referido Acuerdo.

Respecto a los planes maestros de sedes administrativas, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor ha tenido una participación activa en el proceso de formulación del proyecto de decreto para la adopción del Plan Maestro de las Sedes de la Administración Pública y de Servicio al Ciudadano.

A través de la ejecución del proyecto de inversión 1122, se contrató consultorías con el objeto de actualizar el componente urbanístico y la actualización del componente financiero. Con base en los resultados de estas actualizaciones y con la realización de mesas de trabajo con la Secretaría Distrital de Planeación y con entidades del orden central y descentralizado; se ajustó y complementó el proyecto de decreto en cuanto a cifras del censo de población del 2005; actualización de programas y proyectos de acuerdo con la nueva distribución; necesidades espaciales y traslados de las sedes; inclusión de un programa para implementar el sistema de archivo central de las entidades distritales; articulación con los proyectos estructurantes del Distrito como el aeropuerto y el metro; articulación con los proyectos de la actual administración con la meta del Sistema Distrital de Equipamientos a cargo de la Secretaría de Planeación; articulación con los planes maestros existentes y con la revisión del POT y actualización de la cartografía.

Luego de este proceso participativo, en coordinación con la Secretaría de Planeación se formuló el proyecto de decreto el cual fue radicado mediante memorando No. 3-2010-4588 del 4 de febrero de 2010, a la Subdirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos de la Alcaldía Mayor. Su estudio y adopción de acuerdo con lo manifestado por la Secretaría de Planeación se realizará en un término de por lo menos tres (3) meses, para su ajuste y posterior articulación con el proyecto de revisión del POT, de equipamientos y con la reestructuración financiera de los planes maestros a cargo de la Secretaría de Hacienda.

Respecto a las gestiones adelantadas en el cumplimiento de la Política Pública de Atención a Migrantes, en la vigencia 2009, se establecieron siete estrategias:

1. BIENVENIDO A CASA: El Centro de Referencia y Oportunidades para los Retornados del Exterior - Bienvenido a Casa, se creó 25 de junio de 2009 en virtud del Convenio Marco de Cooperación Internacional 279 - 2009, suscrito por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Organización Internacional para las Migraciones.

Se ofrece atención integral a los migrantes colombianos en condición de retorno que regresan a Bogotá, como parte de una política pública migratoria integral, coherente y ordenada. Participa de manera activa en la generación de acciones que permitan el reconocimiento de las experiencias, destrezas y conocimientos adquiridos por los migrantes Colombianos/as retornados/as del exterior.

Tiene como objetivo general *“Apoyar la reintegración socioeconómica de los colombianos migrantes retornados del exterior.”*

Como objetivos específicos, *“Proveer asistencia directa e inmediata a los migrantes retornados, especialmente a los más vulnerables”, “Proveer referenciación de servicios a los migrantes retornados, especialmente a los más vulnerables”, “Promover la reintegración socio-económica de las personas retornadas” y “Hacer seguimiento a la demanda, difusión y prueba del modelo”.*

La población objetivo de esta estrategia son los colombianos que hayan residido en un país diferente y que hayan retornado en un tiempo no superior a 10 días y los beneficiarios del Centro de Referencia

El impacto deseado es la reintegración digna y sostenible de los bogotanos migrantes que retornan al país y potenciar la aplicación de los conocimientos y experiencias adquiridas por ellos en el exterior.

A 31 de diciembre de 2009, *“Bienvenido a Casa”* prestó atención a 275 colombianos retornados del exterior, los cuales fueron atendidos y registrados en un formato que recoge sus características e información, con mayor porcentaje en personas entre 40 y 50 años, en su gran mayoría hombres, especialmente de Estados Unidos y España, principalmente por razones económicas y familiares, buscando básicamente un empleo estable.

2. RED DE INVESTIGADORES: Creada el 9 de junio de 2009

Tiene como objetivo general *“Estudiar el tema migratorio, generar discusión tendiente a definir la política distrital migratoria y emprender un plan de acercamiento con investigadores/as, residentes en la ciudad o ligados a ella, con el propósito de motivar la consideración de Bogotá como objeto de estudio en ese campo”*

Como objetivos específicos, *“Crear nuevas posibilidades de acciones conjuntas para contrarrestar la problemática de la migración en Colombia”* y *“Crear espacios de interacción con los migrantes y las políticas que los rigen”*.

Esta Red está conformada por alrededor de 30 investigadores involucrados en estudios de la migración quienes tienen vínculos laborales con la academia, empresas públicas y privadas y ong’s. La Red está abierta a todas las personas que investigan acerca de las migraciones colombianas.

La Red de Investigadores funciona de manera voluntaria, reflejado en la creación de proyectos de migraciones implementando folletos, cartillas o documentos de dichos estudios. Esta estrategia no requiere recursos adicionales ya que el direccionamiento se adelanta con el personal de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales.

3. ENCUESTA DE MIGRACIONES: Lanzada el 19 de agosto de 2009.

Tiene como objetivo general *“...establecer panorama actualizado de la dinámica migratoria nacional, el contexto sociofamiliar de los migrantes, las causas y motivos de estos flujos, así como los efectos de las remesas, entre otros”*.

Como objetivos específicos, *“Observar las tendencias y los cambios que se puedan presentar en el universo migratorio colombiano”, “Obtener una visión más precisa y actualizada del hecho migratorio internacional de Colombia”* y *“Facilitar la definición de políticas eficaces y acciones pertinentes para la atención de los migrantes y sus familias, no sólo en el ámbito nacional, sino también en el ámbito local y regional en las ciudades y departamentos donde se aplicó la encuesta”*

La encuesta fue elaborada por la la Secretaría a través de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales, apoyando la labor de la Fundación Esperanza y la Red Alma Mater.

Esta encuesta se desarrolló en 18 ciudades del país, seleccionadas por su alto número de hogares con personas en el exterior y que concentraban para el 2005, según el DANE, el 62% del total nacional de tales hogares.

Sus resultados nos permiten apreciar el contexto sociofamiliar de los migrantes, las causas y motivos de estos flujos, los efectos de las remesas, entre otros.

De la encuesta se puede resaltar la tendencia a una disminución de la emigración y un incremento del retorno. Estos resultados, permiten identificar la necesidad de la Alcaldía, de reforzar los programas de beneficio para quienes vuelven al país, y además estudiar el impacto de esta dinámica tanto en las remesas, como con el aumento del desempleo en medio de la crisis económica global.

#### 4. OBSERVATORIO DE MIGRACIONES: Creado el 1 de enero de 2009.

Tiene como objetivo general, identificar las recomendaciones y acciones para consolidar, diseñar y fortalecer una política migratoria distrital participativa, esencial para incidir en el desarrollo económico, social y cultural de Bogotá.

Como objetivo específico, busca conocer ampliamente la dinámica de las migraciones a nivel distrital en los aspectos económico, político y social, por medio de estudios que darán cuenta del impacto y la importancia que representan los migrantes para la capital del país.

Este observatorio se alimenta de las siguientes estrategias:

- 1 Información del Mega portal “Bogotanos en el Exterior”.
- 2 Caracterización de los beneficiarios de Bienvenido a Casa.
- 3 Resultados de las Encuestas Migratorias.
- 4 Investigaciones de la Red de Investigadores.

Esta estrategia no requiere recursos adicionales, ya que se adelanta con el talento humano de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales.

#### 5. INVESTIGACION PARENTAL: Experiencias y situación de salud de niñas y niños viviendo migración. 10 de noviembre de 2009.

Tiene como objetivo general, *“Determinar las experiencias y la situación de salud de niñas y niños viviendo la migración parental en Bogotá de sus madres y/o padres emigrantes”*.

Como objetivos específicos, *“Trabajar con un abordaje etnográfico y con datos cuantitativos para obtener las respuestas determinantes de la salud y morbilidad*

*sentida” y “Determinar cuales son las problemáticas que niños y niñas podrían desarrollar con una migración parental”.*

Los resultados contribuyen para diseñar políticas, programas y estrategias a nivel local, regional y nacional que permita visibilizar la realidad de los niños viviendo la migración parental y de sus madres y/ padres y a mejorar su situación de salud y bienestar.

