

VEEDURÍA DISTRITAL

Informe de Seguimiento al Decreto 371 de 2010

Para la vigencia 2013



Informe de Seguimiento a la Implementación del Decreto 371 de 2010 para la vigencia 2013 en las
86 entidades del Distrito Capital

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	5
c. Procesos de la participación ciudadana y control social.....	5
d. Sistemas de Control Interno.....	6
2. ANÁLISIS DE RESULTADOS SECTORIALES	8
a. Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia	8
b. Sector Planeación.....	11
c. Sector Educación	12
d. Sector Ambiente.....	13
e. Sector Salud.....	15
f. Sector Hacienda	17
g. Sector Desarrollo Económico	19
h. Sector Gestión Pública	21
i. Sector Integración Social.....	23
j. Sector Cultura, Recreación y Deporte	25
k. Sector Movilidad	27
l. Sector Hábitat.....	30
m. Sector Mujer.....	31

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	Nivel de Cumplimiento Deficiente	3,0
3,1	Nivel de Cumplimiento Aceptable	4,0
4,1	Nivel de Cumplimiento Satisfactorio	5,0

Cada uno de los artículos evaluados tiene un peso del 1,25 puntos sobre 5.

a. Procesos de contratación

La evaluación de los criterios contenidos en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, permite la identificación de fortalezas, debilidades y falencias de los procedimientos contractuales y evidenciar la existencia de prácticas que no corresponden al ejercicio de la función administrativa, para prevenir a las entidades distritales sobre la ocurrencia de circunstancias que pueden generar o propiciar situaciones de corrupción en detrimento de sus intereses y de la ciudadanía en general.

El diagnóstico que surge como consecuencia del seguimiento al cumplimiento del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, permite a las entidades del Distrito Capital, fortalecer su gestión contractual, generar dinámicas para la institucionalización de condiciones de transparencia y visibilidad; promover la prevalencia del interés general y propiciar espacios adecuados para el ejercicio del control social.

La Veeduría Distrital realiza este seguimiento para contribuir a la prevención, socialización y retroalimentación de temas que hacen posible el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a cargo de las entidades distritales.

En este contexto, la norma impone a las entidades la obligación de garantizar:

1) 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.

2) 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.

3) La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.

4) El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluyan todos los aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.

5) 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.

6) 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/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.

7) 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.

Con el fin de determinar el cumplimiento de las obligaciones anteriormente mencionadas, se incluyeron en las encuestas para la autoevaluación de las entidades y organismos distritales, quince (15) preguntas a las que se les asignó el puntaje que se indica a continuación.

EVALUACION ARTICULO 2 DECRETO 371 DE 2010 - PROCESOS DE CONTRATACIÓN	
CRITERIOS	PUNTAJE
¿Existen procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012?	0 a 5
¿Existe un plan de adquisiciones? (fecha y lugar de publicación)	0 a 5
¿Se ha actualizado el plan de adquisiciones?	0 a 5
¿Las actualizaciones al Plan Anual de Adquisiciones se encuentran publicadas?	0 a 5
¿Se encuentra documentado el procedimiento que debe seguirse para determinar el valor de la contratación, teniendo en cuenta el bien o servicio a contratar?	0 a 5
¿Existen criterios para conformar el equipo humano encargado de estructurar los estudios previos y los pliegos de condiciones?	0 a 5
¿Se cuenta con un comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas?	0 a 5
¿Se conforman comités o grupos evaluadores para cada proceso de selección con funciones y responsabilidades definidas?	0 a 5
¿La entidad tiene establecido un procedimiento para la elaboración de estudios previos?	0 a 5
¿Existe una metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, en cada proceso contractual, de acuerdo con las características del bien o servicio a contratar?	0 a 5

¿La metodología o procedimiento se ajusta al documento CONPES 3714 de 2011?	0 a 5
¿Existen procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados donde se establezca la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos?	0 a 5
¿Existen criterios para la asignación de supervisores, diferentes a que pertenezcan al área solicitante o ejecutora del contrato?	0 a 5
¿La entidad cuenta con criterios de racionalización para la asignación de supervisiones teniendo en cuenta las cargas de trabajo de los servidores?	0 a 5
¿El área jurídica o de contratación realiza acompañamiento en relación con la labor de los supervisores o interventores?	0 a 5

Se asignó una puntuación de cero (0) cuando las entidades:

- ✓ No contestaron la encuesta.
- ✓ No contestaron la pregunta.
- ✓ No publicaron el plan de adquisiciones ni en el SECOP ni en la página web institucional.
- ✓ No actualizaron el plan de adquisiciones.
- ✓ No publicaron las actualizaciones del plan de adquisiciones ni en el SECOP ni en la página web institucional.
- ✓ No sustentan la respuesta.

Se asignó un (1) punto cuando las entidades:

- ✓ Publicaron el plan de adquisiciones sólo en la página web institucional.
- ✓ Publicaron las actualizaciones del plan de adquisiciones sólo en la página web institucional.
- ✓ Cuando su respuesta no contesta la pregunta formulada.

Se asignaron tres (3) puntos cuando las entidades:

- ✓ Publicaron con posterioridad al 31 de enero de 2013, el plan de adquisiciones en el portal de contratación SECOP.
- ✓ Manifestaron como único criterio para la asignación de supervisores, el pertenecer al área solicitante o ejecutora del contrato.
- ✓ Cuando la entidad no cuenta con procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados.

Finalmente, se mantuvo la autocalificación de las entidades, en la medida en que sustentaron y argumentaron su respuesta.

De conformidad con lo indicado en la Circular 12 de septiembre 29 de 2014, todas las preguntas debían contestarse en relación con la vigencia 2013, en este punto es necesario anotar que aun cuando el Decreto fue derogado por el artículo 163 del Decreto 1510 de 2013, como se permitió a las entidades su aplicación transitoria hasta diciembre 31 de 2013, se evaluó el cumplimiento de dicha norma.

Antes de proceder a la presentación de cada sector, es preciso señalar que: las Alcaldías locales de Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Sumapaz y Usaqué; la Secretaría de Educación Distrital, el Hospital el Tunal y el Jardín Botánico José Celestino Mutis, no contestaron la encuesta para su autoevaluación en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010.

En relación con la Secretaría Distrital de Gobierno, la Alcaldía Local de Chapinero y Canal Capital, no contestaron todas las preguntas de la encuesta para su autoevaluación en relación con el cumplimiento del artículo norma en comento.

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

El seguimiento a la implementación del artículo 3º del Decreto 371 de 2010, identifica el estado de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos; procesos que integran el servicio a la ciudadanía como el eje de la gestión pública, dirigido a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y a garantizar su bienestar individual y colectivo. De igual manera, está dirigido a facilitar que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en la ciudad. En consecuencia, la efectividad en el servicio a la ciudadanía, favorece la prevención de situaciones generadoras de corrupción, así como la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia.

El 85,88% de las entidades reportaron información en el aplicativo de autocalificación.

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 solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	3,5 puntos
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

El seguimiento y evaluación de la participación y el control ciudadano sobre la gestión pública en el Distrito Capital, permite conocer el estado o avance de las políticas adoptadas por las entidades para facilitar, promover y garantizar el ejercicio de control social en el marco de la Constitución y la Ley.

El resultado se obtiene de la verificación sobre la existencia y funcionamiento de espacios de participación, rendición de cuentas, facilidad en el acceso a la información y la respuesta institucional a la intervención ciudadana.

En la medida en que se implementen estrategias capaces de promover espacios en los que la ciudadanía pueda participar con incidencia en las decisiones y actuaciones de los agentes públicos y en particular promover el control social a las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el cumplimiento de los fines esenciales del Estado se fortalecerá el sentido de corresponsabilidad en el cuidado de lo público, la confianza de la ciudadanía en las instituciones y la democracia.

DECRETO 371 DE 2010 - PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL – ITEMS 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

Para la evaluación correspondiente a la vigencia 2013 relacionado con el Artículo 4º del Decreto 371 de 2010, se asignó un peso de 0.83 a cada uno de los seis (6) numerales a evaluar para un total de calificación de cinco (5) como máximo puntaje.

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, temas considerados vitales para el fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción.

Para cada uno de los ítems del artículo 5o del decreto 371 de 2010, se realizaron varias preguntas; en total 35 preguntas para el artículo. Para cada ítem se realizó el promedio de las calificaciones de las preguntas que lo conforman; cada calificación dentro de un rango de 0 a 5.

