



**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL DECRETO 371 DE 2010
PARA LA VIGENCIA 2012**

DESPACHO DE LA VICEVEEDORA DISTRITAL

Contenido

1. METODOLOGÍA	2
a. Procesos de contratación	2
b. Procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos	3
c. Procesos de la participación ciudadana y control social	4
d. Sistemas de Control Interno	4
2. ANÁLISIS SECTORIAL.....	6
a. Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia.....	6
b. Sector Planeación.....	8
c. Sector Educación.....	8
d. Sector Ambiente.....	9
e. Sector Salud	11
f. Sector Hacienda	13
g. Sector Desarrollo Económico.....	15
h. Sector Gestión Pública.....	16
i. Sector Integración Social	18
j. Sector Cultura, Recreación y Deporte	20
k. Sector Movilidad	21
l. Sector Hábitat	24

1. METODOLOGÍA

El seguimiento a la implementación de la implementación del Decreto 371 de 2010 evalúa cuatro procesos que inciden directamente en la prevención de situaciones generadoras de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia: contratación, atención al ciudadano (PQRS), participación y control social y control interno.

La recolección de la información se realizó mediante un aplicativo de autoevaluación en línea, a través del cual las entidades distritales, a través de las Oficinas de Control Interno / Gestión Pública y Autocontrol o quienes hagan sus veces aportaron las calificaciones, indicando las acciones y documentos que las soportan, para cada uno de los numerales contenidos en el articulado del decreto.

El puntaje alcanzado corresponde a la aplicación de un modelo matemático, que califica el desempeño de las entidades para cada artículo e ítem, a través de la valoración cualitativa de los soportes con que cuentan las oficinas mencionadas.

ESCALA DE CALIFICACIÓN		
0% - 15%	Nivel de Cumplimiento Deficiente	0% - 60%
15,1% - 22%	Nivel de Cumplimiento Aceptable	60,1% - 88%
22,1% - 25%	Nivel de Cumplimiento Satisfactorio	88,1% - 100%

La ponderación de los ítems evaluados para cada artículo no es homogénea, sino que obedece a criterios de prioridad e impacto asignados en la construcción del modelo. Sin embargo, cada uno de los artículos evaluados tiene un peso del 25 puntos sobre 100.

a. Procesos de contratación

La valoración de los procesos de contratación en las entidades distritales, tiene como objetivo asegurar que estos se desarrollen en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente y en consonancia con los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa.

En este sentido, se hace seguimiento a la aplicación de instrumentos, metodologías y procesos documentados, estandarizados, actualizados y socializados que garanticen el adecuado discurrimiento de todas las etapas del proceso contractual. Asimismo, a la idoneidad de las personas que desempeñan funciones en materia contractual; equipos estructuradores, supervisores, interventores, contratistas.

DECRETO 371 DE 2010 - PROCESOS DE CONTRATACIÓN – ÍTEMS A EVALUAR	
La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad.	5 puntos
La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación.	2.5 puntos
La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación.	2.5 puntos
El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de	5 puntos

una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles	
La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/ó supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.	5 puntos
La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/ó autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.	2.5 puntos
La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios	2.5 puntos

El peso de cada numeral dentro del artículo corresponde las exigencias mínimas contenidas en la ley y las normas que regulan la contratación estatal, en atención a los cuales se asignó con mayor valor porcentual a aquellos requisitos indispensables para adelantar la gestión contractual en las entidades del Distrito Capital (5.0%), y con un menor valor (2.5%) a aquellos temas que, no obstante, tener importancia en desarrollo de la mencionada gestión, no se estiman de igual relevancia en el momento de la evaluación

b. Procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos

La atención al ciudadano, expresada en la recepción y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos y la garantía del acceso a la información pública, es condición sine qua non para asegurar la prestación de servicios públicos de forma eficiente y en condiciones de equidad, transparencia y respeto.

El monitoreo realizado evalúa el conocimiento institucional del proceso de PQRS en su calidad misional, al verificar la existencia de recursos humanos y técnicos necesarios para atender de forma sistemática y permanente las PQRS, de tal forma que permita garantizar la memoria institucional y evaluar la gestión de las entidades en esta materia, bajo parámetros de calidad, oportunidad

DECRETO 371 DE 2010 - PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS) – ITEMS A EVALUAR	
La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	4 puntos
El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	4 puntos
El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.	6 puntos
El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	5 puntos
La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y	3,5 puntos

solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	
La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	2,5 puntos

c. Procesos de la participación ciudadana y control social

La evaluación de la participación ciudadana y control social tiene como objetivo establecer la eficiencia en la implementación de acciones para la petición y rendición de cuentas por parte de las entidades distritales a los bogotanos. En este sentido, se monitorea la existencia de instancias que permiten un mejor acceso a la información pública y el ejercicio de veeduría ciudadana al cumplimiento de las competencias legales y metas de los planes de desarrollo, con el fin de garantizar el disfrute de los derechos constitucionales.

Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, se evalúa la posibilidad de ejercer control social a la contratación, las estrategias para el acceso a la información pública, la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas, etc.

DECRETO 371 DE 2010 - PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL – ÍTEMES A EVALUAR	
Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.	5 puntos
Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.	5 puntos
Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.	4 puntos
Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.	3 puntos
Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.	3 puntos
Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad	5 puntos

d. Sistemas de Control Interno

El correcto funcionamiento del Control Interno en las entidades reviste de gran importancia en materia de transparencia, probidad y no tolerancia a la corrupción. Su desarrollo garantiza la aplicación de los principios constitucionales y legales y el cumplimiento de los fines del Estado en todos sus órdenes, en tanto salvaguarda la realización eficiente y efectiva de los planes institucionales, en beneficio de los usuarios institucionales y la ciudadanía en general.

La revisión planteada por el Decreto 371 de 2010 en materia de Control Interno aborda aspectos como el desarrollo del talento humano, la ética institucional; el desarrollo de la comunicación interna, los sistemas de información, la administración de riesgos, la evaluación constante de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; la inclusión de la transparencia y prevención de la

corrupción en planes, programas, proyectos e informes de gestión; y la estructura de funcionamiento de este sistema.

DECRETO 371 DE 2010 – SISTEMAS DE CONTROL INTERNO – ITEMS A EVALUAR	
La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y re inducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar las actividades de manera eficiente y efectiva.	4 puntos
El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.	2 puntos
La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.	2 puntos
La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto.	5 puntos
El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.	2 puntos
La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite.	2 puntos
El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad.	1.5 puntos
La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización.	2 puntos
La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general.	2 puntos
La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados.	1.5 puntos
La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.	1 punto

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS SECTORIALES

a. Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia

El Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia tiene como fin “velar por la gobernabilidad distrital y local, por la convivencia y seguridad ciudadana, por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los ciudadanos y ciudadanas y las organizaciones sociales, por la relación de la administración distrital con las corporaciones públicas de elección popular en los niveles local, distrital, regional y nacional; vigilar y promover el cumplimiento de los derechos constitucionales, así como de las normas relativas al espacio público que rigen en el Distrito Capital”¹. El sector está conformado por 26 instituciones, a saber:

- Secretaría Distrital de Gobierno, entidad cabeza del sector
- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
- Fondo de Prevención y Atención de Emergencias – FOPAE
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
- Fondo de Vigilancia y Seguridad – FVS
- Alcaldías Locales (20): Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz

El sector alcanzó una calificación promedio de 65.2 sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño aceptable. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector disminuyó su calificación respecto del informe anterior, donde alcanzó 68,87 puntos porcentuales (desempeño aceptable).

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	13,8	INSUFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	19,2	ACEPTABLE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	15,3	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	16.9	ACEPTABLE
TOTAL	65,2	ACEPTABLE

Respecto a los procesos de contratación del Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia Ciudadana, las veintiséis (26) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 13,8 puntos sobre 25 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de desempeño insuficiente. En contratación, sobresale la existencia y aplicación de una metodología para la elaboración de estudios previos y el uso de matrices de riesgo para los procesos contractuales. Sin embargo, es pertinente señalar que debe profundizarse en la socialización de directrices y experiencias exitosas hacia los centros de gestión de las entidades, las cuales constituyen un insumo que garantiza la efectiva obtención de bienes y servicios.