En esta primera entrega de la cartilla *“Migración Parental”*, 400 personas recibieron la información correspondiente sobre las complejidades que trae la migración cuando hay menores de edad.

Esta estrategia se está estructurando bajo la firma de un Convenio Marco.

6. PROYECTO LUZIERNAGA: Cuentos para niños.

Tiene como objetivos generales, *“Sensibiliza a los niños que tengan alta experiencia migratoria, acerca de la importancia del auto aceptación de la situación de su núcleo familiar y que no se sientan ni diferentes ni menos a los demás”, “Por medio de literatura infantil acercarse a los niños con un mismo lenguaje, y de fácil entendimiento para que ellos reconozcan y determinen lo valiosos que son”, “Trabajar la autoestima de los niños, resaltando el amor y la aceptación hacia ellos mismos. Un niño que se le trabaje positivamente el autoestima, se sentirá competente, seguro, y valioso” y “Hacerles entender que es importante aprender, y a no se sentirse disminuido cuando necesite de ayuda”.*

Como objetivos específicos, *“Desarrollar e implementar el componente de capacitación, formación, sensibilización y campañas pedagógicas para jardines y escuelas que se encuentran ubicados en las 5 localidades que presentan mayor flujo de migrantes en la Ciudad de Bogotá” y “Mitigar en cierto grado los conflictos sociales de muchos niños que están padeciendo el flagelo de la desmembración de redes familiares, ya que esto los ubica en un alto grado de vulnerabilidad”.*

Con esta estrategia se entregaron cuentos infantiles a los niños en escuelas y jardines ubicados en las 5 localidades, que presentan mayor flujo de migrantes y se colgaron en el portal de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en la página de bogotanos en el exterior para que los padres y niños tengan acceso a estos cuentos.

Esta estrategia se desarrolló mediante el contrato 717-2009.

7. MEGA PORTAL: [www.bogotanosenelexterior.gov.co](http://www.bogotanosenelexterior.gov.co) funciona desde el 9 de diciembre de 2009.

Tiene como objetivo general, *“Dar soluciones a los emigrados convirtiendo el mega portal, en una herramienta virtual, que sea dada a conocer a nivel nacional e internacional involucrando a los bogotanos en el exterior y a sus familias”*.

Como objetivos específicos, *“Crear identidad y pasión entre los bogotanos que se encuentran en los diferentes lugares del mundo”, “Prestar servicios y brindar información de manera eficiente y eficaz sobre los temas de migración, negocios y educación entre otros”, “Motivar desde el Distrito una integración plena entre bogotanos en el exterior y los ciudadanos del mundo” y “Dar a conocer a cada uno de los bogotanos emigrantes que son importantes para la administración independiente del lugar en que se encuentren y que no están solos, que Bogotá esté siempre con los Bogotanos en el exterior por medio del Mega portal”*.

A través de esta página se puede acceder a temas relacionados con educación, migraciones, intercambio intelectual, compras y pagos, emprendimiento, servicios, redes, embajadas, comercio, convenios, remesas y entretenimiento entre otros.

Esta estrategia se desarrolló mediante el contrato 733-2009.

#### CONTENIDO DEL MEGA PORTAL:

- 1 Observatorio de Migraciones Temas relacionados a expedición de documentos, trámites, información de embajadas y consulados, todo lo de Bienvenido a Casa, la Red de Investigadores, las encuestas Migratorias, la Política Pública Migratoria, entre otros.

Con el fin de brindarles un servicio práctico y directo de las principales problemáticas que tienen los migrantes en el exterior, pueden hacer llegar sus inquietudes mediante el chat ayuda en línea.

- 2 Educación Información básica de colegios, instituciones técnicas y universidades. Igualmente, podrán acceder a los convenios que tendrían los bogotanos directamente vinculados al Mega Portal. Los bogotanos residentes en el exterior podrán brindar y recibir tutorías a los alumnos vía internet.
- 3 Intercambio Intelectual Los bogotanos en el exterior puedan crear sus propios proyectos mediante unos lineamientos que hace la administración en su plan de desarrollo para ser empleados en el mismo y espacio de

gestión del conocimiento en el cual, por medio de vivencias de los propios migrantes, se darán soluciones a las problemáticas de los bogotanos en otras ciudades del mundo.

- 4 Compras y Pagos Inactivo
- 5 Expansión de Negocios los bogotanos en el exterior encontrarán la oportunidad de hacer nuevos negocios mediante contactos nacionales e internacionales. Quienes estén interesados podrán dar a conocer su empresa, su actividad económica, en donde están ubicados y la información de contacto, con el fin de ampliar sus mercados.
- 6 Proyectos Presentación de los proyectos adelantados por las entidades del Distrito bajo el marco del Plan de Desarrollo
- 7 Redes Multiculturales En esta sección se podrán realizar redes multiculturales de bogotanos en el exterior; desde bogotanos por universidades, barrios, equipos de fútbol, gustos gastronómicos, empresas entre otras.

Aquí podrán participar los migrantes que hayan nacido en la ciudad de Bogotá y tengan en pertenencia a esta capital que acoge a todos los colombianos.

Aquí podrán participar los migrantes que hayan nacido en la ciudad de Bogotá y tengan en pertenencia a esta capital que acoge a todos los colombianos.

RED SITIOS TURISTICOS DE BOGOTA  
RED UNIVERSIDADES DE BOGOTA  
RED COLEGIOS DE BOGOTA  
RED HINCHAS DE MILLONARIOS  
RED HINCHAS DE SANTA FE  
FOTOS DEL MUNDO DE BOGOTANOS PARA BOGOTANOS

- 1 Noticias de Bogotá Actualizada

El Mega Portal "*Bogotanos en el exterior*" registra 1.574 visitas de diferentes lugares del mundo, consolidándolo como una de las páginas más vistas por los bogotanos en el exterior.

Respecto a lo adelantado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor respecto a la política de Región Capital, durante la vigencia 2009, la Mesa, revisó y puso a consideración de los consultores, diferentes proyectos de ley, orientados a regular, a apoyar y desarrollar las tareas de cooperación acordadas por los Mandatarios de Bogotá y Cundinamarca, con origen en iniciativas de la propia Mesa, de la Nación – Ministerio del Interior y de Justicia y de la Federación de Departamentos, y buscando el desarrollo de los artículos 306 y 325 de la Constitución Política, tales como:

1. Proyecto de Ley por la cual se fijan las condiciones para la creación y el funcionamiento de las Regiones Administrativas previstas en los artículos 306 y 325 de la Constitución Política, como producto de la concertación de la Mesa y preparado por el doctor Jorge Enrique Ibáñez, Abogado Consultor de la Dirección Jurídica Distrital, hasta el año 2008. El cual contiene la regulación legal mínima de las regiones administrativas que se creen con sujeción a lo previsto en los artículos 306 y 325 de la Constitución Política.
2. Proyecto de Ley por la cual se organizan la Comisión de Ordenamiento Territorial y las regiones como entidades territoriales, preparado por la Federación Nacional de Departamentos, el cual tiene como objetivo principal señalar los elementos básicos para el ordenamiento territorial, sobre la base de lo expresado en la Constitución Política y la Ley, para la conformación de la Comisión de Ordenamiento Territorial (COT) - visualizada como una instancia asesora y consultiva del Gobierno Nacional - y, por otro, para la creación de las regiones como entidades territoriales y los términos y procedimientos para tal efecto.
3. Proyecto de Ley por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de los departamentos, presentado por la Federación Nacional de Departamentos, con el que se pretende introducir elementos novedosos al Régimen Departamental y ajustar aspectos críticos del Decreto 1222 de 1986 de acuerdo con los enunciados de la Constitución Política de 1991, los requerimientos actuales de los departamentos y sus gobiernos y las aspiraciones de autonomía y flexibilidad exigida por las realidades territoriales.
4. Proyecto de Ley por la cual se expiden normas orgánicas en materia de ordenamiento territorial, presentado por el Ministerio del Interior y de Justicia, como una ley de mínimos y de principios generales, breve y sumaria, que desarrolla un sistema territorial simple, de fácil comprensión, limitado a lo sustantivo, como marco general de criterios para profundizar la

descentralización y organización territorial del Estado.