Los ítems evaluados, el número de preguntas por ítem, y los rangos de calificación se presentan a continuación:

DECRETO 371 DE 2010 – SISTEMAS DE CONTROL INTERNO – ÍTEMS A EVALUAR		
ÍTEMS EVALUADOS	No. PREGUNTAS	PUNTAJE
1. 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 los actividades de manera eficiente y efectiva.	9	0 a 5
2. 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	0 a 5
3. 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.	6	0 a 5
4. 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	0 a 5
5. 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.	5	0 a 5
6. 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	0 a 5
7. 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	0 a 5
8. 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	0 a 5
9. 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	0 a 5
10. 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	0 a 5
TOTAL DE PREGUNTAS	35	

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 2,83 sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño insuficiente. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector disminuyó su calificación respecto del informe anterior, donde alcanzó la escala de desempeño aceptable

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	2,7	INSUFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	3,1	ACEPTABLE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,41	INSUFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3	INSUFICIENTE
TOTAL	2,83	INSUFICIENTE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del Artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, las veintiséis (26) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 2,7 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento deficiente².

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

² Las Alcaldías Locales de Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Sumapaz y Usaquén no contestaron la encuesta de autoevaluación, mientras que la Alcaldía Local de Chapinero y la Secretaría Distrital de Gobierno la contestaron parcialmente.

En el sector, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, obtuvo una calificación promedio de 4,5 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 12 de ellas 5 puntos. Asimismo, la Alcaldía Local de Teusaquillo, obtuvo una calificación promedio de 4,5 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 10 de ellas 5 puntos. De otro lado, la Alcaldía Local de Chapinero obtuvo una calificación promedio de 0,6 sobre 5 puntos, toda vez que contestó parcialmente la encuesta de autoevaluación de las preguntas 1 a 5 y de la 6 en adelante no contestó. Las Alcaldías Locales de Fontibón, Kennedy, San Cristóbal, Sumapaz y Usaquén obtuvieron una calificación promedio de cero (0) puntos sobre 5 puntos, toda vez que no contestaron la encuesta de autoevaluación.

En el sector, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y la Alcaldía Local de Teusaquillo, obtuvo una calificación de 5 puntos en materia de actualización, formalización y socialización de procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, conforme al Decreto 734 de 2012; la actualización y publicación del plan de adquisiciones; la existencia de un comité de contratación con funciones y responsabilidades definidas; la conformación de grupos evaluadores para cada proceso de selección y la existencia de un procedimiento para elaboración de estudios previos.

En relación con la Alcaldía Local de Chapinero, de las 5 preguntas que contestó, obtuvo una calificación de 0 puntos en los ítems relacionados con la existencia de procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012 y la documentación del procedimiento para determinar el valor de la contratación.

Dentro del sector el ítem con mayor promedio de calificación fue el relacionado con la existencia de un comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas, que fue de 3,3 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento aceptable. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación fue el relacionado con la existencia de criterios de racionalización para la asignación de supervisiones teniendo en cuenta las cargas de trabajo de los servidores, que fue de 1,8 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

En referencia a los procesos de atención al ciudadano, el sector alcanzó una calificación promedio de 3,1 sobre 5, dentro de un rango de desempeño aceptable. Aunque el sector disminuyó su calificación en relación con el informe anterior (año 2012), conservó el rango de desempeño aceptable.

Se destaca que las entidades mejor calificadas del sector, con un promedio de 5 y que evidencian un nivel de desempeño satisfactorio en todo los procesos de atención al ciudadano son la Alcaldía de Engativá y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Así mismo, La entidad con el nivel de desempeño más bajo, con un promedio de calificación 3,2 es el Fondo de Vigilancia y Seguridad.

El reconocimiento del proceso misional de atención de quejas, reclamos y solicitudes, al interior de las entidades tiene un nivel de cumplimiento aceptable (3,5). Mientras que (2,4) la autoevaluación en materia de “contribución del servicio a la ciudadanía a la toma de decisiones para la gestión de la entidades” se ubicó en el rango de desempeño deficiente (2,4).

En cuanto a los procesos de control y participación ciudadana, la calificación promedio del sector es de (2,41) la cual dentro de la escala de ponderación se ubica dentro del rango de desempeño insuficiente; en este sentido respecto al año anterior se observa una disminución pasando de aceptable a insuficiente para la vigencia 2013. La desviación negativa de los resultados se explica por la no respuesta de las entidades de diecinueve (19) de ellas. Pese a esto, la Alcaldía Local de Engativá se ubica como la más destacada, con un desempeño calificado en (5,0).

En términos generales, el Sector Gobierno se destacó en la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas, en cuanto a la entidad dispuso los medios para la divulgación y divulgó el informe de rendición de cuentas antes de la realización de audiencia pública, la audiencia contó con mecanismos de comunicación y accesibilidad para las personas con discapacidad (auditiva, visual), la entidades dieron respuesta a las preguntas formuladas por la ciudadanía (en la audiencia y después de ella), el informe presentado por la entidad enfatiza en las metas del plan de desarrollo y sus avances de ejecución y fue elaborado en un lenguaje comprensible para la ciudadanía y que le permite identificar los principales problemas de gestión y los desafíos que enfrenta. Sin embargo, fue común a las entidades del sector la ausencia de un sistema de seguimiento y evaluación sobre el mejoramiento de la gestión de la entidad producto de los ejercicios de participación ciudadana y control social

En el artículo 5, Sistemas de Control Interno, el Sector Gobierno obtuvo una calificación promedio de 3,0 sobre 5 (Deficiente), mientras que en la vigencia anterior se ubicó en la casilla de desempeño aceptable. Se destaca el Departamento Administrativo del Espacio Público – DADEP- que obtuvo una calificación de 4,7 (Satisfactorio), con calificaciones satisfactorias en 9 de los 10 ítems evaluados. Teniendo en cuenta que 9 Alcaldías Locales (Antonio Nariño, Chapinero, Fontibón, Kennedy, Puente Aranda, San Cristóbal, Sumapaz, Usaquén y Usme) no realizaron la encuesta, sus calificaciones de 0 (Deficiente) afectaron el promedio del sector para la vigencia 2013. Las demás Alcaldías Locales, exceptuando la Alcaldía de Tunjuelito, manifiestan deficiencias en los temas relacionados con los procesos de talento humano; inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación.

De las demás entidades del Sector, el IDPAC presenta las menores calificaciones, con desarrollos deficientes en 9 de los 10 ítems evaluados y en el promedio del artículo, con 2,5 (Deficiente), situación que refleja que esta entidad no está cumpliendo con el decreto 371 de 2010 y las normas relacionadas. Esto se evidencia en que durante la vigencia, la entidad no contó con un plan de comunicaciones, no se realizaron autoevaluaciones de los procesos, los controles de los procesos no están asociados con los riesgos identificados, no existen indicadores para evaluar la calidad y oportunidad de la información, no se publican en página Web resultados de evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos contemplados en el decreto, los resultados de las auditorías no se han socializado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y se tiene deficiencias en la evaluación de los planes de mejoramiento. Además, se encuentra que a pesar de tantas deficiencias identificadas, son pocas las acciones de mejoramiento establecidas.

El Sector Gobierno se destaca positivamente en los temas relacionados con el mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos y en la existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento; sin embargo estas calificaciones son de apenas 3,3 (Aceptable). Por el contrario, presenta deficiencias en materia de desarrollo del Talento humano (procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos),

donde se evidencia desconocimiento de parte de las Alcaldías Locales y problemas de coordinación de parte de la Secretaría de Gobierno para el manejo de estos temas y, por otra parte en los temas relacionados con el mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, para que la información sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones, donde se presentan problemas, no solo en las Alcaldías Locales, sino también en las entidades IDPAC, IDEGER Y Fondo de Vigilancia y Seguridad. En estos temas la calificación fue de 2,7 (Deficiente).

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 4,55 sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño satisfactorio. En relación con el informe anterior (año 2012) el sector se mantuvo en el rango de desempeño satisfactorio.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	4,1	SATISFACTORIO
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,7	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	5,00	SATISFACTORIO
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,4	SATISFACTORIO
TOTAL	4,55	SATISFACTORIO

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 sobre los procesos de contratación, el Sector Planeación obtuvo un desempeño promedio de 4,1 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento satisfactorio. Al igual que el año anterior, el Sector mantiene un nivel de cumplimiento satisfactorio en relación con las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, para asegurar que sus procesos de contratación se cifan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa.

En cuanto a los aspectos que evalúa el artículo No. 3 que hace referencia a los procesos de atención al ciudadano, el sector alcanzó una calificación promedio de 4,7 sobre 5, dentro de un rango de desempeño satisfactorio. El sector disminuyó su calificación en relación con el informe anterior (año 2012), aunque se mantuvo en el mismo rango.

En materia de proceso de participación, el Sector Planeación presenta un desempeño satisfactorio en todos los numerales del artículo, sin embargo, debe avanzar con el fin de que el servicio a la ciudadanía, tenga una mayor contribución en la toma de decisiones de la entidad y se desarrollen procesos de cualificación sobre la importancia del servicio al ciudadano con los equipos de trabajo en todos los niveles.