¹ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP aparece como la más destacada en materia de contratación, con un desempeño satisfactorio de 22,9 puntos sobre 25 puntos, en tanto tiene resultados satisfactorios en 5 de los 7 aspectos evaluados en el artículo: la realización de procesos de contratación planeados, la elaboración de análisis detallados para estimar el valor de un bien o servicio a contratar, la conformación de equipos idóneos y expertos para gestionar procesos contractuales, el desarrollo y aplicación de una metodología de estudios previos y la retroalimentación de directrices y experiencias exitosas de contratación.

La Alcaldía Local de Kennedy merece especial atención, en tanto los resultados de la autoevaluación realizada señalan un desempeño insuficiente para 6 de los 7 aspectos evaluados en materia de contratación (incluye 4 aspectos con calificación de cero), para un resultado acumulado de tan solo 5,6 puntos sobre 25 puntos. Inclusive, es preciso señalar que las falencias en materia de contratación son comunes a todas las 20 alcaldías locales.

En relación con el desempeño en los procesos de atención al ciudadano, las entidades del Sector de Gobierno, Seguridad y Convivencia alcanzaron un puntaje acumulado de 19, 2 puntos sobre 25 puntos (desempeño aceptable). Destaca positivamente el cumplimiento en el reconocimiento misional del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, así como de la figura del defensor ciudadano. Empero, se evidencian falencias en lo concerniente a la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la entidad, situación que puede afectar negativamente la oportunidad y calidad de la respuesta a las peticiones.

Sobresale la entidad Secretaría Distrital de Gobierno, quien en lo referente a los procesos de atención al ciudadano logró una puntuación de 25 puntos de 25 puntos posibles, dentro del rango de desempeño satisfactorio. Por el contrario, la gestión de las alcaldías locales tiene como común denominador un desempeño medio, clasificado dentro de la categoría de desempeño aceptable.

Acerca de los procesos de participación con la ciudadanía, este sector tuvo un puntaje promedio de 15.3 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño aceptable. Resalta positivamente la existencia de estrategias de información que permitan a la comunidad usuaria conocer acceder a información realizar un control social efectivo. No obstante, debe avanzarse en la promoción activa de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

El DADEP, el IDPAC, la Unidad Administrativa de Bomberos y el FOPAE se sitúan como las entidades con mejor desempeño en materia de participación ciudadana y control social, dentro de la escala de desempeño satisfactorio. Opuestamente, la Secretaría de Gobierno y la Alcaldía local de Rafael Uribe Uribe obtuvieron una calificación insatisfactoria. Se detectaron deficiencias en materia de audiencias públicas y en la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 16,9 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño deficiente. Este grupo de entidades se destacaron especialmente en mantenimiento de la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad, con el mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos. En contraposición, los resultados demuestran que debe avanzarse en la inclusión de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el

mejoramiento continuo de los procesos y sistemas de control interno en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados

En ese sentido, La entidad mejor calificada del Sector Gobierno fue la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, con 24.2 puntos de 25 posibles, y calificación satisfactoria en todos y cada uno de los 11 ítems que se evalúan en relación con el control interno.

Por otro lado, resaltan negativamente los resultados de la Secretaría de Gobierno y las Alcaldías Locales de Engativá y Suba, que evidencian dificultades en relación los sistemas de información y control, evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, los planes de mejoramiento institucional y la inclusión de los temas de fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, proyectos, programas e informes de gestión de las entidades

En general, tanto la Secretaría de Gobierno, como las Alcaldías Locales tienen puntajes bajos y grandes falencias en los temas evaluados, principalmente los relacionados con sistemas de información y control, evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas tratados en el decreto, los planes de mejoramiento institucional y la inclusión de los temas de fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, proyectos, programas e informes de gestión de las entidades.

b. Sector Planeación

El Sector Planeación está compuesto únicamente por la Secretaría Distrital de Planeación, que realiza las tareas de planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito. El sector alcanzó una calificación promedio de 98,9 sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño satisfactorio.

En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró sus resultados, en tanto su calificación previa fue de 89,10 puntos porcentuales (desempeño aceptable)

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	25	SATISFACTORIO
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	25	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	25	SATISFACTORIO
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	23,9	SATISFACTORIO
TOTAL	98,9	SATISFACTORIO

El sector muestra un comportamiento satisfactorio en todos en cuanto a procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y a los sistemas de control interno.

c. Sector Educación

El Sector Educación está conformado por Secretaría Distrital de Educación, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico. Dentro de sus funciones se cuentan promover la oferta educativa y garantizar calidad y pertinencia de la educación.

El sector alcanzó una calificación promedio de 90 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño satisfactorio. Tanto la por Secretaría Distrital de Educación, como la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico alcanzaron puntajes destacados en los 4 artículos evaluados.

En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró/empeoró en cerca de 9,5 puntos porcentuales, pasando de 80,52 (desempeño aceptable) a 90 por ciento (desempeño satisfactorio).

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	21.93	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	23.80	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	23,87	SATISFACTORIO
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	20,4	ACEPTABLE
TOTAL	90	SATISFACTORIO

Respecto a la gestión en materia de procesos de contratación del Sector Educación, las 3 entidades que lo conforman tienen un puntaje promedio de 21.93 sobre 25 puntos, dentro del rango de desempeño aceptable. Resalta la implementación de herramientas que aseguran el cumplimiento de los principios de la contratación estatal, como lo son los manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados en esta materia. Por el contrario, debe mejorarse en la retroalimentación y socialización de las experiencias exitosas en gestión contractual. Las tres entidades que conforman el Sector Educación tienen un desempeño satisfactorio.

En relación con el desempeño en atención al ciudadano, las entidades obtuvieron un puntaje acumulado promedio de 23,10 puntos de 25 posibles, con una gestión satisfactoria. El sector se destaca particularmente en la implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRS y las dependencias de las entidades. Por el contrario, existen rezagos en la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en las 3 entidades, específicamente en lo concerniente a la calidad (coherencia) y oportunidad de la respuesta.

En materia de participación, el Sector Educación obtuvo un resultado de 23.87 puntos sobre 25 posibles, dentro del rango de desempeño satisfactorio. Sobresalen las acciones realizadas en materia de información a la comunidad acerca de las competencias, proyectos y responsabilidades de las entidades del sector, como insumo para el ejercicio del control social, y la realización de ejercicios de rendición de cuentas con la comunidad. Opuestamente, las entidades del Sector Educación deben profundizar su trabajo la promoción y conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

Finalmente, la evaluación de los Sistemas de Control Interno ubica al Sector Educación dentro del rango de desempeño aceptable, con 20.4 puntos de 25 posibles. Se destaca la labor realizada en materia de entrega y recibo de cargos, bajo el derrotero de mantener la continuidad y conservar la memoria institucional. Pero se aprecian deficiencias en la aplicación de herramientas para la identificación y valoración permanente de riesgos, a saber, la implementación de mapas de riesgos de los procesos de las entidades.

d. Sector Ambiente

El Sector Ambiente está conformado por Secretaría Distrital de Ambiente y el Jardín Botánico José Celestino Mutis. Dentro las funciones de la Secretaría Distrital de Ambiente se encuentran promover, orientar y regular la sustentabilidad ambiental de Bogotá, para el bienestar de la población, al igual que la conservación y uso de bienes y servicios eco-sistémicos. Del mismo modo, El Jardín Botánico José Celestino Mutis es el Centro de Investigación y Desarrollo Científico, dirigido principalmente a contribuir en la conservación de la flora del Distrito Capital, sostenibilidad ambiental.