5. Igualmente, se discutió la viabilidad jurídica de ejecutar recursos de la Secretaría de Gobierno dentro del marco del convenio interadministrativo de cooperación suscrito entre el Distrito Capital y el municipio de Soacha, lo cual derivó en una consulta que absolvió el Dr. Ricardo Hoyos Duque, Consultor de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
6. Se presentó para el análisis jurídico de la Mesa, por parte de la Gobernación de Cundinamarca, con fundamento en el artículo 289 de la Constitución Política y el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, una nueva propuesta en torno a la celebración de un Convenio Público de Asociación a diferencia del Convenio Interadministrativo firmado en el 2008, que permita crear una nueva persona jurídica de derecho administrativo, que impulse el proceso de consolidación de la Región Capital.

### 3.9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Secretaría General ha tenido en cuenta las diferentes acciones ciudadanas que se dan a través de los diversos mecanismos, dando las respuestas y los conceptos correspondientes mostrando una buena gestión, puesto que desde el momento en que se radica alguna solicitud hasta el momento en que se da la respuesta en estos momentos están en un promedio de 10 días, situación muy favorable para quienes utilizan cualquier medio de solicitud, las demás solicitudes que no conciernen con la entidad sino que están dirigidas a otros entes, son remitidas a las entidades distritales correspondientes en donde continúan su camino y son ellas quienes se responsabilizan de la continuación y conclusión de las peticiones.

La comunidad en general de Bogotá, cuenta con suficientes espacios para la radicación de las solicitudes que a bien tengan por presentar.

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es la herramienta que permite a las entidades de Bogotá gestionar los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Hay once (11) tipos de requerimientos: reclamos, solicitud de información, quejas, derechos de petición de interés particular y de interés general, sugerencias, manifestaciones, felicitaciones, consultas, investigaciones y solicitudes de copias, los que son enviados por la ciudadanía en diferentes canales como son: escrito, telefónico, virtual (correo electrónico y página Web) y presencial en las Red CADE.

El total de requerimientos recibidos en la vigencia 2009 fue de 3.562 sin incluir las sugerencias y felicitaciones que son 141 para un total de 3703.

El mayor número de requerimientos que se da, es en los derechos de petición de interés particular, los que suman 1.322, seguida por las solicitudes de información con un total de 1.303, en donde las principales peticiones son de carácter jurídico, impedimentos para la contratación, solicitudes de empleo etc., a continuación vienen los 703 reclamos, en donde la principal causa es por la demora en la atención de los puntos de la red CADE, posteriormente vienen las 186 quejas siendo las de mayor porcentaje, quejas en contra de los servidores públicos, contra las diferentes organizaciones sin ánimo de lucro etc., y por último están las solicitudes de copias 48, que por lo general son las relacionadas con solicitudes auténticas de copias de actos administrativos.

En esta vigencia del 2009, se continuó con la emisión de los programas televisivos de *"Samuel en la Calle"*, en donde son espacios de comunicación directa del Alcalde con la ciudadanía emitidos los sábados en horas de la tarde, y el otro programa televisivo de *"Bogotá Positiva al Día"*, donde se informa el desarrollo de los planes y programas adelantados por la administración presentados los domingos en horas de la noche, estos dos (2) programas son presentados por Canal Capital. En esta vigencia se presentaron 48 programas de *"Samuel en la Calle"* y 51 programas de *"Bogotá positiva al Día"*

En desarrollo del proceso auditor se realizó un operativo a los SuperCADES, resultados que se presentan en el Capítulo de Análisis Sectorial.

### 3.10. FUNCIONES DE ADVERTENCIA

En la actualidad, la Secretaría General no tiene controles de advertencia y/o pronunciamientos, comunicados por la Contraloría de Bogotá.

### 3.11. REVISIÓN DE LA CUENTA

Revisada la cuenta que presentó la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, correspondiente al periodo anual de la vigencia 2009, se dio cumplimiento en la forma, término y métodos establecidos por la Contraloría de Bogotá, D.C.

A través de la verificación y análisis de su contenido, se establecieron las áreas críticas como insumo para el proceso auditor, las cuales fueron evaluadas en la

etapa de ejecución de la auditoría con miras a establecer la economía, la eficacia, la eficiencia y la equidad de las actuaciones del gestor público, tales como la ejecución y contratación de los proyectos de inversión del Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva”

Sin embargo, en el aplicativo SIVICOF, establecido para que a través de este medio se efectúe la rendición de la Cuenta Anual de las entidades sometidas al control fiscal por parte de la Contraloría de Bogotá, entre las que se encuentra la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se encuentran diligenciados y enviados como integrantes de la cuenta anual para el componente de integralidad Presupuesto, los formatos que aparecen en el cuadro siguiente:

**CUADRO 62**  
**INFORMACIÓN PRESUPUESTAL DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA**  
**MAYOR DE BOGOTÁ RENDIDA A TRAVÉS DEL SIVICOF**  
**PARA EL AÑO 2009**

FECHA DE CORTE	FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO O DOCUMENTO ELECTRÓNICO	FECHA DE RECEPCIÓN	OBSERVACIONES
31-12-09	CB-O101	Ejecución presupuestal de Ingresos		No aplica.
31-12-09	CB-O102	Ejecución de reconocimientos vigencia anterior		No aplica.
31-12-09	CB-O103	Ejecución presupuestal de gastos e inversiones	14-01-10	Sí aplica y fue enviada, con la inconsistencia de que los valores reportados para el mes de diciembre del año 2009 carecen del último dígito en los valores que en las columnas expresan el movimiento de cada uno de los rubros.
31-12-09	CBN-1001	Programa anual de Caja – PAC	08-01-10	Sí aplica y lo envían.
31-12-09	CBN-1002	Cuentas por pagar de la vigencia anterior	14-01-10	Sí aplica y lo envían.
31-12-09	CBN-1003	Presupuesto orientado a resultados	14-01-10	Sí aplica y lo envían.
31-12-09	CBN-1004	Informe sobre cupo de endeudamiento aprobado por el Concejo de Bogotá		No aplica.
31-12-09	CBN-1005	Informe sobre el comportamiento de los indicadores de solvencia		No aplica.
31-12-09	CBN-1006	Informe sobre los hechos económicos de deuda.		No aplica.
31-12-09	CBN-1091	Informe sobre condiciones		No aplica.

FECHA DE CORTE	FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO O DOCUMENTO ELECTRÓNICO	FECHA DE RECEPCIÓN	OBSERVACIONES
		económicas y estudios previos para la contratación		
31-12-09	CBN-1092	Certificado de no existencia de obligaciones de deuda, posesión de inversiones financieras y manejo de recursos de tesorería.	14-01-10	Sí aplica y no existen obligaciones
31-12-09	CBN-1093	Notas y anexos a la ejecución presupuestal de ingresos		No aplica
31-12-09	CB-1094	Notas y anexos a la ejecución presupuestal de gastos e inversiones	14-20-10	Sí aplica y las notas se refieren a los actos administrativos de modificación del presupuesto durante el último mes de la vigencia.

Fuente: Sivicof.

Es importante resaltar la prontitud con que la actuaron los funcionarios de la Secretaría General encargados de diligenciar la información enviada a través del SIVICOF, ya que una vez agotados los trámites indispensables para realizar las correcciones, la información del formato CB-O103 Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones correspondiente al mes de diciembre del año 2009 fue corregida antes de que culminara el proceso auditor adelantado en esta dependencia.

