CG-015
Ej.2

BOGOTÁ transparente

BOGOTÁ PARA VIVIR
todos del mismo lado

Cuaderno 1

Directiva 008, 2001

www.veeduriadistrital.gov.co

C6-015
EJ. 1

Contenido

Presentación 2

Directiva 008 - 2001 7

Liderazgo ético 9

Contratación y compras 10

Quejas y soluciones 15

Control social 19

Control interno 21

Rendición de cuentas 23

Pacto por la Transparencia 24

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Presentación

El 17 de diciembre pasado tuvo lugar en Bogotá la primera audiencia pública de rendición de cuentas de un Alcalde Mayor a la ciudadanía, convocada por la Alcaldía y la Veeduría Distrital. En cumplimiento del Pacto de Transparencia suscrito por el Alcalde, su Gabinete y un gran número de servidores públicos y de ciudadanos, el Alcalde presentó el balance de su gestión en el primer año de gobierno y su política y programa "Bogotá Transparente".

La audiencia pública y la política "Bogotá Transparente" se enmarcan dentro de las tendencias modernas de prevención de la corrupción, en la medida que aplican herramientas y metodologías que contribuyen al autocontrol de las entidades, dentro de un marco ético que va más allá de lo jurídico. De nada sirve que a la vuelta de varios años la justicia o los órganos de control se pronuncien sobre alguna irregularidad en la Administración, cuando el costo ya ha sido asumido y no se puede echar reversa.

El propósito fundamental de "Bogotá Transparente" es generar condiciones para constituir a Bogotá en una sociedad de la confianza que facilite pensar en proyectos de largo alcance y que pueda moverse, en su conjunto, con seguridad.

La sociedad de la desconfianza es una sociedad timorata, de ganadores y perdedores, mientras que la sociedad de la confianza es una sociedad en expansión, donde todos ganan, sociedad de solidaridad, de proyecto común, de apertura, de cambio, de comunicación. La democracia directa tiende a crear mayor comunicación entre el Alcalde y la ciudadanía, para lo cual es necesario que exista información oportuna y completa sobre el desarrollo de la gestión.

Este cambio cultural es, pues, el factor crucial del desarrollo. No habrá inversión extranjera, ni aceleración de trámites internacionales, ni fomento del turismo y de otras actividades productivas y comerciales si no fortalecemos una cultura de la confianza basada en la honradez y en la probidad de los servidores públicos y en el estrechamiento de los lazos de la sociedad y el Estado. Ahora bien, el cambio cultural propuesto supone el fortalecimiento de un principio constitucional para que sea una realidad en la Ciudad: la participación ciudadana en las decisiones y en la vigilancia de lo público.

No podrá haber confianza sin acercamiento profundo y real entre los ciudadanos y sus gobernantes. Acercamiento que permita comprender que se trata de un depósito de confianza en la Administración que asume y adopta el punto de vista de la sociedad como su propio eje de comportamiento administrativo.

El plan de desarrollo, que es hoy mandato popular, establece que la ciudadanía y su participación son el eje de la gestión. Señala, además, que la Administración Distrital será promotora de *confianza* en un entorno cada vez más abierto. De esta manera, todos los proyectos y programas de las entidades del Distrito serán adelantados de manera *coordinada* para potenciar los recursos, construir mayores niveles de eficiencia y desarrollar el tejido social. El control social y la transparencia son políticas cruciales del actual plan de desarrollo, orientadas a construir colectivamente una ciudad incluyente y justa donde lo público es sagrado.

En el diálogo de Sócrates con Critón después de que la ciudad lo ha condenado, este último quiere convencerlo de huir porque la sentencia de la ciudad es injusta y el vulgo se ha equivocado. Sócrates, maestro del pensamiento y del diálogo, le responde diciéndole que las leyes le preguntarían: Sócrates, *¿es ese, acaso, el convenio estipulado entre tú y nosotras? ¿No te comprometiste a someterte a las sentencias que la ciudad pronunciase?* Entonces, Sócrates invita a Critón a que obren de acuerdo con las leyes obedeciendo la sentencia de la ciudad que lo ha condenado, aunque sea de manera injusta a los ojos de su amigo. Sócrates sabe que la ciudad puede equivocarse, pero no porque el vulgo sea ignorante, sino fundamentalmente porque falta dialogar muchísimo.