El sector alcanzó una calificación promedio de 84,7 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, queriendo decir esto que entra en el rango de desempeño aceptable. Tanto la Secretaría Distrital de Ambiente, como el Jardín Botánico José Celestino Mutis alcanzaron puntajes satisfactorios (87 y 82,3 respectivamente).

En relación con el informe anterior (2011), este sector mantuvo su desempeño, categorizado como aceptable (84,7 puntos).

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	19.50	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	25.0	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	18.80	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21.4	ACEPTABLE
TOTAL	84.7	ACEPTABLE

Para el área de proceso de contratación del Sector Ambiente, las dos entidades cuentan con un promedio de 19.50 sobre 25 puntos, reflejando un desempeño aceptable. Resalta en ambas instituciones el desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluyen, aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tienen incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contiene la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles.

El Jardín Botánico José Celestino Mutis cuenta de igual forma con un resultado aceptable, jalonado por los resultados obtenidos en el ítem “definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad”. Por el contrario, el Jardín Botánico José Celestino Mutis debe mejorar en la elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación; y en la definición desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas para garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades, otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras.

Por otra parte, La Secretaría Distrital de Ambiente debe mejorar en la definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.

En cuanto a los procesos de atención al ciudadano, las entidades que conforman el sector Ambiente obtuvieron un puntaje máximo de 25.0 puntos cada una sobre un total de 25, entrando dentro del rango de desempeño satisfactorio. Se recomienda a las entidades continuar con este trabajo, específicamente en lo concerniente a la socialización interna y externa de la figura del Defensor Ciudadano y la oficina encargada de la atención de Quejas y Reclamos, en materia de funciones y el rol que cumple cada una de ellos, de cara a la misma entidad y frente a la comunidad.

Para los procesos de participación ciudadana, el sector Ambiente obtuvo 18.80 puntos sobre 25 entrando en el rango de desempeño aceptable. Sobresalen las acciones realizadas en la sistematización y documentación de los espacios de participación ciudadana, como insumo para la construcción de memoria histórica para el seguimiento al impacto de la gestión, así como la realización de audiencias públicas. Sin embargo el Sector Ambiente debe mejorar en la realización de ejercicios de rendición de cuentas, entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad y la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, para facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

En los sistemas de control interno el sector Ambiente obtuvo un puntaje de 21.4 sobre 25 (rango aceptable). Dentro de esta área, se destaca el fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de las entidades, al igual que la existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional. Sin embargo el sector Ambiente debe mejorar en las áreas relativas a los procesos de entrega y recibo de cargos.

La Secretaría Distrital de Ambiente tiene falencias relativas a la promoción de la transparencia y prevención de la corrupción, gestión de riesgos, sistemas de información y entrega y recibo de cargos. El Jardín Botánico cuenta con falencias en la entrega y recibo de cargos y en la promoción de la transparencia y prevención de la corrupción, sistemas de información y evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas del decreto.

e. Sector Salud

El sector Salud está conformado por la Secretaría Distrital de Salud, Hospital Bosa, Hospital Centro Oriente, Hospital Chapinero, Hospital del Sur, Hospital el Tunal III, Hospital Engativá, Hospital Fontibón, Hospital La Victoria, Hospital Meissen, Hospital Nazareth, Hospital Occidente de Kennedy, Hospital Pablo VI Bosa, Hospital Rafael Uribe Uribe, Hospital San Blas II Nivel, Hospital San Cristóbal, Hospital Santa Clara, Hospital Simón Bolívar, Hospital Suba, Hospital Tunjuelito, Hospital Usaquén, Hospital Usme y Hospital Vista Hermosa. Dentro de las funciones del sector Salud y la Secretaría Distrital de Salud, se encuentra garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la salud de toda la población, a través de la implementación de un modelo de atención integral, equitativo, universal, participativo, centrado en el ser humano, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental.

El sector alcanzó una calificación promedio de 84,8 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, queriendo decir esto que entra en el rango de desempeño aceptable. Mejoró en cerca de 6 puntos porcentuales, pasando de 78,40 a 84,80 puntos.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
----------	--------	-----------

Artículo 2° - Proceso de Contratación	18,80	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	23,60	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	21,40	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21,0	ACEPTABLE
TOTAL	84,80	ACEPTABLE

Respecto de los procesos de contratación, el sector Salud alcanzó un promedio de 18,80 puntos sobre 25, dentro de la escala de desempeño aceptable. Tanto la Secretaría Distrital de Salud (16,70), como los hospitales de Bosa (23,3), Centro Oriente (21,3), Chapinero (21,7), del Sur (21,0), Engativá (18,8), Fontibón (18,8), la Victoria (22,5), Nazareth (21,7), Pablo VI Bosa (19,0), San Blas (19,6), San Cristóbal (21,3), Santa Clara (21,5), Tunjuelito (20,4), y Vista Hermosa (20,0) alcanzaron puntajes satisfactorios. Por otra parte, los hospitales del Tunal (12,3), Meissen (8,5), Simón Bolívar (14,4) y Usme (9,4) obtuvieron puntajes insuficientes.

Las entidades ubicadas dentro de la escala aceptable se destacan por la conformación de equipos idóneos y con experiencia, que aseguren la adecuada elaboración de estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación (el Hospital de Meissen es el único que refleja un puntaje insatisfactorio en esta área). Además, estas entidades se destacan en el ítem de “elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que determinan el valor del presupuesto oficial de cada proceso contractuales” (con excepción de los hospitales de Chapinero, Tunal, Usaquén y Usme, que alcanzaron puntajes insatisfactorios).

La Secretaría Distrital de Salud destaca en cuanto al desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, la cual incluye los aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico incidentes en la ejecución de un contrato, así como la elaboración de las matrices de riesgo que contiene la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible para un proceso contractual. Mientras que los hospitales de El Tunal, Fontibón y Usme no alcanzaron calificaciones positivas al respecto.

No obstante, en lo tocante con la retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad sobre las experiencias de ejecución contractual, para la generación de directrices y adopción de acciones que repliquen casos de éxito o prevengan la repetición de fallas en la obtención de bienes y servicios, hay que mencionar los bajos puntajes de la Secretaría Distrital de Salud, los hospitales la Victoria, Meissen, Simón Bolívar, Usme y Vista Hermosa.

Vale la pena agregar, que los hospitales de Meissen y Usme alcanzaron puntajes insuficientes en materia de celebración de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, así como a la implementación de herramientas que reflejen el compromiso de estos hospitales en la lucha contra la corrupción.

Para el proceso de atención al ciudadano, el Sector Salud obtuvo un puntaje de 23,6 (satisfactorio), donde se destacan los hospitales de Bosa II, Centro Oriente, Chapinero ESE, del Sur, Engativá, Fontibón, Meissen, Pablo VI Bosa, San Cristóbal, Suba y la Secretaría Distrital de Salud, que obtuvieron un puntaje máximo de 25. Es importante que las entidades continúen observando y reforzando el acatamiento de los preceptos atinentes al buen servicio a la ciudadanía, establecidos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010, el deber de información al público, establecido en el artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, en especial lo concerniente la socialización, interna y externa, de la figura del Defensor Ciudadano y la

oficina encargada de la atención de Quejas y Reclamos, sus funciones y el rol que cumple cada una de ellos, de cara a la misma entidad y frente a la comunidad.

En cuanto a las otras entidades, debe trabajarse en mejorar la socialización de la información, interna y externamente, respecto de las figuras del Defensor del Ciudadano y de la oficina responsable de la atención de las PQRS, a través de los distintos medios de comunicación, con el fin de clarificar las funciones y el rol de estas. Igualmente, deben redoblar esfuerzos en evidenciar el trámite de la totalidad de los requerimientos quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de la institución en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS -, así como enviar la información, periódica y puntual, que sobre el tema de atención ciudadana requiere la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. Al respecto, se sugiere establecer estrategias que garanticen la oportunidad y calidad de las respuestas, fortalecer la cultura del autocontrol y la atención al ciudadano, mediante capacitaciones y actualizaciones a los funcionarios y / o contratistas de la Oficina de Atención al Usuario. Además, se debe diseñar y realizar acciones que midan la satisfacción del usuario, enfocada específicamente a la oficina de Atención al Usuario.