#### 4. ANEXOS

##### 4.1. CUADRO DE HALLAZGOS DETECTADOS Y COMUNICADOS

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR	REFERENCIACION
ADMINISTRATIVOS	19	N.A	2.1. 3.2.1.2.1 3.2.2.2.1 3.3.1.2.1 3.3.1.2.2 3.3.1.2.3 3.3.1.2.4 3.3.1.2.5 3.3.1.2.6 3.3.1.4.1 3.3.1.4.2 3.3.1.4.3 3.3.2.1 3.4.1.1 3.4.1.2 3.4.6.1 3.6.2.1 3.6.2.2 3.6.2.3
CON INCIDENCIA FISCAL	0	N.A	
CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	N.A	3.6.2.2
CON INCIDENCIA PENAL	0	N.A	

## 4.2. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

**ANEXO No.  
PLAN DE MEJORAMIENTO  
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA  
VIGENCIA 2009**

ORIGEN	CAPITULO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO U OBSERVACION	ACCION CORRECTIVA	INDICADOR	META	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE DE LA EJECUCION	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	ANALISIS - SEGUIMIENTO ENTIDAD	RA CUMPLIMIENTO O SEGUIMIENTO
--------	----------	--	-------------------	-----------	------	------------------	-----------------------------	----------	-----------------	----------------------	--------------------------------	-------------------------------

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.2.2.1.2.1 Evaluación al Sistema de Control Interno	Hallazgo administrativo Revisado el procedimiento de se evidenció lo siguiente: 1. El normograma del procedimiento de ejecución presupuestal no contempla la norma que regula la ordenación del gasto internamente en la Secretaría General, ni la Resolución Reglamentaria de Programación, ejecución y Cierre Presupuestal 1602 de 2001 de la Secretaría de Hacienda, aplicable en esta entidad del Sector Central. 2. En las actividades de expedición de certificado CDP y modificaciones presupuestales, no se hace referencia a la necesidad de verificación que se debe hacer respecto de la solicitud expresa que debe realizar la persona autorizada y/o las personas en las que esté delegada esta función en ambos casos, en el primer caso se estableció ¿se recibe solicitud de las diferentes dependencias? seguidamente menciona que se verificará los requisitos para cumplir con este trámite, el procedimiento no detalla los requisitos, ni por lo menos cita la norma reglamentaria (?) en la primera se omite la verificación del funcionario autorizado para realizar esta solicitud. 3. En la actividad: elaboración de órdenes de pago y relación de envió, se estableció en el procedimiento: (?) ¿Se confirma disponibilidad de PAC. En caso de no contar con el PAC programado se informa al área responsable para que tramiten el PAC con recursos de otros rubros?, el procedimiento no precisa cuál es esa ?área responsable? de esta actividad. Procedimiento que debe ser preciso y claro. 4. En el caso de la elaboración y liquidación de las órdenes de pago: no se precisa que la	1, Incluir en el normograma las normas correspondientes en el procedimiento de ejecución presupuestal. Como la Resolución Reglamentaria de Programación, ejecución y Cierre Presupuestal 1602 de 2001 de la Secretaría de Hacienda, y la interna Resolución 041 del 20 de febrero de 2008, 2, Actualizar los procedimientos de ejecución presupuestal, estableciendo responsables de cada actividad. 3, Actualizar los procedimientos de ejecución presupuestal, estableciendo responsables de cada actividad. 4 Actualizar los procedimientos de ejecución presupuestal, estableciendo responsables de cada actividad.	Normograma y Procedimientos actualizados del Proceso de Ejecución Presupuestal.	Procedimiento y normograma, actualizados, implementados y socializados.	Subdirección Financiera	Subdirector Financiero y profesionales del área.	NA	01/01/2010	30/06/2010	En cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 021 de 2007 y específicamente a la ejecución del seguimiento al plan de mejoramiento, aprobado por la Contraloría de Bogotá D.C. mediante oficio 1-2009-53009 del 21 de diciembre de 2009, correspondiente a la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral ? Modalidad Regular ? a la gestión fiscal de la Secretaría General de la vigencia 2008, la Oficina de Control Interno: 1. Informó sobre la aprobación del plan de mejoramiento a los responsables de la ejecución del plan de mejoramiento, 2. Informó acerca de las actividades de seguimiento que adelantará la Oficina de Control Interno para establecer el grado de avance y cumplimiento de las acciones formuladas, 3. Publicó en la intranet, pagina de la Oficina de Control Interno, el Plan de Mejoramiento aprobado por la Contraloría de Bogotá D.C.	EN CALIFICACION El 15 de 2010 se reunió establecimiento cambio procedimiento cronograma ejecutado Rafael Jorge Subdirector Financiero
--	--	---	---	---	---	-------------------------	--	----	------------	------------	---	---

	verificación de este se realiza por un funcionario diferente al que la liquida.									
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.2.2.2.2.1 Evaluación al Sistema de Control Interno	Hallazgo Administrativo Con respecto a la documentación de los contratos suscritos con recursos del crédito 1385 OC-CO se evidenció que a la fecha, no se encuentra debidamente organizada, en razón a que la entidad recibió los archivos entregados por la Unidad de Apoyo del BID, con parámetros diferentes a los establecidos en las normas de gestión documental vigentes para esa época. (...)	1 Capacitar a los servidores de la Subdirección de Gestión Documental en cuanto a los parámetros necesarios a tener en cuenta para la recepción de la documentación en el Archivo Central de la Secretaría General.	Nombre del indicador: Capacitación en recepción de documentación. Fórmula del indicador: Número de servidores capacitados para recibir la documentación en el Archivo Central / Número de servidores de la Subdirección de Gestión Documental encargados de recibir la documentación en el Archivo Central	Capacitar a los servidores de la Subdirección de Gestión Documental encargados de recibir la documentación ubicados en el Archivo Central.	Subdirección de Gestión Documental	Subdirectora de Gestión Documental	N.A.	01/12/2009	31/01/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,	CALIFICACION capacitar a los servidores de la Subdirección de Gestión Documental encargados de recibir la documentación en el Archivo Central de la Secretaría General. 31 de 2010.
			2 Información y formación del Talento Humano para la ejecución de la revisión, organización y foliación de los documentos de los contratos suscritos con recursos del crédito 1385 OC-CO,	Nombre del indicador: Organización y foliación de los expedientes del indicador: Número de contratos revisados, organizados y foliados suscritos con recursos del crédito 1385 OC-CO contenidos en las 385 cajas X-200 / Número total de	Revisar las 385 cajas referencia "X-200", correspondientes a los contratos suscritos con recursos del crédito 1385 OC-CO, con el fin de organizar y foliar esta documentación. Se tiene	Subdirección de Gestión Documental	Subdirectora de Gestión Documental	N.A.	01/12/2009	31/08/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION diseñar de trabajo de revisión referencial para organización y foliación

				contratos suscritos con recursos del crédito 1385 OC-CO contenidos en las 385 cajas X-200	prevista culminar esta tarea para el mes de Agosto de 2010							
			3 Información y formación para desarrollar el inventario Documental con base en los lineamientos emanados del Archivo General de la Nación, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000. Título IV Administración de Archivos, Artículos 15 y 26	Nombre del indicador: Inventario Documental. Indicador: Inventario documental consolidado	Consolidar el inventario documental acatando las directrices del Archivo General de la Nación	Subdirección de Gestión Documental	Subdirectora de Gestión Documental	N.A.	01/09/2010	31/12/2010	Texto igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN diseñar de tra revisión referen para organiz foliación