Para el análisis de la vigencia 2013 el sector obtuvo una calificación satisfactoria de cinco (5,0) comparada con el promedio obtenido en el año inmediatamente anterior 98,9 sobre 100. Se evidencia un incremento positivo en la respuesta, manteniendo un comportamiento satisfactorio en cuanto a los procesos de participación ciudadana y control social.

En el artículo 5, Sistemas de Control Interno, el Sector Planeación obtuvo una calificación promedio en el artículo. **4,4** sobre **5,0** (Satisfactorio), con calificaciones satisfactorias en la mayoría de los ítems evaluados. Situación similar a la vigencia anterior.

Los temas a mejorar en la Secretaría de Planeación, evaluados como con **2,5** (Deficiente), son los relacionados con la comunicación institucional, teniendo en cuenta que la Secretaría no tiene un plan de comunicaciones y, con la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos contemplados en el decreto, sobre lo cual es necesario que se publiquen los informes en la página Web de la entidad

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 2,96 puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño insuficiente. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector desmejoró su desempeño, pues pasó del rango satisfactorio al rango insuficiente.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	2,6	INSUFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	3,0	INSUFICIENTE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,83	INSUFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3,40	ACEPTABLE
TOTAL	2,96	INSUFICIENTE

A diferencia del año anterior, en que el sector obtuvo un nivel aceptable, con un desempeño promedio de 2,6 puntos sobre 5 puntos, en esta oportunidad, el Sector obtuvo un nivel deficiente en relación con el cumplimiento del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, para asegurar que sus procesos de contratación se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa. Hay que mencionar que una de las tres entidades no respondió la encuesta, teniendo por tanto una calificación de cero.

En detalle, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, obtuvo una calificación promedio de 4,1 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 4 de ellas, 5 puntos. La Secretaría de Educación del Distrito obtuvo una calificación promedio de cero (0) puntos sobre 5 puntos, toda vez que no contestó la encuesta de autoevaluación. De otro lado, la Universidad Distrital “Francisco José de Caldas” obtuvo una calificación promedio de 3,6 sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo uno en tres de ellas.

En el sector, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, obtuvo una calificación promedio de 5 puntos sobre 5 en ítems como la existencia y funcionamiento de un comité de contratación con funciones y responsabilidades definidas, la creación de comités o grupos evaluadores para cada proceso de selección y la presencia procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados que establezcan la diferencia entre supervisores e interventores. En relación con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, esta obtuvo una calificación de 1 punto en los ítems relacionados con el plan de adquisiciones, su actualización y publicación.

En relación con el desempeño en atención al ciudadano, las entidades del sector educación obtuvieron un puntaje acumulado de 3,0 con una gestión deficiente. El sector disminuyó su calificación con relación al año anterior (2012), en el cual tuvo un punto de 4,8. La Universidad Distrital alcanzó un desempeño de 4,6 y el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP) de 4,3 sobre 5, demostrando un desempeño satisfactorio. La Secretaría de Educación no diligenció la autoevaluación.

La Universidad Distrital y el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), entidades del sector educativo que presentaron la información solicitada, se destacan por evidenciar que el servicio a la ciudadanía contribuye efectivamente en la toma de decisiones de las entidades. De otra parte, se subraya la Universidad Distrital, por alcanzar un desempeño satisfactorio en todos los ítems, en tanto que el IDEP, si bien presenta un desempeño satisfactorio general, debe dar cumplimiento a la presentación del informe estadístico mensual de quejas y reclamos a la Veeduría como a la Secretaría General.

En materia de proceso de participación, el sector obtuvo una calificación promedio de 2,83 el cual se ubica dentro del rango de desempeño insuficiente. Respecto al resultado obtenido el año anterior, en el cual se ubicó en el rango de desempeño satisfactorio, se evidencia un descenso importante en el desarrollo de los aspectos contemplados en el Artículo 4 del Decreto 371. Es importante destacar que para éste ejercicio el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP obtuvo la mejor calificación promedio satisfactoria correspondiente a (4,33), por el contrario la Secretaría Distrital de Educación obtuvo la calificación más baja para el sector debido al no diligenciamiento de la encuesta

En el artículo 5, Sistemas de Control Interno, el Sector Educación obtuvo una calificación promedio de 3,4 sobre 5,0 (Aceptable). De las entidades del Sector se destaca la Secretaría Distrital de Educación con calificación de 4,3 (Satisfactorio), que presenta calificaciones satisfactorias en 5 de los 10 ítems evaluados, en especial en los temas relacionados con entrega y recibo de cargos, planes de mejoramiento e inclusión de medidas para la transparencia. La menor calificación del Sector Educación es para la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con 2,6 (Deficiente), resultado de un cumplimiento deficiente en 7 de los 10 ítems evaluados, en especial, en los temas de talento humano, donde hace falta implementar el programa de inducción y reinducción y en la administración de riesgos, donde se requiere actualizar desde la política de administración de riesgos. La calificación promedio del Sector educación en el artículo 5º para la vigencia 2013, de 3,4 sobre 5,0, ubicándose, al igual que para la vigencia anterior, en el rango aceptable.

d. Sector Ambiente

El Sector Ambiente está conformado por la Secretaría Distrital de Ambiente y el Jardín Botánico José Celestino Mutis. Entre 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 2,73 puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, queriendo decir esto que entra en el rango de desempeño deficiente. La

Secretaría Distrital de Ambiente, alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio, con un puntaje de 4,7 y el Jardín Botánico José Celestino Mutis obtuvo un puntaje de 0,8, para un nivel de cumplimiento. Este sector deficiente respectivamente). En relación con el informe anterior (2012), este sector disminuyó su desempeño, categorizado como deficiente, por el reporte incompleto de la información del Jardín Botánico José Celestino Mutis, del cual solo se obtuvo información correspondiente a los sistemas de control interno.

ARTÍCULO	PUNTOS	CUMPLIMIENTO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	2,4	DEFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	2,4	DEFICIENTE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,33	DEFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3,8	ACEPTABLE
TOTAL	2,73	DEFICIENTE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 sobre los procesos de contratación, el Sector Ambiente obtuvo un desempeño promedio de 2,4 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento insuficiente. Sin embargo, la Secretaría Distrital de Ambiente, obtuvo una calificación promedio de 4,7 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, obtuvo 5 puntos en 12 de las 15 preguntas. Mientras que el Jardín Botánico José Celestino Mutis, fue calificado con 0 puntos porque no contestó la encuesta para su autoevaluación, en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010. A diferencia del año anterior, el Sector disminuyó su nivel de cumplimiento de aceptable a deficiente.

En general, el sector ambiente, presenta un desempeño deficiente en los procesos de atención al ciudadano, con una calificación promedio de 2,5. A pesar del promedio del sector, se destaca la Secretaría de Ambiente, con un desempeño satisfactorio, generado por el resultado de una calificación promedio de 4,8. Si bien en el periodo anterior, en el sector ambiente se presentó un desempeño satisfactorio representado en una calificación de 5, para el presente período se da una baja significativa.

En materia de proceso de participación, la calificación promedio obtenida por el sector es de (2,33) para la vigencia 2013, la cual se ubica dentro del rango de desempeño insuficiente, en este sentido respecto al año anterior se observa una disminución, pues anteriormente se encontraba en el rango de desempeño aceptable. Es importante resaltar que la Secretaría obtuvo una calificación satisfactoria de (4,67) pero ante el no diligenciamiento por parte del Jardín Botánico, la calificación fue afectada negativamente para el sector. La Secretaría de Ambiente presentó resultados negativos en lo que tiene que ver con la existencia de un sistema de seguimiento y evaluación sobre el mejoramiento de la gestión de la entidad producto de los ejercicios de participación ciudadana y control social

En relación con los sistemas de control interno el Sector Ambiente obtuvo una calificación promedio de 3,8 sobre 5,0 (Aceptable). De las entidades del Sector se destaca la Secretaría de Ambiente con calificación de 4,5 (Satisfactorio), con calificaciones satisfactorias en 6 de los 10 ítems evaluados, donde se destaca el desarrollo de los temas de comunicaciones, planes de mejoramiento e inclusión de medidas para la transparencia.

La menor calificación del Sector la tiene el Jardín Botánico José Celestino Mutis, con 3.2 (Aceptable), con calificación deficiente en 5 de los 10 ítems evaluados, en especial porque no se tiene un procedimiento formal para la entrega y recibo de cargos, se cuenta con indicadores de

eficacia, pero no de eficiencia y efectividad, hacen falta un procedimiento estandarizado para las inducciones y reinducciones y en aspectos de comunicación no se realizan socializaciones acerca de los resultados de gestión de la entidad.

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 3,6 puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, que corresponde a un nivel de cumplimiento ACEPTABLE, lo cual significa que su nivel de cumplimiento es igual al del año anterior, que también se categorizó como aceptable.

Es importante recordar, que en este sector el Hospital el Tunal no contestó la encuesta para su autoevaluación en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010.