En el proceso de participación ciudadana el Sector Salud obtuvo un puntaje de 21,4, dentro del nivel aceptable. A excepción del Hospital Occidente de Kennedy, las demás entidades presentan un desempeño adecuado en cuanto a la realización de audiencias públicas en aquellos proyectos que impactan de manera significativa derechos colectivos. Por el contrario, el Hospital de Usme es la única entidad que presenta un resultado insatisfactorio en la implementación del Artículo 4 (13,6 sobre 25); esto se debe principalmente a su bajo nivel en la promoción de la realización de los ejercicios de rendición de cuentas, a fallas en la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad y dificultades en garantía de la participación de los ciudadanos y organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual para que el control social.

En cuanto al sistema de control interno, el Sector Salud obtuvo un puntaje de 21 sobre 25, alcanzando un resultado aceptable. Vale la pena destacar a los hospitales de Nazareth, Pablo VI Bosa y Rafael Uribe Uribe, los cuales fueron los únicos hospitales que obtuvieron un resultados adecuados en todos los ítems evaluados. Por el contrario, el Hospital Vista Hermosa (16,4) fue la entidad con el menor puntaje del sector (aunque se ubicó en el rango aceptable), en tanto debe trabajar en el mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos y la falta de inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción.

El sector Salud mejoró en la calificación del artículo 5 del decreto 371 de 2010, al cierre de la vigencia 2012, obteniendo 21 puntos porcentuales, respecto de la vigencia 2011, cuando obtuvo 19.24 puntos porcentuales, manteniéndose con semaforización en amarillo (ver cuadro anexo resultados globales por sector 2011 – 2012).

f. Sector Hacienda

El sector Hacienda está conformado por la Secretaría Distrital de Hacienda, el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP, la Lotería de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD.

El Sector de Hacienda garantiza la sostenibilidad de las finanzas del Distrito Capital; orienta y lidera la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas hacendarias y de la planeación y programación fiscal para la operación sostenible del Distrito Capital y el financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas.

El sector alcanzó una calificación promedio de 83,3 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, entre en el rango de desempeño aceptable.

Respecto al pasado informe, el Sector Haciendo mejoró su desempeño en 9 puntos porcentuales (74,31), todavía dentro del rango de desempeño aceptable.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	20,9	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	21,6	ACEPTABLE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	18,3	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	22,5	SATISFACTORIO
TOTAL	83,3	ACEPTABLE

En lo concerniente a los procesos de contratación, el Sector Hacienda obtuvo un puntaje de 20,9 sobre 25, y alcanzó una calificación aceptable. Dentro de este puntaje, hay que mencionar la Secretaría Distrital de Hacienda y a la UAECD, que obtuvieron puntajes de 25 sobre 25.

En cuanto a los puntajes inferiores, hay que hacer referencia al FONCEP, que acusa problemas en cuanto a la retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios, al igual que en la definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos. La Lotería de Bogotá presenta bajos puntajes en la definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas que tienden a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución y en el desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya.

En materia de atención al ciudadano, el Sector Hacienda obtuvo un puntaje de 21,6 sobre 25, logrando un desempeño aceptable. La Secretaría Distrital de Hacienda obtuvo un puntaje de 21,4, el FONCEP 19,4 y la Lotería de Bogotá 21,4; la UAECD fue la entidad que tuvo el puntaje más alto con 24,2 puntos.

En el proceso de participación ciudadana, el Sector Hacienda obtuvo un puntaje de 18,3, categorizado como aceptable. La Secretaría Distrital de Hacienda, el FONCEP y la Lotería de Bogotá deben reforzar su labor en cuanto a la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrollan las entidades. De la misma forma, deben mejorar en la documentación de intervenciones ciudadanas, con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de su gestión. Sin embargo, se debe hacer una mención especial a UAECD, la cual obtuvo 25 puntos de 25 posibles.

En cuanto al sistema de control interno, el Sector Hacienda obtuvo un puntaje de 22,5 sobre 25, mostrando un desempeño satisfactorio. El tema mejor calificado para el sector fue el relativo a la administración de riesgos, mientras que el tema peor calificado para el sector fue relativo a la inclusión de los temas de transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad (FONCEP). La entidad mejor calificada del Sector Hacienda fue la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, con 23,7 puntos porcentuales de los 25 posibles, pues ya tiene implementados y en funcionamiento todos los ítems del artículo 5 del decreto 371 de 2010, aunque tiene falencias en sistemas de información y en entrega y recibo de cargos. La entidad peor calificada del Sector Hacienda es el FONCEP, con falencias en la inclusión de los temas de transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad, sistemas de información, entrega y recibo de cargos y evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos. Además, no calificó la asistencia de sus representantes a las reuniones citadas por la Veeduría Distrital.

El Sector Hacienda mejoró levemente en la calificación del artículo 5 del decreto 371 de 2010, al cierre de la vigencia 2012, obteniendo 22.5 puntos porcentuales, respecto de la vigencia 2011, cuando obtuvo 22.1 puntos porcentuales.

g. Sector Desarrollo Económico

El sector Desarrollo Económico está conformado por el Instituto Distrital de Turismo, el Instituto para la Economía Social IPES y la Secretaría de Desarrollo Económico. El Sector de Desarrollo Económico cumple las funciones de orientar y liderar la formulación de políticas de desarrollo económico de las actividades comerciales, empresariales y de turismo, que conlleve a la creación o revitalización de empresas, a la generación de empleo y de nuevos ingresos para los ciudadanos en el Distrito Capital.

El sector alcanzó una calificación promedio de 89, 80 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, queriendo decir esto que entra en el rango de desempeño satisfactorio. Mejoró en 10 puntos porcentuales la calificación obtenida en la vigencia anterior, con un salto de desempeño aceptable (74,31) a desempeño satisfactorio.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	23,80	SATISFACTORIO
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	23,80	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	21,20	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21,0	ACEPTABLE
TOTAL	89,80	SATISFACTORIO

Dentro del proceso de contratación, el Sector de Desarrollo Económico obtuvo una puntuación de 23,8 sobre 25, para un desempeño satisfactorio. Cabe destacar que tanto a la Secretaría de Desarrollo Económico, como al Instituto Distrital de Turismo alcanzaron un puntaje de 25 sobre 25, sin embargo, hay aspectos que todavía pueden mejorar. El IPES debe mejorar en la definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los supervisores o interventores. Al igual que en la definición desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas que garanticen la colaboración y

coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos.

En cuanto a la atención al ciudadano, el obtuvo un puntaje de 23,80 sobre 25, con calificación satisfactoria. De igual forma, las tres entidades lograron nivel de cumplimiento satisfactorio (SDDE, 24,2 %, IPES, 22,2 % e IDT, 25,0 %). No obstante, vale la pena que se revisen las acciones en relación al acceso ciudadano a información pertinente sobre el quehacer y rol que desempeñan las oficinas de atención al ciudadano y la figura del Defensor Ciudadano, así como reforzar su posicionamiento interno y externo. Para el caso del IPES se debe fortalecer el seguimiento a la oportuna gestión de las PQRS, que cumpla con las exigencias del SDQS.

En lo tocante a los procesos de participación ciudadana, el sector de Desarrollo Económico obtuvo un puntaje de 21,20 sobre 25, con calificación aceptable. Vale mencionar que el IPES obtuvo resultados aceptables en este ítem, a razón de dificultades y/o ausencias en la realización de ejercicios de rendición de cuentas y en la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad, al igual que, en la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla esta entidad y en la garantía y promoción de la participación de los ciudadanos y organizaciones sociales en la gestión administrativa y de este instituto. Por otro lado, el Instituto Distrital de Turismo obtuvo un puntaje de 25 sobre 25.