En la Bogotá de hoy se busca cualificar el diálogo y la participación mediante información completa y oportuna para que exista claridad sobre la ejecución de los programas, el estado de las finanzas y la inversión de los recursos de la Ciudad. Se trata de interactuar, proponer, enriquecer, influir, coadyuvar, vigilar y concretar la construcción de soluciones. También de dialogar y de tomar decisiones en espacios abiertos, de cara a la gente, donde no se hacen solicitudes ni se otorgan favores que no puedan hacerse públicos.

Sabemos que sólo mediante la palabra pública podemos construir confianza y la confianza es la garantía de la democracia.

María Teresa Garcés Lloreda
Veedora Distrital

BOGOTÁ transparente

Quiero compartir con ustedes una **política y un programa** del Distrito Capital que tiene como fin promover la confianza en un entorno cada vez más abierto y transparente, ayudarle a la Administración Distrital a construir mejores niveles de eficiencia y desarrollar el tejido social. Bogotá Transparente es un propósito compartido entre las entidades distritales y la sociedad civil: Queremos promover la Cultura de la Probidad, es decir los hábitos y creencias necesarios para reconocer las actuaciones administrativas probas y castigar socialmente las ímprobas. Bogotá Transparente ayuda a construir lo público al desarrollar y aplicar herramientas y metodologías para la autorregulación institucional y el ejercicio del control social responsable. Bogotá Transparente también incluye evaluaciones y recomendaciones para adoptar correctivos sobre condiciones y comportamientos alejados de la ética pública.

Para desarrollarlo, las entidades distritales se comprometen con un código de buenas prácticas para la contratación, la atención de quejas ciudadanas, el control social, el control interno y la rendición de cuentas. También con procesos pedagógicos, comunicativos y de formación para el sector público, el sector privado y los ciudadanos de forma integrada. A continuación presentaré seis lineamientos conceptuales y operativos que compartiremos para el logro de una gestión visible y transparente.

1. Se pretende generar un LIDERAZGO ÉTICO a partir de la construcción de reglas compartidas en torno a la probidad y la integridad. En Bogotá se afianzará la ética de lo público con sólidos compromisos institucionales y con exigencias sobre calidades y conductas de quienes ejercen funciones de autoridad. El liderazgo ético compromete la formulación, la concertación y el cumplimiento de acuerdos de transparencia por parte de las entidades. En este proceso los secretarios, directores y gerentes y los demás servidores públicos están sujetos a responder por sus acciones ante la ciudadanía. Por esta razón la Administración establecerá mecanismos para evaluar las condiciones de integridad del Distrito Capital y aplicará medidas preventivas y correctivas que superen los factores estructurales de la corrupción

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

2. En la CONTRATACIÓN Y LAS COMPRAS, factores fundamentales para la transparencia en la gestión, se superarán las limitaciones tecnológicas y gerenciales que obstaculizan una mayor visibilidad de los procesos. Habrá transparencia informática y se reducirá al máximo el uso de información reservada. Para fortalecer la confianza en las compras y en la contratación las entidades incorporarán herramientas gerenciales ajustadas a un sistema de integridad para identificar y minimizar factores de riesgo. Las herramientas para la gestión contractual estarán estructuradas a partir de procesos de integridad, reglas y prácticas uniformes, automatización y seguimiento. Estas acciones también facilitarán la racionalización de los recursos públicos para la adquisición de bienes y servicios. La Administración rendirá cuentas periódicamente para asegurar que la contratación haya cumplido con estas metas propuestas.

3. LAS QUEJAS Y SUS SOLUCIONES. Esta Administración tiene el propósito de fortalecer sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas por medio de canales efectivos de interacción. Por esta razón las entidades del Distrito generarán mecanismos para que los reclamos y las quejas se constituyan en una herramienta gerencial y de control social. Para el logro de este objetivo la Administración consolidará un sistema distrital para el registro, trámite y seguimiento de quejas y soluciones donde cada entidad realizará evaluaciones para identificar y dar solución a los principales cuellos de botella. Estas acciones tendrán en cuenta la importancia de la pedagogía y las comunicaciones para que el usuario pueda acompañar efectivamente este proceso.

4. EL CONTROL SOCIAL. Es un derecho y un deber de los ciudadanos y ciudadanas acceder a la información, tomar parte en las decisiones que los afectan y así aportar para la apropiación y construcción colectiva de lo público. A su vez, el control social permite revelar percepciones, preferencias, necesidades, inconformidades y soluciones para una mejor gestión pública. El ejercicio del control social será estimulado y se facilitará su expresión y su ejercicio responsable y democrático para fortalecer los lazos de confianza entre la Administración y los ciudadanos. Por esta razón, hemos adquirido el compromiso con la formación de ciudadanos y organizaciones y con la generación y el fortalecimiento de espacios ciudadanos para la deliberación y la participación. Estas acciones se deben desarrollar bajo una estricta coordinación interinstitucional con mecanismos modernos de participación interactiva.