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

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Salud, la Secretaría y los veintidós (22) hospitales que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 2,9 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento deficiente. En el sector, el Hospital de Suba, obtuvo una calificación promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 10 de ellas 5 puntos. El Hospital el Tunal obtuvo una calificación promedio de cero (0) puntos sobre 5 puntos, toda vez que no contestó la encuesta de autoevaluación.

De otro lado, el Hospital Meissen obtuvo una calificación promedio de 1,7 sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo 0 en 5 de ellas.

Dentro del sector el ítem con mayor promedio de calificación fue el acompañamiento del área jurídica o de contratación en relación con la labor de los supervisores o interventores, que fue de 4,4 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento satisfactorio. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación en el sector fue el que tiene que ver

con la publicación de las actualizaciones del plan de adquisiciones en el SECOP, que fue de 0,5 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

A diferencia del año anterior, el Sector descendió al nivel de cumplimiento deficiente en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, debido en la mayoría de los casos a que sus respuestas hicieron referencia a la vigencia 2014 y no 2013, tal como lo estableció la Circular 12 de septiembre 29 de 2014.

En los procesos de atención al ciudadano, el sector salud, alcanzó una calificación promedio de 4,1 puntos sobre 5 en los procesos de atención al ciudadano, queriendo decir esto que se encuentra en el rango de desempeño satisfactorio. En relación al período anterior (2012), disminuyó en 6 puntos porcentuales, pasando de 4,7 a 4,1.

Se destaca el desempeño satisfactorio alcanzado por los hospitales Bosa, Chapinero, Nazareth, Occidente de Kennedy, Rafael Uribe y Suba, con una calificación promedio de 5, entidades que tienen una óptima valoración y reconocimiento del servicio a la ciudadanía para lograr la efectividad en la gestión pública de la entidad. El Hospital Engativá, con la más baja calificación del sector y un desempeño deficiente, debe incluir en su plan de acción, el desarrollo de procesos de cualificación dirigidos a todos los niveles de la entidad orientados a destacar la importancia del servicio a la ciudadanía para mejorar su gestión; requiere de una estrategia que garantice la implementación de mecanismos que propicien la interacción entre el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor de la ciudadanía y las demás dependencias de la entidad. De igual manera, el representante de más alto nivel de la oficina de atención al usuario debe asistir a las reuniones mensuales de la red de quejas y reclamos que lidera la Veeduría Distrital, con el fin de fortalecer su gestión en el servicio a la ciudadanía.

El ítem mejor calificado del sector, alcanzó un promedio de 4,6, el cual evidencia que la figura del defensor tiene buen reconocimiento en las entidades que lo conforman y sus funciones propenden por la garantía y el cumplimiento de los derechos de los usuarios. De otra parte el ítem con más baja calificación en el sector, obtuvo un promedio de 3,6; por lo tanto, las entidades del sector deben estructurar e implementar procesos de cualificación que resalten la importancia del servicio a la ciudadanía para lograr la efectividad de la gestión pública. Los hospitales Centro Oriente, Engativá, La Victoria, San Blas y Santa Clara deben dar cumplimiento del envío del informe mensual estadístico de quejas y reclamos; el hospital Centro Oriente debe ubicar estratégicamente la oficina de atención al ciudadano, con una señalización visible que facilite el acceso de los usuarios.

En referencia a los procesos de participación, Para la vigencia 2013 el sector muestra una calificación promedio aceptable ubicada con un puntaje de (3,60), frente al puntaje obtenido en el año inmediatamente anterior se mantiene en el mismo rango, teniendo en cuenta que el puntaje fue de (21,40) que corresponde al mismo rango. Para éste ejercicio es importante resaltar que las entidades que obtuvieron el mejor promedio fueron los Hospitales Nazaret y San Cristóbal por el contrario la entidad con el promedio más bajo fue el Hospital de Meissen, debido al no diligenciamiento de la encuesta, afectando la calificación del sector.

En términos generales de acuerdo a los registros reportados tenemos que la mejor calificación corresponde a la realización de audiencias públicas por iniciativa propia para informar sobre proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos Por el contrario, las entidades

encargadas de la salud de los bogotanos deben mejorar sustancialmente en la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación sobre el mejoramiento de la gestión de la entidad producto de los ejercicios de participación ciudadana y control social.

En los sistemas de control interno el Sector salud obtuvo una calificación promedio de 4,1 sobre 5,0 (Satisfactorio). En el Sector Salud se destaca el Hospital Pablo Vi Bosa, con calificación promedio de 4,9 (Satisfactorio), resultado de calificaciones satisfactorias en los 10 ítems evaluados. Asimismo, la Secretaría Distrital de Salud, obtuvo una calificación promedio de 4,8 (Satisfactorio), resultado de calificaciones satisfactorias en 9 de los 10 ítems evaluados.

La entidad con la menor calificación del sector es el Hospital San Blas con 3,1 (Aceptable), con calificación deficiente en 4 de los 10 ítems evaluados y con 2 ítems con las menores calificaciones del sector, debido a que excepto por la publicación de la rendición de cuentas 2013, no se publicaron indicadores y a que no cuenta con evidencias de inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia. Además las otras deficiencias están en la administración de riesgos y en la validación de la información producida. De igual manera, el Hospital Engativá, con calificación de 3,2 (Aceptable), muestra calificaciones deficientes en 4 de los 10 ítems evaluados, debido a que no cuenta con procedimientos para la inducción y reinducción, el hospital no contó con plan de comunicaciones, no en todos los casos se estaban haciendo actas de entrega y recibo del cargo y los planes institucionales no se publicaron en la página Web.

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 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 Hacienda alcanzó una calificación promedio de 3,9 sobre 5,0 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño Aceptable. Respecto de la calificación para la vigencia 2012 de 4,2 (Aceptable), calculada con base en la conversión de calificaciones de la metodología anterior (83,3 de 100 puntos porcentuales), se observa que el sector tuvo disminución en la calificación, pero se mantuvo en el rango Aceptable.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	3,9	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,7	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,8	INSUFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,3	SATISFACTORIO
TOTAL	3,9	ACEPTABLE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el sector hacienda, las cuatro (4) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de desempeño aceptable.

En el sector, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, obtuvo una calificación promedio de 4,7 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 12 de ellas, 5 puntos. La Lotería de Bogotá obtuvo una calificación promedio de 2,8 sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo cero en cuatro de ellas. En relación con la Lotería de Bogotá, esta obtuvo una calificación de cero puntos en los ítems relacionados con la actualización y publicación del Plan Anual de Adquisiciones; comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; y metodología o procedimiento ajustado al documento CONPES 3714 de 2011.

Dentro del sector, los ítems con mayor promedio de calificación fueron los relacionados con los procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012; el procedimiento que debe seguirse para determinar el valor de la contratación, teniendo en cuenta el bien o servicio a contratar; los criterios para conformar el equipo humano encargado de estructurar los estudios previos y los pliegos de condiciones; el procedimiento para la elaboración de estudios previos; la metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, en cada proceso contractual, de acuerdo con las características del bien o servicio a contratar; procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados donde se establezca la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos; que fue de 5 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento satisfactorio. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación fue el relacionado con el Plan de Adquisiciones.

Al igual que el año anterior, el Sector mantiene un nivel de cumplimiento aceptable en relación con las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, para asegurar que sus procesos de contratación se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa.

En los procesos de atención al ciudadano, el sector obtuvo una calificación promedio de 4,7 puntos sobre 5 queriendo decir esto que se encuentra en el rango de desempeño satisfactorio.

La mejor calificación del sector Hacienda en los procesos de atención al ciudadano, la obtuvo la Unidad Administrativa de Catastro, con un puntaje 4,9 y la Secretaría de Hacienda, que tuvo el más bajo puntaje de 4,2; sin embargo todas las entidades presentaron un desempeño satisfactorio. La Secretaría de Hacienda y la Lotería de Bogotá presentan un desempeño deficiente en el registro en el Sistema de Quejas y Soluciones de todas las quejas y reclamos que llegan a la entidad por los diferentes canales. La Secretaría Distrital de Hacienda, aunque elabora un informe mensual que presenta al consejo directivo de la entidad, este no se remite a la Secretaría General y a la Veeduría como se encuentra normalizado.

En referencia a los procesos de participación, el promedio registrado del Sector Hacienda fue 2,79, dentro del rango de insuficiente, lo cual significa un descenso respecto de la vigencia anterior, cuando se ubicó en el rango de aceptable. Se destaca la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital como la entidad con el mayor promedio (4,67) , mientras que el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones (FONCEP) obtuvo el registro más bajo del sector debido al no diligenciamiento de la encuesta, lo cual contribuye al descenso en los promedios de una vigencia a otra.