En cuanto al sistema de control interno, el sector de Desarrollo Económico obtuvo un puntaje de 21 sobre 25 (aceptable). Dentro de este ámbito, cabe señalar que la Secretaría de Desarrollo Económico debe trabajar en el mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos. La SDDE fue la entidad que obtuvo el menor puntaje dentro del Artículo 5, con 19,1 puntos de 25. No obstante, la totalidad del sector se destacó en la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y sistemas.

El Sector Desarrollo Económico mejoró levemente en la calificación del artículo 5 del decreto 371 de 2010, al cierre de la vigencia 2012, obteniendo 21.0 puntos porcentuales, respecto de la vigencia 2011, cuando obtuvo 20.6 puntos porcentuales.

h. Sector Gestión Pública

El Sector de Gestión Pública está compuesto por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, quienes se encargan de coordinar “la gestión de los organismos y entidades distritales y promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano”².

El sector alcanzó una calificación promedio de 89,9 sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, ubicándose dentro del rango de desempeño satisfactorio. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector paso de obtener un desempeño aceptable a satisfactorio.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	22,4	SATISFACTORIO
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	22,9	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	22,4	SATISFACTORIO

² Tomado de: <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/01.2709100202.html>

Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	22,2	SATISFACTORIO
TOTAL	89,9	SATISFACTORIO

Respecto a la gestión en materia de contractual, las dos entidades arriba mencionadas obtuvieron un desempeño promedio de 22,4 sobre 25 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de desempeño satisfactorio. El sector sobresale en la elaboración de la realización de análisis detallados para determinar el valor del presupuesto de cada uno de sus procesos contractuales, así como en la conformación de equipos idóneos (expertos y experimentados) que aseguren el correcto discurrir de estos procesos. No obstante, cabe mencionar que debe profundizarse en la definición de los procedimientos que garanticen la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas en la ejecución.

La Secretaría General es la entidad más destacada en materia de contratación, con un desempeño satisfactorio de 25 sobre 25 puntos. El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC - mostró un desempeño menor al de la Secretaría General, con 19,8 puntos de 25, empero, este puntaje es satisfactorio. Esta entidad mostró puntajes inferiores a los de la Secretaría General en 3 de los 7 aspectos evaluados en el artículo: el desarrollo y aplicación de una metodología de estudios previos, la definición de procedimientos para garantizar la coordinación entre entidades involucradas en la contratación y la retroalimentación de directrices y experiencias exitosas de contratación.

En relación con el desempeño en los procesos de atención al ciudadano, las entidades del Sector de Gestión Pública alcanzaron un puntaje acumulado de 22,9 puntos sobre 25 puntos, mostrando un desempeño satisfactorio. Destaca la Secretaría General, alcanzando nuevamente los 25 posibles puntos. Esta entidad debe seguir generando acciones sostenibles, que posicionen y mejoren el proceso de atención de quejas y reclamos, tales como tener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de mecanismos idóneos.

El DASC presenta igualmente un nivel satisfactorio en los procesos de atención al ciudadano, con 20,9 puntos de 25. No obstante, puede mejorar y debe continuar con el fortalecimiento del proceso de atención de quejas y reclamos, con el fin de brindar un servicio de superior calidad. De igual manera, debe implementar mecanismos tendientes al conocimiento de la percepción ciudadana respecto de la atención de PQRS y mejorar los procedimientos y la interacción con las otras entidades en estos temas.

En relación a los procesos de participación con la ciudadanía, este sector tuvo un puntaje de 22,4 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño satisfactorio. Resalta positivamente la promoción y realización de procesos de participación ciudadana, así como la entrega oportuna de información por parte de la entidad en estos procesos y la documentación de las intervenciones ciudadanas. Sin embargo, el DASC debe avanzar en la realización de audiencias públicas y en la promoción activa de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

La Secretaría General sobresale con un puntaje satisfactorio de 25 sobre 25 puntos, mientras que el DASC presenta un puntaje de 19,8. El desempeño de esta entidad es más bajo debido a los aspectos mencionados anteriormente de la realización de audiencias públicas y de la promoción de redes y otras organizaciones sociales en busca de un mejor ejercicio de control social.

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 22,2 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño satisfactorio. Teniendo en cuenta que la Secretaría General obtuvo los máximos puntajes en todos los aspectos evaluados en el artículo relacionado con el Control Interno, es decir 25 sobre 25 puntos, mientras que el DASC obtuvo 19,4 (mostrando igualmente un desempeño satisfactorio), los temas mejor calificados para el sector los determina el DASC y fueron la evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y la inclusión de las auditorías. En este mismo sentido, el aspecto con menor calificación es determinado por el DASC y es el mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos.

En general, los puntajes de las dos entidades del Sector muestran resultados satisfactorios, en especial la Secretaría General que obtuvo 25 sobre 25 puntos en todos los artículos calificados.

i. Sector Integración Social

El Sector Integración Social está compuesto por la Secretaría Distrital de Integración Social y por el Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON. El Sector “es el encargado de liderar la formulación y el desarrollo de las políticas sociales para la integración social de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá”³.

El sector alcanzó una calificación promedio de 78 sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño aceptable. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró su desempeño en 1,3 puntos porcentuales.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	18,2	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	22,5	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	17,1	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	20,2	ACEPTABLE
TOTAL	78	ACEPTABLE

En relación a los procesos de contratación, las dos entidades del Sector Integración Social obtuvieron un desempeño promedio de 18,2 puntos de 25 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de desempeño aceptable. En este tema sobresalen los resultados producto de la realización de análisis detallados para determinar el valor del presupuesto de cada contratación, así como la conformación de equipos idóneos y con experiencia para asegurar los procesos contractuales. Igualmente, resalta la definición y aplicación de metodologías para la elaboración de estudios previos y el uso de matrices de riesgo en los procesos contractuales. No obstante, debe profundizarse especialmente en la definición de los procedimientos que garanticen la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas en la ejecución.

El IDIPRON tiene un desempeño más alto que la Secretaría de Integración Social en materia de contratación, con un nivel aceptable de 19,2 sobre 25 puntos, mientras que esta última logró una calificación 17,3. Es pertinente señalar que la Secretaría de Integración Social obtuvo un puntaje de 0 en dos aspectos del artículo evaluado, los cuales se refieren a la definición de procedimientos

³ Tomado de: <http://cuentasclaras.co/wp-content/uploads/2011/11/Balance-de-Gesti%C3%B3n-Sector-Integraci%C3%B3n-Social-2008-2012.pdf>

para garantizar la coordinación entre entidades involucradas en la contratación y en la retroalimentación de directrices y experiencias exitosas de contratación.

En relación con el desempeño en los procesos de atención al ciudadano, las entidades del Sector de Integración Social alcanzaron un puntaje acumulado de 22,5 puntos sobre 25 puntos, mostrando un desempeño satisfactorio. Destaca la Secretaría de Integración Social, alcanzando los 25 posibles puntos. El IDIPRON presenta igualmente un nivel aceptable en los procesos de atención al ciudadano, con 19,9 puntos de 25. No obstante, puede mejorar y continuar con el proceso de seguimiento semanal que se ha venido aplicando para mejorar los tiempos de respuesta, incluir la oficina de atención al ciudadano en la nueva estructura de la planta de personal y organizacional de la entidad, gestionar con la oficina de comunicaciones la adecuada señalización de la oficina de quejas y reclamos, y el mejoramiento de las condiciones de accesibilidad, publicidad y comodidad.