5. EL CONTROL INTERNO, como herramienta gerencial, constituye un elemento fundamental de la política de transparencia. Busca generar procesos a prueba de corrupción. Al estar presente en todas las funciones y cargos y al estar inmerso en todos los procesos de la organización, facilita la evaluación y la autoregulación institucional para obtener mejoras concretas y cuantificables en la gestión. Las acciones para fortalecer el modelo unificado distrital de control interno están dirigidas al desarrollo de autodiagnósticos sistémicos institucionales, sectoriales y distrital, la identificación de riesgos y su administración y la creación de un sistema de indicadores sobre el desempeño de las entidades que permitan el autocontrol en tiempo real y un uso continuo por parte de la ciudadanía.

6. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. Es el proceso permanente de información para la evaluación de resultados de la gestión pública y la utilización de los recursos públicos. Se fundamenta en la responsabilidad de los servidores estatales frente a la ciudadanía. Permite a la Administración pública y a los ciudadanos establecer espacios de diiálogo constructivo, facilita la evaluación y el control efectivo, también establece mecanismos para responder a las percepciones ciudadanas. En la presente Administración habrá una audiencia anual sobre los logros, avances y dificultades en la ejecución del Plan de Desarrollo y el estado de las finanzas distritales; una audiencia semestral sobre la gestión contractual y formas interactivas de rendición de cuentas por cada entidad. Estos mismos instrumentos serán aplicados a nivel de las localidades.

Las acciones que aquí proponemos buscan construir confianza mediante un conjunto de reglas mínimas compartidas, mecanismos novedosos de comunicación oportuna, sincera y franca con altísimos niveles de visibilidad y acciones orientadas al entendimiento y al acuerdo. Saber a qué atenernos es tal vez el componente básico de nuestra seguridad.

Los invito a todos y todas para que me acompañen a recorrer el camino que conduce a una Bogotá Transparente.

Bogotá, Colombia 2001

Directiva No. 008

FECHA: Diciembre 14 de 2001

PARA: Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Directores y Gerentes de Institutos, Unidades, Empresas y Alcaldes Locales; Veedora Distrital.

ASUNTO: BOGOTÁ transparente

Corresponde al Distrito Capital construir confianza en la ciudadanía, en un entorno cada vez más abierto de la Administración Distrital con miras a una gestión pública admirable. En el marco del programa Cultura de la Probidad y del Control Social que hace parte del objetivo Gestión Pública Admirable, consagrado en el Plan de Desarrollo se ha definido "BOGOTÁ TRANSPARENTE" como un propósito compartido entre las entidades distritales y la sociedad civil, para promover la Cultura de la Probidad, conformada por hábitos y creencias que reconozcan las actuaciones administrativas probas y castiguen socialmente las ímprobas y facilitar a los habitantes de Bogotá y a sus organizaciones su participación activa en la construcción de lo público.

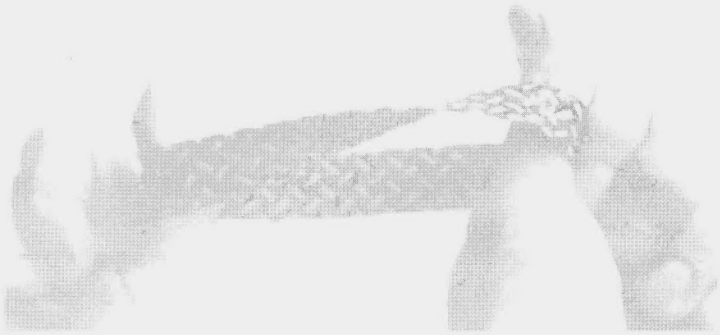
En desarrollo de este programa, las entidades deberán realizar acciones sistemáticas que conformen un código de buenas prácticas para la contratación, la atención de quejas ciudadanas, el control social, el control interno y la rendición de cuentas para la visibilidad, efectividad y democratización de las actuaciones públicas.

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Son objetivos de este programa:

- Adoptar medidas para la transparencia y la efectividad en las actuaciones.
- Realizar y cumplir compromisos éticos para el logro de objetivos institucionales.
- Hacer visibles los resultados de la gestión distrital y de la gestión local.