			4. Revisar constantemente los procedimientos propios del proceso de Gestión Documental, actualizarlos, avalarlos y hacer el trámite pertinente para su publicación ante la Oficina Asesora de Planeación. - Prestar asesoría permanente en el manejo documental a todas las dependencias de la Secretaría General incluyendo la Unidad de Apoyo BID.	Nombre del indicador: Revisión y actualización de los procedimientos propios del proceso de "Gestión Documental". Fórmula del indicador: Número de procedimientos revisados y actualizados correspondientes al proceso de Gestión Documental / Número total de procedimientos publicados en la Intranet correspondientes al proceso de Gestión Documental	Revisar, actualizar, aprobar y hacer el trámite correspondiente ante la Oficina Asesora de Planeación para la publicación de los procedimientos propios del proceso de "Gestión Documental".	Subdirección de Gestión Documental	Subdirectora de Gestión Documental	N.A.	01/12/2009	30/09/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN de trámites de revisión referenciados para organización y foliación
Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.3.1.1.1 Evaluación del Plan de Desarrollo y Balance Social	Hallazgo Administrativo El aplicativo Gestión Contractual que apoya la gestión relacionada con la ejecución de proyectos de inversión, no incluye el número de la meta, el cual debe coincidir con el número de la meta que asigna el aplicativo SEGPLAN en las fichas EBI-D de la Secretaría Distrital de Planeación.	Configurar el Sistema de Gestión contractual de tal forma que en los informes se visualice el número de la meta que asigna el aplicativo Segplan, así será visible no solo al administrador del Sistema sino también a quienes accedan a consultarlo	Aplicativo Sistema de Gestión contractual configurado	1	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Informática y Sistemas,	Subdirector de Informática y Sistemas, quien configura el aplicativo Sistema de Gestión Contractual	Humanos y técnicos	20/12/2009	30/05/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	CALIFICACIÓN de evidencias acciones ejecutadas 100% de Contratos en manera informada arroja, número asigna las m proyectos inversión

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.3.1.1.2 Evaluación del Plan de Desarrollo y Balance Social	Hallazgo Administrativo Se evidenció que en la Circular No. 19 de 2002, se establecen los compromisos y funciones tanto generales como específicas de los gerentes o responsables de los proyectos de inversión; no obstante, no se encontró otra norma que contemple las funciones de la Oficina Asesora de Planeación frente a la formulación, seguimiento y control de los proyectos de inversión, función que en la actualidad realiza y está contemplada en el procedimiento. En el entendido que en la formulación, ejecución, evaluación y seguimiento de los proyectos de inversión intervienen varias dependencias, es importante que exista una norma que integre el actuar y responsabilidades de cada una de éstas.	Proyectar un documento que se materialice en acto administrativo, en el cual se integre el actuar y responsabilidades de los Gerentes de Proyecto y la Oficina Asesora de Planeación. Socializar el acto administrativo. Modificar el procedimiento ?Asesoría en la formulación y evaluación de los proyectos de inversión	Acto Administrativo y Procedimiento ajustado	1 acto administrativo y 1 procedimiento ajustado	Oficina Asesora de Planeación Dirección jurídica Distrital	Jefe Oficina Asesora de Planeación Dirección Jurídica Distrital	NA	04/01/2010	30/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFIC Se evidencia proyecto de resolución medio definir obligacion respons Gerent Proyecto Inversión Fue re Jefe de Asesoría Planeación Dirección Distrital Subsección Genera
Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.3.1.1.3 Evaluación del Plan de Desarrollo y Balance Social	Hallazgo Administrativo No se define claramente a qué corresponden los porcentajes de avance en la ejecución de las metas, caso Metas (21 ? 31), La meta No. (11 ? 32) que para los años anteriores al 2008 su ejecución se presentó en términos de porcentaje y para BP se menciona que dicha meta no se puede fraccionar y que su medición debe ser absoluta; meta No. 19 en la que de 2 canales programados se cumplió con el 0.26. La meta No. 23 ?crear una infraestructura de hardware y software para el desarrollo e implementación de servicios en línea de las entidades distritales?	Diseñar un instrumento en el cual se definan los parámetros de medición, tanto de metas como indicadores que permitan determinar en forma precisa, a que corresponde el avance en cada etapa de los proyectos de inversión. socializar la herramienta con los gerentes de proyectos de inversión y darles la asesoría y capacitación para su implementación.	Instrumento diseñado, socializado e implementado	1	Oficina Asesora de Planeación Gerentes de Proyecto	Jefe Oficina Asesora de Planeación	NA	04/01/2010	30/05/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFIC Se esta la meta la medición que determin precisa correspond avance etapa proyecto inversión

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.3.2.1.1 Evaluación del Plan de Desarrollo y Balance Social	Hallazgo Administrativo En la elaboración del informe de Balance Social presentado como parte de la cuenta anual de la vigencia 2008, no se tuvo en cuenta los rubros correspondientes a Gastos de Funcionamiento que aportan a la solución de este problema social, como son: Cades, supernumerarios e información. Los recursos erogados por el rubro Supernumerarios durante la vigencia 2008, ascendieron a \$3.528.8 millones ; por Información Convenios con la ETB- línea 195, \$4.240.0 millones y el presupuesto ejecutado por el rubro CADE fue de \$4.281.3 millones; no obstante, la información financiera se presentó acorde con la ejecución del rubro de inversión proyecto 1122, cuyo presupuesto ejecutado fue de \$7.896.5 millones, adicional a este valor se ejecutó en la solución del problema social \$12.050.1 millones.	Elaborar y presentar el informe del "balance social", formato CBN-1103, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 01 de 2007 , o en las normas y directrices que se dicten para tal fin.	Informe ajustado a la normatividad vigente	1	Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	NA	15/12/2009	14/02/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	CALIFICACION Se evidenció el informe de Balance Social presentado en la Cuenta de Cuentas por Cade a través de la información que incluye rubros de funcionamiento CADE que que directamente solucionó el Problema
Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.4.1 Evaluación de los Estados Contables	Hallazgo Administrativo Al efectuarse la auditoría a la subcuenta 147090 Otros Deudores, se observó que la causación del registro de la cuenta de arrendamiento de Supercades correspondiente a la vigencia 2008 no se realizó de manera oportuna, a continuación se citan algunos ejemplos:	Se plantean las siguientes acciones: * Realizar ajuste y socialización del reglamento de facturación y su correspondiente aplicativo de los periodos a cobrar para NO incurrir en registro de causación tardía, dada la atipicidad del caso.	Procedimiento y reglamento ajustado y socializado	Implementación de un procedimiento y reglamento ajustado y socializado.	Subdirección Operativa Subdirección Financiera Subdirección de Sistemas	Subdirectora Operativa DDSC Subdirectora Financiera Subdirectora Informática y Sistemas	NA	18/12/2009	18/10/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION han reunido establecimiento ajustes al registro de facturación

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.4.2. Evaluación de los Estados Contables	Hallazgo Administrativo En la revisión del convenio de cooperación No. 205-2006 con Codensa S.A. ESP dentro de las obligaciones invoca ?El valor de los gastos de funcionamiento será cancelado mes vencido a favor de SHD, durante los primeros cinco días del mes siguiente al período que se realiza el pago?, al analizar las causaciones de la cuenta 147090 se observa que pasan más de dos meses, como se nota a continuación en la selección:	Se plantean las siguientes acciones: * Realizar ajuste y socialización del reglamento de facturación y su correspondiente aplicativo de los periodos a cobrar para NO incurrir en registro de causación tardía, dada la atipicidad del caso. (revaluar las fechas de corte)	Procedimiento y reglamento ajustado y socializado	Implementación de un procedimiento y reglamento ajustado y socializado.	Subdirección Operativa Subdirección Financiera Subdirección de Sistemas	Subdirectora Operativa DDSC Subdirectora Financiera Subdirectora Informática y Sistemas	NA	18/12/2009	18/10/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION han reunido establecimientos al registro de facturación
--	--	---	---	---	---	---	---	----	------------	------------	---	---

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.4.3. Evaluación de los Estados Contables	Hallazgo Administrativo Al realizar el análisis de la cuenta de Ingresos se observó que las entidades de los Supercades están cancelando los arriendos con más de dos meses de atraso, ejemplo:	Se plantean las siguientes acciones: - Se implementará en el sistema de facturación un modulo de alarmas y reportes sobre el pago oportuno que realicen las entidades de las cuentas de cobro. - Ajustar el Reglamento de Facturación, en donde se incluya la verificación de la recepción oportuna de la cuenta de cobro por la entidad responsable. Una vez verificada la recepción de la cuenta de cobro, se realiza un seguimiento efectivo y permanente durante los siguientes cinco días hábiles. El monitoreo se realiza a través de correos electrónicos a los responsables del proceso; esta información se valida con el reporte de comprobantes de ingreso emitido por la Tesorería Distrital mensualmente.	Módulo de alarmas y reglamento ajustados e implementados.	Implementación del modelo de alarmas y reglamento .	Subdirección Operativa Subdirección Financiera Subdirección de Sistemas	Subdirectora Operativa Subdirectora Financiera Subdirectora Informática y Sistemas	NA	18/12/2009	18/10/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION han reunido establecimientos al reg factura
--	--	---	--	---	---	---	--	----	------------	------------	---	---