En términos generales de acuerdo a los registros reportado la mejor calificación promedio del sector la obtuvo el ítem o numeral 6, el cual verifica evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas en cuanto a. Mientras que la menor calificación promedio del sector la obtuvieron los numerales 3,4 y 5, que corresponden a la información sobre la realización de audiencias públicas de rendición petición de cuentas, la incorporación de sugerencias y propuestas de la ciudadanía, la utilización de estrategias de promoción del control social y la existencia de un sistema de seguimiento y evaluación sobre el mejoramiento de la gestión de la entidad producto de los ejercicios de participación ciudadana y control social.

En los sistemas de control interno el Sector Hacienda obtuvo una calificación promedio de 4,3 sobre 5,0 (Satisfactorio). En el sector se destacan la Secretaría Distrital de Hacienda y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital con calificaciones de 4,7 (Satisfactorio) y calificaciones parciales satisfactorias en 9 de los 10 ítems evaluados.

La entidad con la menor calificación promedio en el artículo fue la Lotería de Bogotá con 3.7 (Aceptable), principalmente por los temas de inducción y reinducción que se deben extender a los contratistas y por los temas de comunicaciones, donde se debe hacer despliegue al personal de los avances y resultados de la gestión institucional.

g. Sector Desarrollo Económico

El sector Desarrollo Económico está conformado por el Instituto Distrital de Turismo IDT, 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 conlleven 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 3,1 sobre 5,0 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño Aceptable. Respecto de la calificación para la vigencia 2012 de 4,5 (Satisfactorio), calculada con base en la conversión de calificaciones de la metodología anterior (89,8 de 100 puntos porcentuales), se observa que el sector tuvo considerable disminución en la calificación, que lo bajó de rango.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	2,6	INSUFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	3,8	ACEPTABLE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,5	INSUFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3,5	ACEPTABLE
TOTAL	3,1	ACEPTABLE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, las tres (3) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 2,6 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento deficiente. En el sector, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, obtuvo una calificación promedio de 3,5 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo 5

puntos en 6 de ellas. De otro lado, el Instituto para la Economía Social IPES, obtuvo una calificación promedio de 2 sobre 5 puntos, toda vez que de 15 preguntas obtuvo 8 ceros.

Dentro del sector el ítem con mayor promedio de calificación, que fue de cinco (5), se refiere al establecimiento de procedimiento para la elaboración de estudios previos, por lo que corresponde a un nivel satisfactorio. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación fue el relacionado con la existencia de criterios para la asignación de supervisores, diferentes a que pertenezcan al área solicitante o ejecutora del contrato, que fue de 0 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

Con relación al año anterior, el Sector bajo de un nivel de cumplimiento satisfactorio al nivel de cumplimiento deficiente. Esto obedece a los siguientes puntos observados: El plan de adquisiciones se debe publicar en el SECOP en el mes de enero de cada año, no obstante el IDT no publicó, el IPES lo hizo en su página WEB y la Secretaría de Desarrollo Económico en diciembre 20 de 2013; en la actualización de dichos planes y su publicación, no se encontró que la Secretaría de Desarrollo Económico hubiera publicado y por ende se desconoce si actualizó.

El Sector Desarrollo Económico, en los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, alcanzó un nivel de cumplimiento aceptable, con una calificación de 3,8, aunque en relación al período anterior (2012), bajo su calificación, pues se encontraba en el nivel de gestión satisfactorio. La entidad que presentó el mejor desempeño, fue la Secretaría de Desarrollo Económico, que alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio, representado en un puntaje de 4,8, mientras que el Instituto Distrital de Turismo, presentó el más bajo desempeño, con una calificación de 3,2, seguido del Instituto para la Economía Social IPES con un puntaje de 3,5, para un nivel de cumplimiento aceptable para estas dos entidades.

Los ítems mejor calificados del sector, con un puntaje de 5 sobre 5, se relacionan con el reconocimiento que existe en las entidades de la figura del defensor del ciudadano y la efectividad en sus funciones. Las entidades registran la totalidad de las quejas y reclamos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y realizan el reporte estadístico mensual de las quejas y reclamos a la Veeduría y la Secretaría General. Además sus oficinas de atención al ciudadano cuentan con la infraestructura adecuada para el acceso de la ciudadanía. Los más mal calificados con una calificación de 2,3, indican que el reconocimiento al interior de las entidades del proceso misional de quejas, reclamos y soluciones es deficiente y las entidades no están realizando el seguimiento a los hallazgos obtenidos en el informe estadístico mensual, que les permita implementar planes de mejoramiento en la gestión. El IPES y el Instituto Distrital de Turismo, deben realizar esfuerzos para mejorar estos aspectos y garantizar la efectividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en términos de oportunidad y calidad de las respuestas que suministran a la ciudadanía.

En materia de procesos de participación, el sector de Desarrollo Económico registra un promedio insuficiente de (2,50), descendiendo comparativamente frente al registro del año anterior el cual se ubicaba en el rango aceptable. La entidad con mejor promedio del sector fue la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con un puntaje promedio satisfactorio de (4,33), mientras que la entidad que obtuvo el menor de los puntajes fue el Instituto Distrital de Turismo con un promedio insuficiente de (0,67).

En términos generales de acuerdo con los registros reportados, la mejor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 1, correspondiente a si la entidad cuenta con estrategias y mecanismos que estimulan la vigilancia y el control comunitario, con sistemas, mecanismos, herramientas, instrumentos de recopilación de respuestas a las sugerencias, solicitudes y propuestas de la ciudadanía. Por el contrario, la menor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 6, el cual verifica evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas.

En los sistemas de control interno el Sector Desarrollo Económico obtuvo una calificación promedio de 3,5 sobre 5,0 (Aceptable). Se destaca la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con calificación de 4,7 (Satisfactorio) y calificaciones parciales satisfactorias en 9 de los 10 ítems evaluados. Por el contrario, las entidades con la calificación promedio más baja son el Instituto para la Economía Social IPES y el Instituto Distrital de Turismo IDT, con 3.0 (Deficiente). El IPES tiene calificaciones deficientes en 4 de los 10 ítems evaluados, en especial, porque no se realizan ejercicios de autoevaluación y no se publican evaluaciones de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos contemplados en el decreto. Además, no existe un plan de inducciones y reinducciones y no se evalúa la efectividad de las acciones contempladas en los planes de mejoramiento.

h. Sector Gestión Pública

El Sector de Gestión Pública está compuesto por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y por la Secretaría 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”.

El Sector de Gestión Pública alcanzó una calificación promedio de 4,1 sobre 5,0 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño Satisfactorio. Respecto de la calificación para la vigencia 2012 de 4,5 (Satisfactorio), calculada con base en la conversión de calificaciones de la metodología anterior (89,9 de 100 puntos porcentuales), se observa que el sector tuvo disminución en la calificación, pero se mantuvo en el rango Satisfactorio.

ARTÍCULO	PUNTOS	CUMPLIMIENTO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	4,0	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,4	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	3,4	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,7	SATISFACTORIO
Total Decreto 371 de 2010	4,1	SATISFACTORIO

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Gestión Pública, las dos (2) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 4,0 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento aceptable. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, obtuvo una calificación promedio de 4,1 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 11 de ellas 5 puntos. El DASCDC obtuvo una calificación promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, puesto que de las 15 preguntas, obtuvo 5 puntos en 8 de ellas.

En el sector, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, obtuvo una calificación de 5 puntos en los siguientes ítems: procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados,

formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012; publicación oportuna del plan de adquisiciones; documentación del procedimiento para determinar el valor de la contratación; criterios para conformar el equipo humano encargado de estructurar los estudios previos y los pliegos de condiciones; comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; conformación de grupos evaluadores para cada proceso de selección; procedimiento para elaboración de estudios previos; metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, en cada proceso contractual ajustada al documento CONPES 3714 de 2011; criterios de racionalización para la asignación de supervisiones teniendo en cuenta las cargas de trabajo de sus servidores y acompañamiento del área jurídica o de contratación en relación con la labor de los supervisores o interventores.

El Departamento tuvo una calificación de 0 puntos en los ítems relacionados con: la actualización del plan de adquisiciones y la publicación de las mismas, puesto que las respuestas dadas hicieron referencia a la vigencia 2014.

Dentro del sector los ítems con mayor promedio de calificación fueron los relacionados con: la existencia de procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012; la documentación del procedimiento para determinar el valor de la contratación, la presencia de comités de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; la conformación de grupos evaluadores para cada proceso de selección; la definición de procedimientos para elaboración de estudios previos; la formulación de una metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, en cada proceso contractual ajustada al documento CONPES 3714 de 2011 y el acompañamiento del área jurídica o de contratación en relación con la labor de los supervisores o interventores, que fue de 5,0 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento satisfactorio.

En este mismo sentido, los ítems con menor promedio de calificación fueron los relacionados con la actualización del plan de adquisiciones y la publicación de las mismas en el SECOP, que fue de 0 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

La Secretaría General y el Departamento Administrativo del Servicio Civil, entidades que integran el sector de gestión pública presentan un nivel de cumplimiento satisfactorio en el diligenciamiento del aplicativo de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos; sin embargo, frente a la descripción de las evidencias y/o fuentes de verificación el cumplimiento del DASC es deficiente, situación que ubica al sector en un nivel de cumplimiento aceptable.