Para el logro de estos objetivos, las entidades distritales deberán aplicar herramientas y metodologías que contribuyan a la autorregulación institucional y al control social responsable a través de procesos pedagógicos, comunicativos y de formación para el sector público, el sector privado y los ciudadanos en forma integrada.



I. Liderazgo Ético

La confianza se construye por medio de reglas compartidas, mecanismos sinceros de comunicación y en general a través de la interacción orientada al entendimiento y al acuerdo. Las reglas compartidas permiten que el comportamiento llegue a ser inteligible, previsible y, en algún grado confiable. Saber a qué atenernos es el componente básico de nuestra seguridad.

Para este propósito, las entidades distritales deberán reconocer la fuerza de un conjunto de reglas mínimas compartidas y formas novedosas de comunicación oportuna, sincera y franca con altísimos niveles de transparencia.

1. **Acuerdos de ética y transparencia**

   Mediante acuerdos de ética y transparencia, las entidades distritales se comprometerán con la construcción colectiva y la aplicación de reglas en torno a la probidad y la integridad, afianzar la ética de lo público y generar la búsqueda del logro dentro de la consistencia. Ello significa que el alcance de las metas no puede sacrificar valores ni principios.

2. **Responsabilidad por las actuaciones**

   Quienes ejercemos funciones de autoridad y liderazgo debemos reunir excelentes calidades, asumir comportamientos ejemplares y responder por nuestras acciones ante la ciudadanía. Esta responsabilidad nos cobija a todos los servidores públicos, quienes, ante todo, debemos ser ciudadanos ejemplares.

3. **Análisis e intervención en factores estructurales de corrupción**

   Las entidades deberán estructurar mecanismos para evaluar las condiciones de integridad del Distrito Capital a partir de indicadores de percepción ciudadana en torno a sobornos, corrupción administrativa y en contratos y compras estatales, desviaciones presupuestales e influencia de intereses individuales en las acciones estatales y trabajar coordinadamente en la aplicación de medidas preventivas y correctivas que superen los factores estructurales de la corrupción.

II. Contratación y Compras

Las reformas normativas no han sido suficientes para solucionar los problemas de la gestión contractual pública, lo que hace necesario buscar alternativas de orden preventivo, fortalecer la capacidad institucional y el control social para optimizarla y minimizar los impactos negativos sobre los recursos públicos, a través de la modernización en tecnologías que incluyan sistemas eficientes para la detección de riesgos, y herramientas gerenciales para mayor efectividad y transparencia de la gestión contractual.

Por eso, las entidades distritales deberán aplicar nuevos instrumentos de control preventivo en la gestión contractual.

A. Sistema de Integridad

1. Procesos de integridad

A partir de la expedición de la presente directiva, las entidades Distritales que adelanten concursos de méritos o licitaciones públicas para la selección de contratistas, deberán hacerlo en el marco de procesos de integridad, es decir, a través de acciones técnicas y pedagógicas que busquen la construcción y el cumplimiento voluntario de compromisos públicos de contenido ético.

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Los procesos de integridad se desarrollarán en torno a concursos, procesos licitatorios, y ejecución de contratos celebrados por las entidades públicas. Deberán involucrar a los servidores públicos, los proponentes, los contratistas y la ciudadanía y estructurarse a partir del levantamiento de un mapa de riesgos del proceso que identifique las vulnerabilidades susceptibles de ser corregidas para garantizar la transparencia y la objetividad en su desarrollo.

Estos procesos de integridad deberán incluir, además, proclamas públicas de integridad, pactos de confidencialidad, convenios de integridad de proponentes, revisión técnica de pliegos y acciones de visibilidad en audiencias públicas. Comprenderán igualmente, la publicación de términos y pliegos de condiciones en medios interactivos antes de su apertura para permitir la recepción oportuna de observaciones, así como de los resultados de la evaluación de propuestas y adjudicación. Para el cumplimiento de estas instrucciones, las entidades contarán con la asesoría de la Veeduría Distrital.

2. Reglas y prácticas uniformes

Las entidades del Distrito Capital, desarrollarán e implementarán instrumentos que unifiquen criterios básicos en la gestión contractual para ser adoptados como modelos que garanticen reglas de juego justas, transparentes, precisas y objetivas. El catálogo de reglas y prácticas generales, uniformes y estables facilitará el acceso de los interesados en condiciones de igualdad, la selección objetiva de proponentes y el cumplimiento de los principios de transparencia y economía, eliminando los altos costos de participación en los procesos licitatorios y de concursos de méritos.

Las prácticas y reglas adoptadas deberán ser de rigurosa observancia en las entidades del Distrito Capital y se encontrarán publicadas en la página electrónica o a través de cualquier medio de amplia divulgación.