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.4.4. Evaluación de los Estados Contables	Hallazgo Administrativo Analizada la vigencia del 2008 se evidenció que fueron sufragados en forma extemporánea los cánones de arrendamiento, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, omitiendo el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato y hacer efectivo el cobro de los intereses moratorios. El contrato de arrendamiento N° 206 de 2005 con la Cámara de Comercio de Bogotá, con un plazo de 4 años a partir del 13 de octubre de 2005 al 12 de octubre del 2009, en el parágrafo segundo afirma ¿en caso de mora en el pago del canon mensual, el arrendatario deberá cancelar el interés legal civil vigente, causado por dicho concepto?. Es de anotar que este contrato terminó el 14 de agosto de 2006, fecha en la cual fue entregada al sujeto de control el bien objeto del contrato A continuación se ilustra el estado de retrasos por día originado en el pago extemporáneo de los cánones de arrendamiento, así:	Se plantean las siguientes acciones: - Se implementará en el sistema de facturación un módulo de alarmas; reportes sobre el pago y cobro de intereses en la factura siguiente cuando haya lugar que realicen las entidades. - Ajustar el Reglamento de Facturación, en donde se incluya la verificación de la recepción oportuna de la cuenta de cobro por la entidad responsable. Una vez verificada la recepción de la cuenta de cobro, se realiza un seguimiento efectivo y permanente durante los siguientes cinco días hábiles. El monitoreo se realiza a través de correos electrónicos a los responsables del proceso; esta información se valida con el reporte de comprobantes de ingreso emitido por la Tesorería Distrital mensualmente. - Incluir un otrosí a los contratos de arrendamiento vigentes con el objeto de establecer un término para el cobro de los intereses en caso que se presente mora.	Módulo de alarmas y reglamento ajustados con el cobro de intereses implementados.	Implementación del modelo de alarmas y reglamento con el cobro de intereses.	Subdirección Operativa Subdirección Financiera Subdirección de Sistemas	Subdirectora Operativa Subdirector Financiero Subdirector Informática y Sistemas	NA	18/12/2009	18/10/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION han reunido establecimientos ajustes al reglamento de facturación
--	--	---	---	---	--	---	--	----	------------	------------	---	---

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.1.1 Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo Las certificaciones de cumplimiento, responsabilidad de quienes ejercer la supervisión de los contratos Nos. 117, 185 y 186 de 2008 no presentan fecha de expedición.	Solicitar a la Subdirección de Informática efectuar los ajustes correspondientes al Sistema de Gestión Contractual, con el fin de que las certificaciones de cumplimiento de obligaciones contractuales que expiden los supervisores de los contratos se generen con fecha de expedición.	Sistema de Gestión Contractual ajustado.	Certificaciones de cumplimiento de obligaciones contractuales con fecha de expedición.	Subdirección de Informática y Sistemas Subdirección Financiera - Supervisor es de los contratos de la Secretaría General	Subdirector Financiero Subdirector Informática y Sistemas Supervisor es de los contratos de la Secretaría General	NA	04/01/2010	30/03/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	CALIFICACIONES evidenciadas en los expedientes de Gestión
Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.1.2 Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo Los pagos efectuados por la Tesorería Distrital de la Secretaría de Hacienda a los contratistas se realizan antes de la expedición de la certificación de cumplimiento, siendo éste uno de sus requisitos, situación que se evidenció en los contratos Nos. 117, 185 y 186 de 2008. De acuerdo con lo manifestado por la entidad en cuanto a la fecha de la certificación de cumplimiento y específicamente para los certificados de cumplimiento que no presentan fecha, se tomó la fecha de radicación de los documentos soporte para el pago en la Dirección Jurídica.	1. Solicitar a la Subdirección de Informática efectuar los ajustes correspondientes al Sistema de Gestión Contractual, con el fin de que las certificaciones de cumplimiento de obligaciones contractuales que expiden los supervisores de los contratos se generen con fecha de expedición.	Sistema de Gestión Contractual ajustado.	Certificaciones de cumplimiento de obligaciones contractuales con fecha de expedición.	Subdirección de Informática y Sistemas Subdirección Financiera - Supervisor es de los contratos de la Secretaría General	Subdirector Financiero Subdirector Informática y Sistemas Supervisor es de los contratos de la Secretaría General	NA	04/01/2010	30/03/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	CALIFICACIONES evidenciadas en los expedientes de Gestión

		<p>2. Elaborar un cronograma para la vigencia 2010, en el cual se indique la fecha de cada mes, en la que los supervisores de los contratos deben remitir a la Subdirección Financiera el certificado de cumplimiento de las obligaciones y el informe de actividades del periodo correspondiente para efectos de tramitar el pago de los contratistas, el cual se dará a conocer a los contratistas mediante circular.</p>	<p>Un cronograma en el cual se indique la fecha de cada mes, en la que los supervisores de los contratos deben remitir a la Subdirección Financiera el certificado de cumplimiento de las obligaciones contractuales y el informe de actividades del periodo correspondiente para efectos de tramitar el pago de los contratistas.</p>	<p>Cumplimiento estricto del cronograma.</p>	<p>Subdirección Financiera</p>	<p>Subdirector Financiero</p>	<p>NA</p>	<p>04/01/2010</p>	<p>31/12/2010</p>	<p>Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1</p>	<p>CALIFICACIÓN expedido de la Gestión en la cual las fechas informó información correspondiente pago.</p>
		<p>3. Previo a la elaboración de los ordenes de pago de los contratos, la Subdirección Financiera verificará que las certificaciones de cumplimiento de las obligaciones contractuales, contengan la respectiva fecha de expedición y demás requisitos exigidos para el pago.</p>	<p>Un cronograma en el cual se indique la fecha de cada mes, en la que los supervisores de los contratos deben remitir a la Subdirección Financiera el certificado de cumplimiento de las obligaciones contractuales y el informe de actividades del periodo correspondiente para efectos de</p>	<p>Cumplimiento estricto del cronograma.</p>	<p>Subdirección Financiera</p>	<p>Subdirector Financiero</p>	<p>NA</p>	<p>04/01/2010</p>	<p>31/12/2010</p>	<p>Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1</p>	<p>CALIFICACIÓN evidencia Subdirección Financiera control de la elaboración de los ordenes de pago que verifican la fecha de certificación de cumplimiento.</p>

				tramitar el pago de los contratistas.								
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.1.3 Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo En los contratos de arrendamiento de las unidades de servicios en los SuperCADES a entidades privadas se establece que el valor del canon será cancelado mes anticipado durante los cinco primeros días de cada mes en la Tesorería Distrital, previa presentación por parte del arrendador de la factura de cobro; sin embargo, se evidenció demoras en los pagos correspondientes a las unidades de servicios ubicadas en el Centro Administrativo Distrital CAD, encontrándose que en las cuentas de cobro no se incluye el monto por concepto del interés legal vigente estipulado en los contratos, como ejemplo se presentan los siguientes:	Se plantean las siguientes acciones: - Se implementará en el sistema de facturación un modulo de alarmas; reportes sobre el pago y cobro de intereses en la factura siguiente cuando haya lugar que realicen las entidades. - Ajustar el Reglamento de Facturación, en donde se incluya la verificación de la recepción oportuna de la cuenta de cobro por la entidad responsable. Una vez verificada la recepción de la cuenta de cobro, se realiza un seguimiento efectivo y permanente durante los siguientes cinco días hábiles. El monitoreo se realiza a través de correos electrónicos a los responsables del proceso; esta información se valida con el reporte de comprobantes de ingreso emitido por la Tesorería Distrital mensualmente. - Incluir un otrosí a los contratos de arrendamiento vigentes con el objeto de establecer un término para el cobro de los intereses en caso que se presente mora y adelantar las gestiones de cobro por los	Módulo de alarmas y reglamento ajustados con el cobro de intereses implementados.	Implementación del modelo de alarmas y reglamento con el cobro de intereses.	Subdirección Operativa Subdirección Financiera Subdirección de Sistemas	Subdirectora Operativa DDSC Subdirectora Financiera Subdirectora Informática y Sistemas	NA	18/12/2009	18/10/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACION han reunion estable ajustes al reg factura
--	--------------------------------------	--	---	---	--	---	---	----	------------	------------	---	--