En relación a los procesos de participación con la ciudadanía, este sector tuvo un puntaje de 17,1 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño aceptable. Se encuentran resultados destacables para ambas entidades únicamente en uno de los aspectos del artículo, que es la realización de audiencias públicas en temáticas que impacten significativamente los derechos colectivos de la ciudadanía. Los demás aspectos deben ser mejorados tanto por la Secretaría de Integración Social como por el IDIPRON, aspectos que se refieren a la promoción y realización de procesos de participación ciudadana, la entrega oportuna de información por parte de la entidad en estos procesos, la documentación de las intervenciones ciudadana y la promoción del ejercicio del control social en los procesos que desarrolla las entidades, a través de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

El IDIPRON obtuvo con 17,6 un punto más que la Secretaría de Integración Social que obtuvo 16,6 debido a que el Instituto mostró un desempeño relativamente mejor en el ítem “diseño e implementación de estrategias de información que permitan a la comunidad conocer los propósitos, actividades, responsabilidades y competencias de la entidad y la forma en que estos afectan su medio”.

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 20,2 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño aceptable. Resalta particularmente que las entidades hayan incluido auditorías de los procesos y sistemas del decreto en el programa de auditorías y los de planes de mejoramiento institucional. Por el contrario, las entidades del Sector deben profundizar en la inclusión de los temas de promoción de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad.

La entidad mejor calificada del Sector Integración Social fue el IDIPRON con 22 puntos porcentuales obtenidos de 25 posibles, pero con falencias en la inclusión de los temas de fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad, así como en la comunicación interna y en la gestión de riesgos. Por su lado, la Secretaría de Integración Social obtuvo 18,4 puntos, mostrando falencias en los mismos aspectos señalados para el IDIPRON.

En general, los puntajes de las dos entidades del Sector muestran resultados satisfactorios, aunque en algunos casos los puntajes se encontraron cerca al nivel aceptable.

j. Sector Cultura, Recreación y Deporte

El Sector Cultura, Recreación y Deporte está conformado por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, la Orquesta Filarmónica de Bogotá, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, el Instituto Distrital de Las Artes – IDARTES, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y el Canal Capital. Este Sector tiene por objeto “orientar y liderar la formulación concertada de políticas, planes y programas en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo del Distrito Capital en coordinación con la Secretaría Distrital de Planeación y con la participación de las entidades a ella adscritas y vinculadas y la sociedad civil”⁴.

El sector alcanzó una calificación promedio de 86,4 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño satisfactorio. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró en 4,2 puntos porcentuales.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	19,5	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	24,4	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	21,4	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21,1	ACEPTABLE
TOTAL	86,4	ACEPTABLE

Respecto a la gestión en materia de procesos de contratación del Sector Cultura, Recreación y Deporte, las 7 entidades que lo conforman tienen un puntaje promedio de 19,5 sobre 25 puntos, dentro del rango de desempeño aceptable. Sobresalen los resultados obtenidos para el ítem de “conformación de equipos idóneos y con experiencia para asegurar el proceso de cada contratación”. Por el contrario, se debe mejorar en la definición de los procedimientos que garanticen la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas en ejecución.

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte aparece como la más destacada en materia de contratación, con un desempeño satisfactorio de 23,8 puntos sobre 25 puntos, en tanto tiene resultados satisfactorios en 6 de los 7 aspectos evaluados en el artículo: la realización de procesos de contratación planeados, la elaboración de análisis detallados para estimar el valor de un bien o servicio a contratar, la conformación de equipos idóneos y expertos para gestionar procesos contractuales, el desarrollo y aplicación de una metodología de estudios previos, la retroalimentación de directrices y experiencias exitosas de contratación, y la definición, el seguimiento y la verificación de las obligaciones específicas del control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y supervisores de los contratos. La Secretaría debe mejorar en definición de los procedimientos tendientes a garantizar la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas.

Vale la pena prestar atención al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en tanto los resultados de la autoevaluación realizada señalan un desempeño insuficiente para 4 de los 7 aspectos evaluados en materia de contratación, para un resultado acumulado de 16,9 puntos sobre 25 puntos. Nuevamente, el aspecto con los resultados más bajos para esta entidad es la garantía de la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas.

⁴ Tomado de: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/Quienes-somos>

En relación con el desempeño en atención al ciudadano, las entidades que conforman el Sector obtuvieron un puntaje acumulado promedio de 24,4 puntos de 25 posibles, dentro del rango de desempeño satisfactorio. Todas las entidades de este sector fueron evaluadas con un nivel de cumplimiento satisfactorio, obteniendo la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, el IDPC y la Orquesta Filarmónica el máximo puntaje posible, mientras que los menores puntajes fueron los del IDRD con 24,2 puntos, IDARTES con 24,2 puntos, la Fundación Gilberto Alzate con 23, 8 puntos y el Canal Capital con 23,4 puntos.

Pese a su buena calificación, las entidades del Sector deben continuar observando y reforzando el acatamiento de los preceptos atinentes al buen servicio a la ciudadanía, el deber de información al público, las Políticas Institucionales y Pedagógicas, en especial lo concerniente a la socialización, interna y externa de la figura del Defensor Ciudadano y la oficina encargada de la atención de Quejas y Reclamos.

En materia de participación, el Sector Cultura, Recreación y Deporte obtuvo un resultado de 21,4 puntos sobre 25 posibles, dentro del rango de desempeño aceptable. Sobresalen las acciones en materia de la realización de audiencias públicas y en la existencia de estrategias de información que permitan a la comunidad usuaria conocer y acceder a información para poder realizar un control social efectivo. Opuestamente, se encuentran falencias principalmente en la promoción y conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

La Orquesta Filarmónica de Bogotá y el IDARTES se sitúan como las entidades con mejor desempeño en materia de participación ciudadana y control social, con resultados de 23,8 y 22 puntos respectivamente. Las entidades con menor desempeño fueron la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, con 18,6 y 17,8 puntos respectivamente, mostrando no obstante un desempeño aceptable. Como ya se mencionó, las principales deficiencias se encuentran en la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 21,1 puntos sobre 25 puntos, para una calificación aceptable. Este grupo de entidades se destacó especialmente en la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en el decreto, mientras que mostró deficiencias en el aspecto relativo a los sistemas de información y control.

La entidad mejor calificada del Sector Cultura fue el Canal Capital, con 23 puntos porcentuales de los 25 posibles, pues ya tiene implementados y en funcionamiento todos los ítems del artículo 5 del decreto 371 de 2010, aunque tiene falencias en comunicación interna e inclusión de los temas de fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad. Por otro lado, la entidad con la menor calificación del sector fue la Fundación Gilberto Alzate Avendaño con 19 puntos, mostrando falencias en los temas de fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción, comunicación interna, estructura del Sistema de Control Interno, gestión de riesgos, sistemas de información y control, y planes de mejoramiento.

k. Sector Movilidad

El Sector Movilidad está conformado por la Secretaría Distrital de Movilidad, el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, la Terminal de Transporte S.A., Transmilenio S.A. y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV. Tiene por objeto “formular, orientar, liderar y ejecutar las políticas del sector que garantizan mejores condiciones de movilidad en la ciudad e integran las distintas formas de transporte.”⁵.

El sector alcanzó una calificación promedio de 85,2 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño aceptable. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró en 10 puntos porcentuales

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	19,4	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	22,2	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	21,8	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21,8	ACEPTABLE
TOTAL	85,2	ACEPTABLE

Respecto a la gestión en materia de procesos de contratación del Sector Movilidad, las 5 entidades que lo conforman tienen un puntaje promedio de 19,4 sobre 25 puntos, dentro del rango de desempeño aceptable. Resalta los resultados del ítem “conformación de equipos idóneos y con experiencia para asegurar el proceso de cada contratación”. Por el contrario, se debe mejorar en la definición de los procedimientos tendientes a garantizar la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas en la ejecución, así como en la socialización de directrices y experiencias exitosas hacia los centros de gestión de las entidades, las cuales constituyen un insumo que garantiza la efectiva obtención de bienes y servicios.