3. Planeación Contractual

Al inicio de cada vigencia presupuestal, las entidades establecerán la programación contractual del año, en la cual se debe incorporar la información relacionada con: el objetivo y programa del Plan de Desarrollo con el cual se relaciona, la naturaleza del contrato, el objeto, la modalidad de selección del contratista, los montos estimados, los tiempos de ejecución previstos y la fecha en la cual se pretende dar inicio a la selección de contratistas.

Esta programación deberá darse a conocer públicamente a través de Internet o de cualquier medio de divulgación garantizando la publicidad de la información a toda la ciudadanía. Igualmente, deberán dar cumplimiento al deber de elaborar planes específicos como: programas anuales de compras de bienes de consumo, capacitación, actualización tecnológica y equipos, mantenimiento, servicios, remodelaciones, adecuaciones en las cuales identifiquen las necesidades y prioridades, en correspondencia con la disponibilidad de recursos.

4. Aspectos particulares de gestión

Para el mejoramiento de la gestión contractual, las entidades distritales deberán:

- **Con relación a la contratación directa**

Elaborar y mantener actualizado un directorio de proponentes con el fin de identificar las personas naturales o jurídicas que no se encuentren inscritas en el registro único de proponentes y que cuenten con la capacidad y la experiencia necesarias para satisfacer las necesidades de las entidades.

Implementar el sistema de selección objetiva de proponentes de manera interactiva.

- **Precios de referencia**

Efectuar periódicamente estudios de precios de referencia o consultar los sistemas de información de precios y condiciones de mercado para mantener informadas y actualizadas las dependencias en los procesos de selección que se adelanten.

- **Publicidad de los procedimientos y trámites**

Divulgar y hacer públicos vía internet, los procedimientos y trámites institucionales relacionados con el proceso de contratación, de manera que los interesados o proponentes puedan conocer la evaluación de ofertas y los resultados de la calificación de las mismas, y en general, las reglas de participación, adjudicación y ejecución en cada una de las entidades.

- **Criterios de evaluación y calificación**

Definir y precisar en los términos de referencia y pliegos de condiciones los factores y criterios técnicos, administrativos y económicos que se tendrán en cuenta en la evaluación, así como el puntaje asignado a cada factor y la metodología de ponderación.

- **Procesos de solicitud y recepción de ofertas**

Diseñar e implementar procedimientos de control para la entrega de invitaciones y solicitudes de oferta, así como para la recepción de las mismas, en donde se registre fecha de invitación, fecha y hora de entrega de propuestas, número de folios de las ofertas, nombre y cargo de quien recibe.

- **Cláusulas Compromisorias**

Reducir los altos costos que implican los procesos y las decisiones arbitrales, las cláusulas de compromiso o pactos de arbitramento, para lo cual, las entidades distritales sólo podrán pactar estas cláusulas, con base en un análisis técnico, jurídico y económico sustentado por el Jefe o Director de la entidad correspondiente o por quien actúe como ordenador del gasto.

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

- **Seguimiento y evaluación de la gestión contractual**

Definir y dar a conocer en forma precisa las funciones y obligaciones a los supervisores e interventores y exigir que sus actuaciones sean documentadas. Utilizar los comités de contratación para efectuar el seguimiento de la supervisión e interventoría de los contratos y para la solución de las dificultades derivadas de la ejecución de los mismos.

- **Contratación en bloque**

Adelantar procesos de contratación en forma común, cuando se trate de la contratación de servicios o adquisición de bienes de consumo, en servicios de vigilancia, mensajería, impresos, publicaciones, mantenimiento de equipos, entre otros, que puedan ser compartidos de manera eficiente por varias entidades del Distrito Capital en razón de su ubicación u objetivos similares, con el fin de obtener economías de escala, precios contra volumen y racionalización en el uso de los recursos.

La Veeduría Distrital, a través de la publicación de boletines P&C Precios y Compras establecerá e identificará con las entidades las oportunidades de articulación para la contratación en bloque.

B. Automatización en los procesos contractuales

Las entidades distritales deberán propiciar altos niveles de visibilidad de la inversión que el Distrito hace de sus recursos a través de la contratación, con el criterio de que lo público debe administrarse como sagrado. Para ello, las entidades publicarán vía Internet de manera permanente la información relacionada con la actividad contractual, desde su concepción hasta su liquidación para permitir el control y seguimiento por parte de los habitantes de la Ciudad.