Al analizar la autoevaluación del sector gestión pública, sobre la atención del ciudadano, se evidencia un desempeño satisfactorio, en razón a que el sector presenta un puntaje promedio de 4,4, como resultado del puntaje de la Secretaría General de 4,6 y el Departamento Administrativo del Servicio Civil de 4,2 sobre 5.

En diferentes procesos analizados, se destaca un nivel de cumplimiento satisfactorio de las dos entidades, al presentar una calificación de 5, lo que permite establecer que al interior de estas entidades, se da una prestación adecuada del servicio a la ciudadanía en la medida en que su autoevaluación, señala que suministran respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. Así mismo, al interior de estas entidades, se garantiza el reconocimiento del proceso misional de atención de quejas, reclamos y solicitudes. Se demuestra

que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, es utilizado adecuadamente en la medida que todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciben por diferentes canales son registradas, garantizando la efectividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en términos de oportunidad y calidad en las respuestas emitidas por la entidad. En cumplimiento de la normatividad, cumplen con la elaboración de un informe estadístico mensual de todos los requerimientos, los cuales son remitidos tanto a la Secretaría General como a la Veeduría Distrital. La figura del Defensor del Ciudadano se reconoce y las funciones definidas propenden por la garantía y el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

De otra parte se identifica que el Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría General, contribuye a la toma de decisiones en la entidad y realiza seguimiento a los hallazgos obtenidos en el informe estadístico mensual, implementando planes de mejoramiento, con un puntaje de 5 y un nivel de cumplimiento satisfactorio, en tanto que en el Departamento Administrativo del Servicio Civil, se considera que no son muy tenidas en cuenta por razones de su objeto misional y por lo tanto no se realizan planes de mejora, con un puntaje de 3 y un nivel de cumplimiento deficiente. Frente a la responsabilidad que tienen en la realización de procesos de cualificación sobre la importancia del servicio a la ciudadanía en el mejoramiento de la gestión institucional, la Secretaría General, presenta un nivel de cumplimiento satisfactorio y el DASC un nivel de cumplimiento aceptable.

La implementación de mecanismos que propician la interacción entre el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el defensor de la ciudadanía y las demás dependencias de la entidad, se garantizan efectivamente en la Secretaría General, con un puntaje de 5 y un nivel de cumplimiento satisfactorio. En el caso del Servicio Civil se debe trabajar en el proceso de interacción para lograr una mayor efectividad en el servicio a la ciudadanía.

En materia de participación, el Sector de Gestión Pública, registra un promedio aceptable de 3,42, pero registra un descenso frente al resultado obtenido en el ejercicio anterior que correspondió a un promedio satisfactorio.

La entidad que obtuvo el mejor promedio fue el Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC) y en éste sentido se observa que el numeral que obtuvo el mejor promedio corresponde al numeral 1, preguntas 1 a 9, las cuales consideran los aspectos tales como si la entidad cuenta con estrategias y mecanismos que estimulan la vigilancia y el control comunitario, con sistemas, mecanismos, herramientas, instrumentos de recopilación de respuestas a las sugerencias, solicitudes y propuestas de la ciudadanía y los numerales 2,4,5 y 6 con el menor promedio.

En los sistemas de control interno el Sector Gestión Pública obtuvo una calificación promedio de 4,7 sobre 5,0 (Satisfactorio). Se destaca la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con 5,0 (Satisfactorio) en los diez ítems evaluados. El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD – alcanzó una calificación destacada con 4,3 (Satisfactorio), aunque puede mejorar en lo referente a la construcción del plan de comunicaciones.

i. Sector Integración Social

El Sector Integración Social está compuesto por la Secretaria 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”

El sector alcanzó una calificación promedio de 3,7 sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño aceptable. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector conserva un nivel de cumplimiento aceptable.

ARTÍCULO	PUNTOS	CUMPLIMIENTO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	3,9	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,1	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,75	DEFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,0	ACEPTABLE
TOTAL	3,7	ACEPTABLE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Integración Social, las dos (2) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento aceptable. En el sector, la Secretaría Distrital de Integración Social, obtuvo una calificación promedio de 4,3 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 9 de ellas 5 puntos. El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud -IDIPRON, obtuvo una calificación promedio de 3,4 puntos sobre 5 puntos, puesto que de las 15 preguntas, obtuvo 5 puntos en 9 de ellas.

En el sector, la Secretaría Distrital de Integración Social, obtuvo una calificación de 5 puntos en los siguientes ítems: Existencia de criterios para conformar el equipo humano encargado de estructurar los estudios previos y los pliegos de condiciones; comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; comités o grupos evaluadores para cada proceso de selección con funciones y responsabilidades definidas; procedimiento para la elaboración de estudios previos; metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, en cada proceso contractual, de acuerdo con las características del bien o servicio a contratar; la metodología o procedimiento se ajusta al documento CONPES 3714 de 2011; procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados donde se establece la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos; Existencia de criterios para la asignación de supervisores, diferentes a que pertenezcan al área solicitante o ejecutora del contrato; acompañamiento del área jurídica o de contratación en relación con la labor de los supervisores o interventores-

El IDIPRON tuvo una calificación de 0 puntos en los ítems relacionados con los procedimientos, manuales, instructivos y/o formatos, actualizados, formalizados y socializados conforme al Decreto 734 de 2012; el plan anual de adquisiciones, sus actualizaciones y publicaciones.

Dentro del sector, los ítems con mayor promedio de calificación fueron los relacionados con: criterios para conformar el equipo humano encargado de estructurar los estudios previos y los pliegos de condiciones; comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; comités o grupos evaluadores para cada proceso de selección; procedimiento para la elaboración de estudios previos; metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, en cada proceso contractual, de acuerdo con las características del bien o servicio a contratar; metodología o procedimiento se ajustado al

documento CONPES 3714 de 2011; procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados donde se establece la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos; acompañamiento del área jurídica o de contratación en relación con la labor de los supervisores o interventores; que fue de 5 puntos sobre 5 puntos.

Al igual que en el año anterior, el Sector obtuvo un nivel aceptable de cumplimiento en relación con las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, para asegurar que sus procesos de contratación se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa.

El sector alcanzó una calificación promedio de 4,1 sobre 5 en los de atención al ciudadano, dentro del rango de desempeño satisfactorio. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector bajó su desempeño en 0,4 puntos porcentuales.

La entidad mejor calificada del sector en los procesos de atención al ciudadano, fue el Instituto para la protección de la Niñez, IDIPRON, con una calificación promedio de 4,6, frente a una calificación de 3,6 obtenida por la Secretaría de Integración Social. Se destaca que al interior de las dos entidades, se garantiza el reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y soluciones, así como de la figura del Defensor del Ciudadano, cumplen oportunamente con el reporte estadístico mensual de las quejas y reclamos y participan activamente en la red de quejas y reclamos que lidera la Veeduría. Las entidades deben realizar esfuerzos para que los resultados de los PQRs, contribuyan en la toma de decisiones de la entidad, realicen el seguimiento a los hallazgos e implementen planes de mejoramiento. En el caso de la Secretaría de Integración Social deben trabajar para el logro de una oficina y puntos de atención con la infraestructura adecuada para el acceso de la ciudadanía.

Para el tema de participación, el sector Integración Social, obtuvo un promedio insatisfactorio de (2,75), registrando un descenso importante frente al resultado del año anterior ubicado en un promedio aceptable. La entidad que alcanzó un promedio aceptable fue la Secretaria Distrital de Integración Social, mientras el Instituto para la protección de la niñez y la juventud(IDIPROM) resultó negativamente afectada por los bajos resultados obtenidos para los numerales 4, 5 y 6 calificados como los más bajos del ejercicio para éste sector.

En los sistemas de control interno el Sector Integración Social obtuvo una calificación promedio de 4,0 sobre 5,0 (Aceptable). Se destaca el IDIPRON con la mayor calificación promedio de 4,2 (Satisfactorio), por el desarrollo de los temas de comunicaciones e inclusión de los temas de transparencia. Sin embargo, mientras la Secretaria Distrital de Integración Social obtuvo calificaciones aceptables en los 10 ítems evaluados, el IDIPRON, tuvo 2 ítems evaluados como deficientes, debido a la falta de parametrización de los indicadores en los módulos del sistema de información y a que hace falta realizar evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de contratación y de participación ciudadana y control social.

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”³.

El sector alcanzó una calificación promedio de 3,3, puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, que corresponde a un nivel de cumplimiento ACEPTABLE, lo cual significa que su nivel de cumplimiento disminuyó en relación con el año anterior, en el cual se categorizó satisfactorio. Es importante recordar, que en este sector Canal Capital, no contestó todas las preguntas de la encuesta para su autoevaluación en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	3,3	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,1	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,3	INSUFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3,7	ACEPTABLE
TOTAL	3,3	ACEPTABLE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Cultura, Recreación y Deporte las siete (7) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 3,2 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento aceptable.