La Secretaría de Movilidad y la Terminal de Transporte aparecen como las más destacadas en materia de contratación, con un desempeño satisfactorio de 21,9 y 21,7 puntos sobre 25 puntos, mostrando cada una resultados adecuados en 6 de los 7 aspectos evaluados en el artículo. El aspecto que falta por mejorar por parte de la Secretaría de Movilidad concierne a la definición de los procedimientos tendientes a garantizar la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas, mientras que el aspecto a mejorar por parte de la Terminal de Transporte es la definición, el seguimiento y la verificación de las obligaciones específicas del control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y supervisores de los contratos.

La UAERMV merece especial atención, en tanto los resultados de la autoevaluación realizada señalan un desempeño insuficiente para 4 de los 7 aspectos evaluados en materia de contratación, para un resultado acumulado de 15,6 puntos sobre 25 puntos mostrando un desempeño aceptable. La principal deficiencia para esta entidad, con un puntaje de 0, es la socialización y retroalimentación de directrices y experiencias de contratación.

En relación con el desempeño en atención al ciudadano, las entidades que conforman el Sector obtuvieron un puntaje acumulado promedio de 22,2 puntos de 25 posibles, dentro del rango de desempeño satisfactorio. De este sector la evaluación más alta fue para el IDU con los 25 puntos posibles, mientras que la más baja fue para la UAERMV con 17,3.

⁵ Tomado de: <http://www.movilidadbogota.gov.co/?sec=3>

Frente a la atención al ciudadano, el IDU, la Secretaría de Movilidad y la Terminal de Transporte deben continuar observando y reforzando el acatamiento de los preceptos atinentes al buen servicio a la ciudadanía, el deber de información al público, las Políticas Institucionales y Pedagógicas, en especial lo concerniente la socialización, interna y externa, de la figura del Defensor Ciudadano y la oficina encargada de la atención de Quejas y Reclamos. Por su parte, Transmilenio debe propender por implementar al interior de la entidad un sistema de reconocimiento al buen trato al usuario, realizar el proceso administrativo para la real puesta en marcha de la figura del Defensor del Usuario del SITP (gestionar los mecanismos de socialización de la figura, dotar y señalar las instalaciones para la atención al usuario). Por otro lado, la UAERMV debe elaborar y aplicar las encuestas de percepción ciudadana, cumplir con los plazos legales para emitir respuesta a los requerimientos, realizar jornadas de socialización de la figura del Defensor del Ciudadano, su rol y funciones y gestionar la efectiva conectividad de su sistema con el software del SDQS.

En materia de participación, el Sector Movilidad obtuvo un resultado de 21,8 puntos sobre 25, dentro del rango de desempeño aceptable. Sobresalen las acciones relacionadas con la realización de audiencias públicas que impacten significativamente derechos colectivos o que son solicitadas por un grupo representativo de ciudadanos. Opuestamente, se encuentran falencias principalmente en la promoción y conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

El IDU se sitúa como la entidad con mejor desempeño en materia de participación ciudadana y control social, obteniendo los 25 puntos posibles. La entidad con menor desempeño fue la UAERMV con 17,6 puntos, mostrando no obstante un desempeño aceptable. Empero, la entidad todavía presenta falencias en 5 de los 6 aspectos evaluados por el artículo, relacionados con la promoción de ejercicios de rendición de cuentas y promoción de la entrega de información oportuna, veraz y de fácil entendimiento, garantizar y promover la participación de ciudadanos y organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, la documentación de las intervenciones ciudadanas, la promoción y conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y en menor medida el diseño e implementación de estrategias de información que permitan a la comunidad usuaria conocer y acceder a información de la entidad para poder realizar un control social efectivo.

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 21,8 puntos sobre 25 puntos (aceptable). Este grupo de entidades se destacó especialmente en la inclusión de las auditorías de los procesos y sistemas evaluados en el decreto en los programas de auditoría, mientras que mostró deficiencias en el aspecto relativo a los procesos de entrega y recibo de cargos, así como en la gestión de riesgos.

La entidad mejor calificada del Sector Movilidad fue el IDU, con 23,1 puntos porcentuales de los 25 posibles, ya que tiene implementados y en funcionamiento todos los ítems del artículo 5 del decreto 371 de 2010, aunque tiene falencias en estructura del Sistema de Control Interno, los sistemas de información y control, y la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas evaluados en el decreto. Por su lado, la entidad peor calificada del Sector fue la Terminal de Transporte con 21 puntos, mostrando falencias en los temas de promoción de la transparencia y prevención de la corrupción, gestión de riesgos, y evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas incluidos en el decreto.

1. Sector Hábitat

El Sector Hábitat está conformado por la Secretaría Distrital del Hábitat, la Caja de Vivienda Popular – CVP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB, la Empresa de Renovación Urbana – ERU, Metrovivienda y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. Dentro de sus funciones se cuentan la contribución “al logro de los objetivos fijados en las normas de ordenamiento territorial, en los planes de desarrollo y en los demás instrumentos que orientan la gestión del ordenamiento territorial en sus elementos habitacional, de mejoramiento integral, de provisión de servicios públicos y de gestión del territorio urbano y rural”⁶.

El sector alcanzó una calificación promedio de 87,9 puntos sobre 100 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño aceptable. En relación con el informe anterior (año 2011), este sector mejoró en 3,8 puntos porcentuales.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	23,1	SATISFACTORIO
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	24,0	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	19,6	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	21,2	ACEPTABLE
TOTAL	87,9	ACEPTABLE

Respecto a la gestión en materia de procesos de contratación del Sector Hábitat, las 6 entidades que lo conforman tienen un puntaje promedio de 23,1 sobre 25 puntos, dentro del rango de desempeño satisfactorio. Resalta la realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social, así como la elaboración de análisis detallados para determinar el valor del presupuesto de cada contratación. Por el contrario, se debe mejorar en la definición, el seguimiento y la verificación de las obligaciones específicas del control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y supervisores de los contratos.

La Secretaría del Hábitat y la Caja de Vivienda Popular aparecen como las más destacadas en materia de contratación, obteniendo un desempeño satisfactorio (25 puntos de 25 posibles). El menor puntaje lo obtuvo la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos con 21,5 puntos, mostrando no obstante un desempeño satisfactorio. La principal deficiencia para esta entidad se encuentra en la definición de los procedimientos tendientes a garantizar la coordinación armónica y efectiva entre las entidades involucradas en la ejecución, en el otorgamiento de autorizaciones y licencias y de intervenciones donde se realizarán obras.

En relación con el desempeño en atención al ciudadano, las entidades que conforman el Sector obtuvieron un puntaje acumulado promedio de 24,0 puntos de 25 posibles, dentro del rango de desempeño satisfactorio. De este sector la evaluación más alta fue para la EAAB con los 25 puntos posibles, mientras que la más baja fue para la CVP con 23,0.

Sin perjuicio de su buena calificación respecto a la atención al ciudadano, todas las entidades del Sector Hábitat deben continuar observando y reforzando el acatamiento de los preceptos

⁶ Tomado de:

http://www.habitatbogota.gov.co/sdht/index.php?option=com_content&view=article&id=50&Itemid=65

atinentes al buen servicio a la ciudadanía, las Políticas Institucionales y Pedagógicas, en especial lo concerniente la socialización, interna y externa, de la figura del Defensor Ciudadano y la oficina encargada de la atención de Quejas y Reclamos, sus funciones y el rol que cumple cada una de ellas, de cara a la misma entidad y frente a la comunidad.

En materia de participación, el Sector Hábitat obtuvo un resultado de 19,6 puntos sobre 25 (aceptable). Sobresalen las acciones relacionadas con garantizar y promover la participación de ciudadanos y organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual y el diseño e implementación de estrategias de información que permitan a la comunidad usuaria conocer y acceder a información de la entidad para poder realizar un control social efectivo. De manera opuesta, se encuentran falencias principalmente en la documentación de las intervenciones ciudadanas y en la promoción de la entrega de información oportuna, veraz y de fácil entendimiento.