			intereses causados.																	
--	--	--	---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.1.4 Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo Se observan diferencias en las condiciones establecidas en los convenios interadministrativos y de cooperación suscritos por la Secretaría General con las entidades que ofrecen servicios y realización de trámites en los SuperCADES, en el sentido que para unas se establecen términos para el pago de los servicios públicos y para las otras no; diferencias que no tienen justificación dado que las entidades al hacer uso de los espacios destinados a la prestación de sus servicios se benefician de igual forma. Es importante mencionar que la ley establece que a quienes no programen los recursos para atender el pago de los servicios se les iniciará un juicio fiscal de cuentas por parte del ente de control, si bien no se menciona que el pago no se realice, en razón a que la Secretaría lo hace oportunamente, se resalta la importancia de cumplir con esta obligación, lo cual no puede ser desconocido por las entidades.	Estandarización de los convenios interadministrativos y realización del seguimiento permanente para garantizar el pago oportuno.	Total de convenios emitidos bajo criterios estandarizados	Estandarizar el 100% de convenios interadministrativos de cooperación, de conformidad con los criterios establecidos por la Dirección Coporativa y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Dirección Corporativa Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	Subdirectora Operativa	Servicio de mensajería efectivo Procesos de radicación y gestión documental oportuno Linea telefónica y correo institucional Recurso humano idoneo	01/01/2010	18/12/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	ENCALIFICACION inventario convenios interadministrativos se en revisión estandarizados
--	--------------------------------------	--	--	---	--	--	------------------------	--	------------	------------	---	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.2.1 Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria. Este ente de control evidenció la subutilización de la impresora digital multifuncional, adquirida mediante el Contrato de Compraventa No. 706 de 2008, con capacidad de impresión superior a las 500.000 copias mensuales, la cual debería ser instalada y puesta en funcionamiento en la Imprenta Distrital en un plazo de tres (3) meses, a partir de la fecha de inicio (Diciembre 26 de 2008) y efectivamente el 25 de marzo de 2009 terminó su instalación e inicio su funcionamiento. El Decreto 054 de 2008 estableció que "Todas las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, deberán realizar sus trabajos de diagramación, diseños, impresiones y publicaciones oficiales a través de la Subdirección de Imprenta Distrital." Esta situación hizo necesario proyectar la ampliación de la capacidad instalada de la Imprenta Distrital para poder atender la demanda de impresos y publicaciones de las Entidades Distritales y dar cumplimiento a lo señalado en el citado decreto. Por lo anterior es de suponer que esta Impresora esta siendo subutilizada y si se adquirió con el fin de satisfacer las necesidades de las distintas entidades del Distrito debería estar siendo utilizada al 100% de su capacidad y no en el mínimo que esta siendo utilizada desde marzo 25 de 2009 hasta la fecha.	1. Programar y ejecutar el 100% de la elaboración del Registro Distrital y del anexo al Registro a partir del 4 de enero de 2010, en la Impresora Digital Multifuncional.. 2. Programar y ejecutar la elaboración de piezas de corto tiraje a una sola tinta que se ajuste a los tamaños del papel que procesa la Impresora Digital Multifuncional, acorde a la demanda de las entidades distritales. 3, Se mantendran los mecanismos y controles que permiten el uso adecuado de los elementos e insumos adquiridos.	Tiraje mensual procesado en la impresora digital multifuncional.	Procesar mensualmente entre 450.000 y 500.000 impresiones en la impresora digital multifuncional.	Subdirección de Imprenta Distrital.	Subdirectora Distrital de Imprenta.	N/A	04/01/2010	31/12/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	ENCALIFICACION El proceso de impresión fue cumplido a meta.
--	--------------------------------------	---	---	--	---	-------------------------------------	-------------------------------------	-----	------------	------------	---	---

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.2.2. Evaluación a la Contratación	Hallazgo Administrativo Este ente de control evidenció la falta organización en el manejo de los inventarios en la ejecución de los Contratos de Suministro No. 584, 589 y 706 de 2008. Mediante los Contratos de Compraventa Nos: 584, 589 y 706 de 2008, se adquirieron los siguientes elementos: Dos (2) montacargas hidráulicos, una banda para barnizado total UV (ultra violeta) y una (1) Impresora digital multifuncional, respectivamente, al ser ingresados al almacén se les asignó una placa que los identifica y facilita el control de inventarios, pero esta identificación en los elementos contenidos en los dos primeros contratos que son del año 2008 tienen fecha anterior al año de su adquisición, debería ser del año (2008) y no (2006); igual situación ocurrió con el elemento del tercer contrato, en la que se observó que su placa de identificación es del año 2009 y no de 2008.	A partir del año 2010, la identificación de los bienes devolutivos y de consumo controlado de la Secretaría General, se realizará con placas que registre el código del bien.	No. De bienes plaquteados / No total de bienes devolutivos adquiridos por la entidad a partir del 2010..	A partir del 2010, los bienes que ingresen a la Secretaría General, se identificarán con placas que registre el código del bien.	Subdirección Administrativa	Subdirector Administrativo	Talento Humano, financieros y tecnológicos	01/01/2010	31/12/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	ENCALIFICACION Los devolutivos consumidos por fueron por plaques
--	---------------------------------------	--	---	--	--	-----------------------------	----------------------------	--	------------	------------	---	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.6.4.1 Evaluación a la Contratación	Se evidenció que los contratos de compraventa 705 de 2008, celebrado con ROYAL TECHNOLOGIES S.A., Prestación de Servicios N° 038 de 2008, contratista JORGE MAURICIO CAMARGO PERALTA y el 615 de compraventa, BLAMIS DOTACIONES LABORATORIO LTDA., presentan deficiencias en la gestión documental en cuanto a organización de archivo, documentos sin foliar y documentos sin fecha y firmas. En la carpeta del contrato No. 705 de 2008, de compraventa a nombre del Contratista ROYAL TECHNOLOGIES S.A., contrato liquidado. Sin foliación consecutiva, así: Analizando los pagos se encontró que en la segunda carpeta del contrato No. 705 de 2008, se evidenció que después del folio 224 se encuentran 5 documentos seguidos que están sin foliar, por ejemplo: el oficio de fecha 29 de 12-2008, certificado de cumplimiento de fecha 29 de diciembre de 2008, Certificación de pagos de seguridad social y aportes parafiscales de fecha 2 de diciembre de 2008 y el oficio de fecha 26 de diciembre de 2008 Bancolombia y sigue el folio 223. En la carpeta del contrato de Prestación de Servicios N° 038 de 2008, contratista JORGE MAURICIO CAMARGO PERALTA, contrato liquidado, se evidenció que las certificaciones de cumplimiento no tienen fecha y corresponden a las Ordenes de Pago número Nos: 846 (folio 93); 1096 ( folio 99) 1402 (folio 110) 1821 folio 121; 2125 (folio 132); 2581 ( folio 143 ). 2892 (folio 153, 3406 (folio 157) 3701 (folio 167) Y la 4330 (folio 175). En la carpeta del contrato compraventa No.615 de 2008, a nombre de BLAMIS DOTACIONES	1. Capacitación en Archivo y Gestión Documental, dirigida a los servidores públicos y contratistas de la Subdirección de Contratación, que tienen dentro de sus funciones u obligaciones la organización, manejo y archivo de documentos.	Una capacitación en Archivo y Gestión Documental.	Una capacitación en Archivo y Gestión Documental, dirigida a los servidores públicos y contratistas de la Subdirección de Contratación, que tienen dentro de sus funciones u obligaciones la organización, manejo y archivo de documentos.	Subdirección de Contratación	Subdirectora de Contratación	NA	04/01/2010	30/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN de memoria 2010-8 solicitó Subdirección de Gestión de Aprobación de Oficiales dirigidos Secretarías Auxiliares y Suplentes para quince días de abril de 2010-9 marzo Subdirección de Gestión de Información se realizó el 2 a 5 de abril de 2010 a correo electrónico de servidores contratistas Subdirección de Contratación fecha realizada en el c
--	--------------------------------------	--	---	---	--	------------------------------	------------------------------	----	------------	------------	---	---