En el sector, la Orquesta Filarmónica de Bogotá, obtuvo una calificación promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 11 de ellas 5 puntos. Asimismo, IDARTES, obtuvo una calificación promedio de 3,9 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 9 de ellas 5 puntos. Canal Capital obtuvo una calificación promedio de 1,5 puntos sobre 5 puntos, toda vez que contestó parcialmente la encuesta de autoevaluación de las preguntas 1 a 6 y 12 a 15, no contestó las preguntas 7 a 11. Esta última entidad no contestó todas las preguntas de la encuesta para su autoevaluación en relación con el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010.

El ítem con mayor promedio de calificación en el sector, se refiere a la existencia de procedimientos, manuales y/o instructivos actualizados donde se establezca la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos, que fue de 4,5 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento satisfactorio.

En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación en el sector fue el que tiene que ver con la actualización del plan de adquisiciones y la publicación de las mismas en el SECOP, que fue de 0,8 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

En el desempeño en los procesos de atención al ciudadano, el sector cultura, recreación y deporte, alcanzó una calificación promedio de 4,1 sobre 5, dentro del rango de desempeño satisfactorio. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector disminuyó 0,8 puntos porcentuales.

³ Tomado de: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/porta/Quienes-somos>

El Instituto Distrital de Recreación y Deportes, presenta el mejor desempeño del sector, con un promedio de 4,8, en tanto que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural evidencia un desempeño deficiente con un promedio de calificación de 2,3. Las entidades deben incluir dentro de su plan de acción el diseño y ejecución de procesos de cualificación que destaquen la importancia del servicio a la ciudadanía en la gestión pública, el cual debe incluir a la alta dirección y todos los equipos de trabajo. La Secretaría Distrital de Cultura y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, deben adecuar la infraestructura para la atención al ciudadano, acorde con la normatividad vigente. Se destaca en el sector un cumplimiento satisfactorio en el reconocimiento de la figura del defensor del ciudadano, el registro de las quejas, reclamos y solicitudes en el sistema distrital de quejas y soluciones en remitir el informe estadístico a las entidades que indica la norma.

En materia de proceso de participación, el sector registra un promedio insuficiente de (2,32) con un descenso importante frente al promedio aceptable alcanzado como resultado del ejercicio anterior. En este sentido las entidades que registran el menor de los promedios son la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y el Instituto Distrital de las Artes debido al no diligenciamiento de la encuesta, lo que ocasiona que se vea afectada negativamente la calificación del sector. La entidad que se destaca por su resultado satisfactorio para el sector es la Orquesta Filarmónica de Bogotá quien obtuvo un promedio de (4,50)

En términos generales, de acuerdo a los registros reportados, la mejor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 6, el cual verifica evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas en cuanto a. Mientras que la menor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 4, que hace referencia a la utilización de estrategias de promoción del control social de acuerdo a los criterios señalados por el Decreto al respecto.

En los sistemas de control interno el Sector Cultura, Recreación y Deporte obtuvo una calificación promedio de 3,7 sobre 5,0 (Aceptable). En el sector se destaca la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte con calificación de 4,7 (Satisfactorio) y calificaciones parciales satisfactorias en 9 de los 10 ítems evaluados. La entidad con la menor calificación promedio en el artículo es el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural con 2,7 (Deficiente) y calificaciones deficientes en 7 de los 10 ítems evaluados, situación que refleja que esta entidad no está cumpliendo con el decreto 371 de 2010 y las normas relacionadas. La entidad no desarrolla evaluaciones de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos contemplados en el decreto, no se hace seguimiento periódico de los riesgos, por parte de los equipos operativos responsables, no se tienen evidencias de las autoevaluaciones realizadas en los procesos, no se desarrollan evaluaciones periódicas de los sistemas de información y no se evidencian acciones de mejoramiento sobre los resultados de las auditorías presentados al Comité del Sistema Integrado de Gestión.

La entidad con el ítem menor calificado del artículo en el sector fue el Canal Capital, ítem 10, con 0,0 (Deficiente), pues no cuenta con evidencias de inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia.

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.”⁴.

El sector alcanzó una calificación promedio de 4,1 puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, que corresponde a un nivel de cumplimiento ACEPTABLE, lo cual significa que su nivel de cumplimiento es igual al del año anterior, que también se categorizó como aceptable.

ARTÍCULO	PUNTOS	DESEMPEÑO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	3,7	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,3	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	4,28	SATISFACTORIO
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,3	SATISFACTORIO
TOTAL	4,1	SATISFACTORIO

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el Sector Movilidad, las cinco (5) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 3,7 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de cumplimiento aceptable.

En el sector, Transmilenio S.A., obtuvo una calificación promedio de 4,7 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo 5 puntos en 14 de ellas. De otro lado, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y la Terminal de Transporte S.A., obtuvieron una calificación promedio de 3.1 sobre 5 puntos, toda vez que la primera obtuvo un punto en dos y la Terminal de Transporte S.A., en su autoevaluación se calificaron con cero en dos preguntas.

En el sector, Transmilenio S.A., obtuvo una calificación de 5 puntos sobre 5 en los siguientes ítems: Existencia de plan de adquisiciones; actualización del plan de adquisiciones; publicación de las actualizaciones del plan de adquisiciones; documentación del procedimiento para determinar el valor de la contratación; criterios para conformar los equipos encargados de estructurar los estudios previos y pliego de condiciones; comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas; conformación de grupos evaluadores para cada proceso de selección; procedimiento para elaboración de estudios previos; metodología para la elaboración de una matriz que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, en cada proceso contractual ajustada al documento CONPES 3714 de 2011; criterios adicionales para la asignación de supervisores, diferentes a que pertenezcan al área solicitante o ejecutora del contrato y criterios de racionalización para la asignación de supervisiones teniendo en cuenta las cargas de trabajo de sus servidores.

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV y la Terminal de Transporte S.A., obtuvieron una calificación de 1 sobre 5 puntos, toda vez que la primera obtuvo un punto en dos preguntas relacionadas con la actualización del plan de adquisiciones y su actualización, en razón a que las mismas no se publicaron en el Secop sino en su página WEB. En el caso de la Terminal de Transporte S.A., en su autoevaluación se calificaron con cero en las

⁴ Tomado de: <http://www.movilidadbogota.gov.co/?sec=3>

preguntas relativas a la publicación de las actualizaciones de su plan de adquisiciones y en el ajuste de su metodología de riesgos al documento Compes 3714 de 2011.

Dentro del sector los ítems con mayor promedio de calificación fueron los relacionados con la existencia de un comité de contratación, con funciones y responsabilidades definidas, y conformación de grupos evaluadores para cada proceso de selección; que fue de 5 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento satisfactorio. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación fue el relacionado con publicación de las actualizaciones del plan de adquisiciones, que fue de 2,4 puntos sobre 5 puntos que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente.

En el desempeño en los procesos de atención al ciudadano, el sector movilidad, alcanzó un nivel de cumplimiento satisfactorio con un puntaje de 4,3. Se destaca el desempeño de la Secretaría de Movilidad, que obtuvo un puntaje promedio de 5, con un nivel de cumplimiento satisfactorio, en tanto que la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, representó una calificación del 3,6 y en su orden le siguen el Terminal de Transportes con 3,8, Transmilenio e IDU con 4,5 puntos. Es de resaltar el reconocimiento que tiene en el sector movilidad, el proceso misional de quejas y reclamos, como de la figura del defensor del ciudadano y el tener en cuenta estos aspectos para la toma de decisiones y mejoramiento de la gestión. El Terminal de Transportes y la Unidad de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, deben designar al funcionario de más alto nivel de atención al ciudadano para que participe activamente en las sesiones de la red distrital de quejas y reclamos y adopte las recomendaciones que se imparten para mejorar el servicio a la ciudadanía.

En materia de procesos de participación, el Sector Movilidad registra un promedio satisfactorio de 4,28. Se destaca que dos de sus entidades integrantes, tanto la Secretaría Distrital de Movilidad, como el Instituto de Desarrollo Urbano, obtienen el máximo promedio satisfactorio de 5,00 lo cual influye positivamente en su resultado frente al menor de los promedios obtenidos por Transmilenio S.A., quien obtiene un promedio aceptable de (3,25).

En términos generales la mejor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral, que corresponde a la existencia en las entidades de estrategias y mecanismos que estimulen la vigilancia y el control comunitario, con sistemas, mecanismos, herramientas, instrumentos de recopilación de respuestas a las sugerencias, solicitudes y propuestas de la ciudadanía. Por el contrario, la menor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 4, que se refiere a la utilización de estrategias de promoción del control social de acuerdo a los criterios señalados por el Decreto al respecto.