La Secretaría del Hábitat y la Empresa de Renovación Urbana se sitúan como las entidades con mejor desempeño en materia de participación ciudadana y control social, obteniendo ambas los 25 puntos posibles. La entidad con menor desempeño fue la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos con 16,6 puntos, encontrándose cerca al límite inferior de desempeño aceptable. Su principal falencia, con 0 puntos, es la promoción de la entrega de información oportuna, veraz y de fácil entendimiento, seguida por la documentación de las intervenciones ciudadanas y la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones.

En relación con los Sistemas de Control Interno, este Sector logró una calificación de 21,2 puntos sobre 25 puntos, con un desempeño satisfactorio. Este grupo de entidades se destacó especialmente en la gestión de riesgos, mientras que mostró falencias en la promoción de la transparencia y prevención de la corrupción en la gestión del talento humano.

La entidad más destacada del Sector Hábitat fue la Secretaría del Hábitat con 24,8 puntos porcentuales de los 25 posibles, dado que ya tiene implementados y en funcionamiento todos los ítems del artículo 5 del Decreto 371 de 2010. Por su lado, la entidad peor calificada del Sector fue la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos con una calificación insuficiente de 14,8 puntos de los 25 posibles, producto de grandes falencias en los temas evaluados, principalmente relacionados con la promoción de la transparencia y prevención de la corrupción, la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas del decreto, la entrega y recibo de cargos, la inclusión de las auditorías de los procesos y sistemas del decreto en el programa de auditorías, los planes de mejoramiento y la inclusión de los temas de promoción de la transparencia y prevención de la corrupción en los planes, programas, proyectos e informes de gestión de la entidad.

Sector	Art. 2. Contratación	Art. 3. Atención al Ciudadano	Art. 4. Participación y Control Social	Art. 5. Control Interno	Total Decreto 371 de 2010
Sector Gestión Pública	22,4%	22,9%	22,40%	22,2%	89,9
Sector Gobierno	13,80%	19,20%	15,30%	16,9%	65,2%
Sector Planeación	25,00%	25,00%	25,00%	23,9%	98,9%
Sector Hacienda	20,90%	21,60%	18,30%	22,5%	83,3%

Sector Desarrollo Económico	23,80%	23,80%	21,20%	21,0%	89,80%
Sector Educación	21,90%	23,80%	23,90%	20,4%	90,0%
Sector Salud	18,80%	23,60%	21,40%	21,0%	84,8%
Sector Integración Social	18,20%	22,50%	17,10%	20,2%	78,0%
Sector Cultura recreación y Deporte	19,50%	24,40%	21,40%	21,1%	86,4%
Sector Ambiente	19,50%	25,00%	18,80%	21,4%	84,7%
Sector Movilidad	19,4%	22,20%	21,80%	21,8%	85,2%
Sector Hábitat	23,10%	24,00%	19,60%	21,2%	87,9%
	0% - 15%	Nivel de Cumplimiento Deficiente			0% - 60%
	15,1% - 22%	Nivel de Cumplimiento Medio			60,1% - 88%
	22,1% - 25%	Nivel de Cumplimiento Adecuado			88,1% - 100%

CONCLUSIONES

- Hay un avance notable por parte del Distrito en la atención de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias ciudadanas. Los resultados del seguimiento realizado a la autoevaluación de las entidades señalan que las instancias y herramientas que se han puesto en marcha para tal efecto se encuentran operando, como lo son el SDQS, la oficinas de atención al ciudadano y el Defensor Ciudadano. Empero, vale la pena señalar que la respuesta que se le ofrece al ciudadano, dado su carácter de información pública, debe responder a las características de oportunidad, pertinencia, accesibilidad y transparencia.
- Las Alcaldías Locales resultan ser el eslabón más débil en la cadena de la administración pública de Bogotá, tal como lo demuestran los puntajes individuales de estas y los resultados acumulados del Sector Gobierno, especialmente para lo concerniente a los procesos contractuales, pero en general para todos los temas evaluados. Este es un llamado a aplicar lo dispuesto en el decreto 101 de 2010, en el sentido de fortalecer la estructura administrativa y el control interno de las localidades.
- Las estructuras de control interno existentes en la administración distrital, presentan diversos grados de desarrollo en su implementación y puesta en marcha, sin que sea comprensible el hecho de que algunas herramientas evaluadas en los ítems del artículo 5° no estén al servicio de todas las entidades. Solo tres de los 12 sectores evaluados para la vigencia 2012 en materia de control interno alcanzaron puntajes satisfactorios.
- La participación de los ciudadanos en los asuntos de la administración pública materializa el derecho fundamental a la libertad de expresión, en el sentido que permite buscar, recibir (acceder) y difundir información en dos dimensiones: individual y colectiva. La libertad de expresión en la dimensión individual se refiere al derecho de cada persona a expresar los propios pensamientos, ideas e informaciones, mientras que la dimensión colectiva responde al derecho de la sociedad a procurar y recibir cualquier información,

conocer los pensamientos, ideas e informaciones ajenos y estar bien informada. Este de derecho de acceder a la información, como desarrollo del derecho a la libertad de expresión, es acompañado por el deber del Estado de rendir cuentas, como insumo fundamental para la realización de los derechos sociales de los sectores sociales excluidos, en el control a la gestión pública.

En este sentido, los puntajes medios obtenidos por la mayoría de las entidades (y sectores) es una alerta temprana, en el sentido que deben redoblar los esfuerzos del Distrito en promoción del acceso a la información pública para el ejercicio del control social. No solo como una labor enmarcada dentro de la transparencia de la administración pública, sino como insumo para el disfrute de los derechos fundamentales de la ciudadanía.

- Existe una tendencia en el aparato distrital a asumir la idoneidad de las personas designadas para la realización y/o acompañamiento de las diferentes etapas contractuales como la pertenencia de la persona al área o dependencia que solicitó la contratación. De lo anterior se colige, que aun cuando las obligaciones de los encargados de hacer seguimiento a la ejecución de los contratos se encuentran documentadas por lo general, no existen fundamentos de racionalización para la asignación de las supervisiones, interventorías o apoyos a la supervisión en las entidades.
- Según la autoevaluación realizada, las entidades distritales tienen en promedio un desempeño aceptable en materia de transparencia. Los resultados finales recabados presentan una característica de homogeneidad que podría señalar que el ejercicio de autoevaluación realizado trata de no comprometer el desempeño de las entidades dentro de una escala superior o inferior, sino que prefiere ubicarse dentro del rango intermedio. Esto sugiere un interrogante y es ¿hasta dónde el ejercicio de autoevaluación realizado en el aplicativo está soportado en ejercicios juiciosos de auditoría interna en las entidades distritales?
- Es cierto que la metodología aplicada para la recolección de la información no permite identificar excepciones que se aparten del comportamiento promedio de cada entidad para los ítems evaluados, pues el instrumento empleado no contempla verificar in-situ evidencia documental que indique posibles casos de corrupción. Sin embargo, el despliegue de auditorías de esta magnitud en el Distrito (86 entidades) escapa de las posibilidades institucionales de la Veeduría Distrital, en razón de las limitaciones de recursos financieros, humanos y técnicos existentes.
- El Decreto 371 de 2010 permite identificar posibles escenarios favorables a la corrupción, la señalar aquellos aspectos críticos o insatisfactorios de las entidades distritales en aquellos procesos que blindan el quehacer institucional de prácticas lesivas del erario y la función pública. Los resultados acá presentados será insumos destacados en la carta de navegación de la Veeduría Distrital para la vigencia siguiente, de forma tal que el ejercicio del control preventivo se enfoque en las áreas críticas (rojo) o en riesgo (amarillo). De la misma forma, es indicativo para que los Secretarios en cabeza de cada uno de los 12 sectores (ahora 13 con el Sector Mujer), de las 86 entidades de la Administración Distrital y los responsables de las oficinas de control interno enfoquen sus acciones.