Deberán también diseñar e implementar un sistema de información único que permita agilizar y registrar la documentación de las distintas etapas y actuaciones del proceso contractual desde la planeación, la selección de contratistas, la ejecución, la evaluación y la liquidación de los contratos, de tal manera que facilite la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el ejercicio del control social.

III. Quejas y Soluciones

Las entidades distritales deberán transformar el proceso de atención de quejas, reclamos y sugerencias en un Sistema de Quejas y Soluciones como una herramienta gerencial y de control social, el cual permitirá, a partir de la voz ciudadana, evaluar constantemente la gestión institucional, optimizarla rápidamente, adecuarla a los nuevos requerimientos ciudadanos y adoptar las medidas oportunas para mejorar su desempeño.

Para el logro de este objetivo las entidades distritales adelantarán las siguientes acciones:

- ✓ Consolidación del sistema distrital para el registro, trámite y seguimiento de Quejas y Soluciones.
- ✓ Evaluación de la vulnerabilidad de los sistemas y aplicación de herramientas y metodologías para su fortalecimiento.
- ✓ Identificación, análisis y acciones para superar cuellos de botella frente a reclamos recurrentes.

A. Sistema Distrital

Las entidades distritales deberán estructurar y consolidar un modelo integral de Sistema de Quejas y Soluciones lo suficientemente flexible para que responda tanto a las necesidades específicas de cada una de las entidades como del Distrito considerado como un todo.

Los siguientes lineamientos básicos y definiciones se aplicarán por todas las entidades en la recepción, trámite y seguimiento de los reclamos y las quejas. Las entidades distritales deberán clasificar la información para facilitar los procesos de seguimiento, control y evaluación de impacto. Para lo cual, podrán hacerlo según dos criterios:

Según la naturaleza de las demandas ciudadanas:

✓ **Reclamo:**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o a la inatención oportuna de una solicitud.

✓ **Queja:**

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular desplegada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

✓ **Sugerencia:**

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Según la tipología:

Cada entidad podrá clasificarlas de acuerdo con la naturaleza del servicio o las funciones que desempeña. En algunos casos esta clasificación puede ser compartida por varias entidades.

B. Componentes

Para la estructuración e implementación del sistema de quejas y soluciones distrital, las entidades distritales deberán tener en cuenta los siguientes tres componentes:

- **Puntos de contacto y recepción**

Permite la atención personalizada de las inconformidades o sugerencias ciudadanas a través de los CADE, las ventanillas de atención, los kioscos y las oficinas de quejas y reclamos de las entidades. La atención no personalizada se realiza por medio de llamadas telefónicas, fax, correo y páginas electrónicas de cada entidad. Estos puntos de contacto deberán permitir el proceso de recepción que implica la radicación, la clasificación y el direccionamiento dentro del sistema de información.

- **Administrador de la Información**

Registra a nivel del Distrito Capital, todas las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias que han ingresado por cualquiera de los medios antes señalados, procede a clasificarlas para ser dirigidas a la entidad, área o dependencia encargada de ofrecer una respuesta y solución al problema del ciudadano. Este proceso se realiza por medio de un sistema confiable de registro, clasificación y asignación de responsables. Incluye sistemas de alerta que indican el estado de los trámites.

- **Respuesta y Solución**

Compromete respuestas definitivas sobre la solución al problema y es responsabilidad directa de las áreas o dependencias de la entidad que presta el servicio. Cada entidad deberá estudiar la pertinencia de responder directamente al usuario desde el área ejecutora o hacerlo únicamente desde la oficina de atención al usuario. En todos los casos, las entidades formalizarán sus procesos y términos con parámetros objetivos de medición. Incluye el seguimiento permanente del proceso por parte de la Oficina de Quejas o Centro de Atención al Usuario.

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Para el logro de estos objetivos, las entidades consolidarán la visión compartida del sistema de quejas y soluciones, para lo cual, unificarán conceptos y trámites sobre los reclamos y las quejas al interior de las entidades del Distrito y establecerán tipologías por grupo de entidades para facilitar el proceso de recepción, trámite y seguimiento.

Además, registrarán e identificarán estadísticamente sus reclamos y sus quejas y evaluarán los casos más recurrentes y las dependencias donde se presentan. Para el éxito del registro y seguimiento, las entidades incorporarán soluciones informáticas que permitan conocer el estado de las quejas, controlar el tiempo de respuesta y conocer el resultado final, además de generar informes por tipologías internas. Cada entidad, a partir de su registro automatizado, facilitará la atención de reclamos en línea y se incorporará al sistema distrital de indicadores.