			2.Elaborar una circular dirigida a los servidores públicos y contratistas asignados para la supervisión de los contratos, en la cual se darán instrucciones respecto de los documentos e informes de ejecución de actividades contractuales que deben ser enviados a la Subdirección de Contratación para ser archivados en los contratos, advirtiendo sobre la necesidad de no enviar copia o fotocopia de documentos que ya reposan en las carpetas de los contratos. Las instrucciones impartidas en la circular serán materia de socialización en una capacitación que realizará la Subdirectora de Contratación.	Una circular y una sesión de socialización y capacitación a los servidores.	Una circular y una capacitación dirigida a los servidores públicos y contratistas asignados para la supervisión de los contratos.	Subdirección de Contratación	Subdirectora de Contratación	NA	04/01/2010	30/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN elaborada circular en cuenta revisión la Sub Contratación
			3.Realizar la foliación de los documentos al momento de incluirlos en la carpeta de cada contrato.	Una circular y una sesión de socialización y capacitación a los servidores.	Una circular y una capacitación dirigida a los servidores públicos y contratistas asignados para la supervisión de los contratos.	Subdirección de Contratación	Subdirectora de Contratación	NA	04/01/2010	30/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN La foliación de documentos de incluirlos en la carpeta de cada contrato actividad de permanencia

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.9.1 Participación Ciudadana	Hallazgo Administrativo Al ejecutar la obligación normativa de rendición en el Sistema SIVICOF de la cuenta anual vigencia 2008, mediante documento electrónico Formulario: 3700 CB-0405: RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA la entidad relaciona un total de 44.004 requerimientos recibidos y distribuidos a todas las entidades del Distrito, cifra que comparada con la reportada por la Dirección Distrital del Servicio Ciudadano con corte a la misma fecha, ascendió a 34.823, evidenciándose una diferencia de 9.181 registros que no fueron reportados en la información enviada a la Contraloría a través del oficio 2-2009-59963 del 5 de noviembre de 2009, es de resaltar que la información relacionada en el Formato CB - 405 coincide con la presentada en los Informes de Gestión y Resultados y de Balance Social. Tomando como referencia la información presentada en el oficio anterior, frente a la relación de requerimientos presentados con corte a 31 de diciembre de 2008, se observó: Al cierre de dicho período se registra un total de 4.673 requerimientos, los cuales una vez depurados por el equipo auditor ascienden realmente a un total de 4.089, donde se evidencia duplicidad de requerimientos, y en algunos casos repetición de 122 veces como son los casos particulares de la solicitud No 163214 y 26 veces la solicitud No 163165. En los 4.089 requerimientos de la entidad se encuentran 12 relacionados que corresponden a otras entidades identificados con los números 138959, 165676, 167304, 167815, 172028, 159375, 163763,	Se parametrizará el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones donde se identifiquen los requerimientos que son competencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor por tipología, asunto y dependencia responsable Se contrató con la Empresa IBISCOM el "Mantenimiento Preventivo y Correctivo del SDQS" No. 2212100-423-2009, en el Módulo IV "Módulo de Cierre" numeral 3, el cual hace referencia a: "Ajustar la funcionalidad para que evite duplicaciones de las notificaciones en los cierres de requerimientos y a su vez esta identifique y depure las duplicaciones que se hayan presentado anteriormente". Para la cuenta anual correspondiente al la vigencia 2009, se depurará manualmente la información de requerimientos de la Secretaría General con el fin de entregar a la Contraloría Distrital un informe sin inconsistencias.	Reporte del SDQS por tipología, asunto y dependencia responsable correspondiente a los requerimientos de competencia específica de la Secretaría General. No. Requerimientos repetidos/No. Requerimientos registrados en el sistema	Información permanente del total de los requerimientos a de la Secretaría General Tener cero requerimientos repetidos	Subdirección de Calidad	Profesional Responsable de Quejas y Soluciones Equipo Administrador del S.D.Q.S.	NA	01/01/2010	01/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	ENCALIFICACION Ajuste la Empresa para depurar duplicaciones Contratos 2009
--	-------------------------------	---	--	---	---	-------------------------	--	----	------------	------------	---	--

		<p>162023, 158923, 180072, 170878, 170881. Así mismo, en la información enviada con el oficio anteriormente relacionado, no se discriminan por tipología, asunto y dependencia responsable los requerimientos que se presentan ante la Secretaría General.</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.9.2 Participación Ciudadana	Hallazgo Administrativo Tomando como referencia la información presentada por la Secretaría General en el oficio 2-2009-59963 de fecha 5 de noviembre de 2009, frente a la relación de requerimientos presentados con corte a 31 de diciembre de 2008, se observó: De acuerdo con la información correspondiente a los requerimientos, tan solo contaban con respuesta definitiva 3.391 registros y pendientes de respuesta 698, que representan el 17.1% del total, lo que refleja concentración de requerimientos sin resolver.	Se contrató con la empresa IBISCOM, "Mantenimiento Preventivo y Correctivo del SDQS" No. 2212100-423-2009, en los siguientes apartes: Modulo VI "Mejoramiento Desempeño del Sistema y los Usuarios" Numeral 3 "Consolidar la funcionalidad existente en el sistema relacionada con las ampliaciones bajo una sola opción del menú que se denominara Módulo de Ampliaciones", Módulo VII "administración del sistema" Numeral 4 "Ajustar el estado general de los requerimientos que se envían a varias entidades en la hoja de ruta y en los reportes", Modulo IX "Varios" Numeral 6 "Corregir las hojas de ruta para que coincida el estado con el tipo de evento con el fin de mejorar la consistencia entre el estado y el tipo de evento". Para la cuenta anual correspondiente al la vigencia 2009, se depurara manualmente la información de requerimientos de la Secretaría General con	Reportes de los estado de requerimientos ajustados a los nuevos conceptos.	100% de los estados de los requerimientos ajustados a los nuevos conceptos	Subdirección de Calidad	Profesional Responsable Quejas y Soluciones Equipo Administrador del S.D.Q.S.	NA	01/01/2010	01/06/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	EN CALIFICACIÓN Se o Empres para c los aj Sistema Quejas
--	-------------------------------	---	--	--	--	-------------------------	---	----	------------	------------	---	--

			el fin de entregar a la Contraloría Distrital un informe sin inconsistencias.																	
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Regular, vigencia 2008	3.11.1 Revisión de la Cuenta	Hallazgo Administrativo Como parte de la cuenta anual vigencia 2008 presentada por la entidad en febrero de 2009 en el plan de acción Plan de Desarrollo Bogotá Sin Indiferencia, con corte a mayo de 2008; no se registró lo ejecutado durante la vigencia 2008.	Elaborar y presentar el informe del Plan de Acción, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 01 de 2007 , o en las normas y directrices que se dicten para tal fin.	Informe ajustado a la normatividad vigente	1	Oficina Asesora de Planeación	Jefe Oficina Asesora de Planeación	NA	15/12/2009	14/02/2010	Texto Igual al de la acción No. 3,2,2,1,2,1	CALIFICACION constata formato que se Informa plan de apareamiento informacion programada de ejecucion metas
--	------------------------------	---	---	--	---	-------------------------------	------------------------------------	----	------------	------------	---	---

TOTAL PUNTOS 38

No. ACTIVIDADES 29

GRADO DE CUMPLIMIENTO 37/29= 1.31 CUMPLIMIENTO PARCIAL

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE PUNTOS x 100/2 = 65,5%