En los sistemas de control interno el Sector Movilidad obtuvo una calificación promedio de 4,3 sobre 5,0 (Satisfactorio). Se destaca en el Sector la Secretaría Distrital de Movilidad con calificación de 4,6 (Satisfactorio) y calificaciones satisfactorias en 8 de los 10 ítems evaluados. La entidad con la menor calificación promedio en el artículo fue Terminal de Transporte con 4,0 (Aceptable) y, básicamente debe fortalecer el mecanismo de entrega de cargo, en especial para los directivos. La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial tuvo el ítem con la menor calificación, con 2,3 (Deficiente), por falencias en la aplicación de planes de inducción y reinducción.

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”.

El sector alcanzó una calificación promedio de 4,0 puntos sobre 5 en los aspectos que evalúa el Decreto 371 de 2010, dentro del rango de desempeño. En relación con el informe anterior (año 2012), este sector se conservó en un nivel de cumplimiento aceptable.

ARTÍCULO	PUNTOS	CUMPLIMIENTO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	3,7	ACEPTABLE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	4,3	SATISFACTORIO
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	4,0	ACEPTABLE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	4,1	SATISFACTORIO
TOTAL	4,0	ACEPTABLE

Respecto al cumplimiento de las obligaciones del artículo 2 del Decreto 371 de 2010, en el sector hábitat, las seis (6) entidades que lo conforman obtuvieron un desempeño promedio de 3,7 puntos sobre 5 puntos, lo que ubica al sector dentro del rango de desempeño aceptable. La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, obtuvo una calificación promedio de 4,1 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 11 de ellas, 5 puntos. La Caja de la Vivienda Popular obtuvo una calificación promedio de 3,1 sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo cero en dos de ellas.

Dentro del sector, los ítems con mayor promedio de calificación fueron los relacionados con los comités o grupos evaluadores para cada proceso de selección con funciones y responsabilidades definidas; y con instructivos actualizados donde se establece la diferencia entre supervisores e interventores, así como las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de ellos. En este mismo sentido, el ítem con menor promedio de calificación fue el relacionado con las publicaciones de las actualizaciones del plan de adquisiciones.

A diferencia del año anterior en que el sector obtuvo un nivel satisfactorio, en esta oportunidad el Sector obtuvo un nivel de cumplimiento aceptable en relación con las obligaciones contenidas en el artículo 2 del Decreto 371 de 2010, para asegurar que sus procesos de contratación se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa.

En los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, el sector Hábitat, alcanzó un nivel de desempeño satisfactorio, con un puntaje de 4,3.

Las entidades con mejor desempeño del sector, fueron la Secretaría Distrital de Hábitat y la Empresa de Renovación Urbana, las que obtuvieron un puntaje de 4,5. La entidad que obtuvo la más baja calificación, fue la Caja de la Vivienda Popular con un puntaje de 4,0. El sector debe

esforzarse por incluir en sus planes de acción, procesos de cualificación que destaquen la importancia del servicio a la ciudadanía en el mejoramiento de la gestión de la entidad, en los cuales deben participar tanto la alta dirección, como los demás equipos de trabajo. Metrovivienda y la Caja de la Vivienda Popular, debe mejorar la infraestructura de la oficina de atención al ciudadano, con el fin de facilitar el acceso adecuado de los ciudadanos.

Se destaca el sector, por el reconocimiento que tiene al interior de las entidades el proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, como el de la figura del defensor del ciudadano, y su contribución en la toma de decisiones de las entidades. Cumplen satisfactoriamente con el reporte estadístico mensual de quejas y reclamos y con su participación en las reuniones mensuales de la red distrital de quejas y reclamos.

En referencia a los procesos de participación, el sector obtiene un promedio satisfactorio de 4,01. Se destaca la Secretaría Distrital de Hábitat como la entidad que registra el mejor de los promedios con un resultado satisfactorio de (5,00), mientras que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá registra el más bajo de los resultados con un promedio insuficiente de 2,75.

En términos generales, la mejor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral, que verifica la realización de audiencias públicas por iniciativa propia para informar sobre proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos, indagando adicionalmente sobre la incorporación o no de las propuestas realizadas por la ciudadanía. La menor calificación promedio del sector la obtuvo el numeral 4, que hace referencia a la utilización de estrategias de promoción del control social de acuerdo a los criterios señalados por el Decreto al respecto.

En los sistemas de control interno el Sector del Hábitat obtuvo una calificación promedio de 4,1 sobre 5,0 (Satisfactorio). Se destaca METROVIVIENDA con la mejor calificación promedio de 4,5 (Satisfactorio), con calificaciones satisfactorias en 8 de los 10 ítems evaluados. La entidad con la menor calificación promedio es la Caja de Vivienda Popular con 3,8 (Aceptable), debido a que, a pesar de que se presentan informes sobre el estado de los procesos del decreto, no se revisa para todos su efectividad, no existen indicadores para evaluar la calidad y oportunidad de la información y no se realiza de manera formal la evaluación de la efectividad de los planes de mejoramiento. La Empresa de Renovación Urbana tuvo el ítem con menor calificación con 2,4 (Deficiente), por las dificultades que presenta en la consolidación y validación de la información institucional.

m. Sector Mujer

El Sector Mujeres, conformado por la Secretaría Distrital de la Mujer, “tiene la misión de ejecutar, liderar, dirigir y orientar la formulación de las políticas públicas, programas, acciones y estrategias en materia de derechos de las mujeres, coordinar sus acciones en forma intersectorial y transversal con los demás sectores y entidades del Distrito; velar por la protección, garantía y materialización real y efectiva de los derechos de las mujeres en el Distrito Capital. Promover la participación de las mujeres y de las organizaciones sociales, en lo relacionado con las funciones asignadas a este sector, desde las diversidades que las constituye y promover su autonomía en la cualificación del ejercicio de la ciudadanía”.

Esta es la primera vez que se evalúa este Sector, debido a que su creación se llevó a cabo mediante el Acuerdo Distrital 490 de junio 28 de 2012. El Sector alcanzó un nivel de cumplimiento

() Para este Sector recién creado, apenas se construye la línea de base con la actual evaluación de la vigencia 2013.

ARTÍCULO	PUNTOS	CUMPLIMIENTO
Artículo 2° - Proceso de Contratación	2,7	DEFICIENTE
Artículo 3° - Procesos de Atención al Ciudadano	3,2	ACEPTABLE
Artículo 4° - Procesos de Participación Ciudadana	2,5	DEFICIENTE
Artículo 5° - Sistemas de Control Interno	3,4	ACEPTABLE
TOTAL	2.95	DEFICIENTE

Respecto de los proceso de contratación, la Secretaría Distrital de la Mujer, obtuvo una calificación promedio de 2,7 puntos sobre 5 puntos, toda vez que, de las 15 preguntas, obtuvo en 6 de ellas 5 puntos.

En los procesos de atención al ciudadano, la Secretaría Distrital de la Mujer, única entidad representante del sector Mujeres, evidencia un desempeño aceptable en los procesos de atención al ciudadano, con un puntaje promedio de 3,2 sobre 5.

En cuanto a los procesos de participación, el sector obtiene un promedio deficiente de 2,5. La menor calificación obtenida se encuentra ubicada en el aspecto que corresponde a si la entidad cuenta con un sistema de seguimiento y evaluación sobre el mejoramiento de la gestión de la entidad producto de los ejercicios de participación ciudadana y control social, en este sentido el mejoramiento debería orientarse en términos del Decreto 371 a “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”, todos los demás aspectos evaluados para el artículo 4º, del Decreto se ubicaron en una calificación aceptable de 3,0.

Se destaca en el desempeño de la Secretaría de la Mujer, el cumplimiento efectivo al reporte estadístico mensual de las quejas y reclamos y el seguimiento a los hallazgos e implementación de planes de mejoramiento. Si bien la entidad, ha designado mediante resolución al Defensor del Ciudadano, debe trabajar para lograr el reconocimiento del proceso misional de quejas, reclamos y soluciones al interior de la entidad, con el fin de lograr la efectividad de la figura del Defensor del Ciudadano y que su gestión contribuya a la toma de decisiones de la entidad. La Secretaría debe adecuar la infraestructura del área de atención al ciudadano, con el fin de garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía. Así mismo, debe participar activamente en las reuniones de la Red Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones que lidera la Veeduría Distrital

En los sistemas de control interno el Sector Mujer obtuvo una calificación promedio de **3,4** sobre **5,0** (Aceptable), con 2 ítems satisfactorios, 5 aceptables y 3 deficientes, de los 10 ítems evaluados. En la Secretaría de la Mujer, se destaca el avance en la formalización de los componentes y operación del Sistema de Control Interno. El ítem con la menor calificación fue Ítem 5 con **0,0** (Deficiente), debido a que por su reciente creación, en la vigencia 2013 la Secretaría de la Mujer no contaba con sistemas de información desarrollados.