A su vez, las entidades fortalecerán el seguimiento a sus quejas y soluciones con un control gerencial efectivo. Para ello desarrollarán indicadores de eficacia, oportunidad y eficiencia para obtener apreciaciones objetivas y precisas sobre el funcionamiento del sistema. Además, evaluarán la vulnerabilidad de los sistemas y desarrollarán acciones para superar cuellos de botella frente a reclamos recurrentes.

A partir de los indicadores, las entidades deberán tomar permanentemente decisiones de carácter organizacional como resultado a su labor de seguimiento. El impacto de los indicadores será contribuir a la toma de decisiones gerenciales y al mejoramiento de los procedimientos para asegurar la calidad de los servicios al ciudadano.

La Veeduría Distrital apoyará a las entidades distritales en la estructuración y consolidación del sistema de quejas y soluciones.

IV. Control Social

Las entidades distritales deberán garantizar el ejercicio del control social como un derecho y un deber de los ciudadanos de acceder a la información, tomar parte en las decisiones que los afectan y aportar para la apropiación y construcción colectiva de lo público. Este deber implica respetar los derechos fundamentales tales como la libertad de expresión, opinión e información y la libre asociación de todos los ciudadanos.

En consecuencia, en un Estado social de derecho participativo y democrático, las entidades distritales deberán estimular el ejercicio del control social y generar espacios y mecanismos de inclusión de la comunidad y de las organizaciones sociales en el desarrollo de la gestión pública, para fortalecer los lazos de confianza entre la Administración y los ciudadanos.

El propósito del control social es el de interactuar, proponer, enriquecer, influir, coadyuvar, vigilar y concertar en la construcción de soluciones, con miras a la eficiente y transparente utilización de los recursos públicos, la prestación equitativa de los servicios y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.

A. Componentes

Para fortalecer la capacidad de interacción entre la Administración Distrital y los ciudadanos, las entidades distritales deberán incluir los siguientes componentes:

1. Formación de ciudadanos y organizaciones

Brindar a la ciudadanía conocimientos, herramientas y prácticas para tener una mejor comprensión de la Administración Distrital y en esa medida, incidir en la formulación y hacer seguimiento a la ejecución de sus políticas, planes y programas.

2. Espacios ciudadanos para la deliberación y la participación

Promocionar y generar espacios ciudadanos y foros públicos (encuentros ciudadanos, audiencias públicas, consultas previas, observatorios, eventos de rendición de cuentas, etc.) que permitan el diálogo directo de los ciudadanos y ciudadanas con la Administración Distrital.

3. Coordinación interinstitucional

Definir y articular acciones institucionales de promoción y atención, con el fin de unificar criterios (conceptos, metodologías y lenguaje) y aunar esfuerzos para multiplicar logros en un contexto de armonía institucional que propicie y facilite la interacción de la ciudadanía y la Administración.

B. Participación interactiva

Diseñar e implementar tecnologías y aplicaciones que faciliten la interacción de los ciudadanos entre sí y con las instituciones, por medio de consultas, foros, chat, encuestas certificadas, etc.

V. Control Interno

Los directores, gerentes y en general todos los directivos de las entidades distritales deberán trabajar consistentemente en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en cada una de sus entidades con miras a que el conjunto de los elementos que lo conforman interactúen entre si para el logro de los fines misionales y a lograr la autorregulación y el autocontrol.

El ejercicio del Control Interno deberá ejercerse de forma permanente y constituirse en el elemento fundamental de la política de transparencia en la gestión pública del Distrito Capital, por ser una herramienta gerencial inherente a todas las funciones y cargos y estar inmerso en todos los procesos organizacionales.

Por su parte, las Oficinas de Control Interno de las entidades distritales deberán evaluar permanentemente la confiabilidad de los controles con que cuenta la organización y promover el fortalecimiento del Sistema y la cultura del autocontrol.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993 y en el Acuerdo 24 de 1993, a la Veeduría Distrital le corresponde liderar el fortalecimiento y adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno.

Para ese propósito, continuará orientando y coordinando procesos colectivos, sobre aspectos relacionados con metodologías y herramientas para el Control Interno; también adelantará acciones dirigidas a la armonización de la relación entre el Control Interno y el control externo en el Distrito Capital, buscando un mayor cubrimiento y capacidad de impacto.

A. Modelo Unificado de Control Interno

Las entidades distritales deberán continuar trabajando en un modelo unificado de control interno cuyo propósito sea la autorregulación y la evaluación permanente institucional para obtener mejoras concretas y cuantificables en la gestión. Este modelo brindará los elementos necesarios para desarrollar la gestión del Distrito Capital como un sistema integrado.

Para su consolidación se seguirán aplicando por etapas autodiagnósticos sistémicos de carácter institucional, sectorial y distrital con el fin de realizar monitoreos y evaluaciones que permitan desarrollar un sistema de indicadores sobre la gestión de las entidades para su autocontrol y para uso de la ciudadanía.

1. Autodiagnósticos sistémicos institucionales, sectoriales y distrital

Los autodiagnósticos tendrán como propósito fortalecer la mirada cualificada de la Administración para observarse a sí misma y hacer correctivos, monitoreos y evaluación de su misión, actividades y resultados como base para el mejoramiento continuo en pos del cumplimiento de su propósito misional.

2. Administración del riesgo en la gestión contractual

Para fortalecer el Sistema de Control Interno distrital y con el propósito de minimizar las vulnerabilidades propias de la gestión, las entidades aplicarán metodologías que permitan una adecuada administración de riesgos con énfasis en la gestión contractual. Lo anterior implicará el análisis estructural del proceso contractual, la identificación de riesgos y desviaciones, ponderación y evaluación, diseño e implementación de estrategias institucionales encaminadas a prevenir su impacto en la gestión y el logro de los objetivos organizacionales.

3. Sistema de Indicadores

Las entidades distritales construirán un sistema de indicadores que permitan su autocontrol en tiempo real y brinden a la ciudadanía la información y el conocimiento en forma sencilla y clara sobre el nivel de desempeño de las entidades.

VI. Rendición de Cuentas

Es obligación de las entidades distritales informar a la ciudadanía, de manera oportuna, veraz y confiable, sobre la gestión pública realizada y la utilización de los recursos públicos.

Para ello, deberán desarrollar y aplicar herramientas y metodologías encaminadas a lograr una gestión visible, que permita cumplir con este deber y hacer efectiva la responsabilidad institucional y personal de los servidores públicos.

Las autoridades distritales de las diferentes entidades que tienen bajo su responsabilidad la ejecución y puesta en marcha del Plan de Desarrollo, deberán poner a disposición de los ciudadanos la información útil de las acciones de la Administración. De esta manera se estimula el ejercicio democrático en la Ciudad de manera proactiva y directa.

La rendición de cuentas permitirá a la Administración y a los ciudadanos establecer espacios de diálogo constructivo que faciliten la realimentación para el mejoramiento de la gestión en la Ciudad, fortalecer la lucha contra la impunidad y elevar la confianza pública.

Por lo tanto, deberá ser un proceso sistemático y continuo, que en la presente Administración se concreta en una audiencia anual sobre los logros, avances y dificultades en la ejecución del Plan de Desarrollo y el estado de las finanzas distritales; una audiencia semestral sobre la gestión contractual del Distrito y formas interactivas de rendición de cuentas sobre la gestión, que generen la interlocución con los habitantes de la Ciudad. Estos mismos instrumentos deberán ser aplicados a nivel de las localidades.

ANTANAS MOCKUS SIVICKAS

Alcalde Mayor

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA

Pacto por la Transparencia

Abierto a la ciudadanía

En Bogotá, a los 6 días del mes de mayo de 2001, se reunieron en las instalaciones del pabellón 10 de Corferias, "BOGOTA PARA VIVIR TODOS DEL MISMO LADO" el Alcalde Mayor de Bogotá D. C., ANTANAS MOCKUS SIVICKAS y los miembros de su gabinete, en presencia del Vicepresidente de la República GUSTAVO BELL LEMUS y representantes de la sociedad civil, con el propósito de firmar la presente ratificación y actualización del PACTO POR LA TRANSPARENCIA, guiados por los siguientes VALORES:

Valores

- Respeto por las personas, la ley y lo público.
- Vocación de servicio
- Pasión por el logro dentro de la consistencia
- Honradez y transparencia
- Firmeza en la búsqueda de armonía entre la ley, la moral y la cultura
- Equidad
- Solidaridad

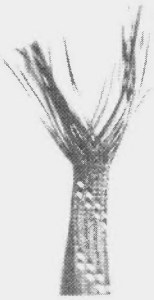
1. Políticas

El Alcalde Mayor y su gabinete actuaremos dentro de las siguientes políticas:

- Se privilegiarán las inversiones con beneficios sociales
- El apoyo a las personas en situaciones de vulnerabilidad estará orientado a generar mayor autonomía y responsabilidad individual y colectiva
- La Administración Distrital será promotora de confianza en un entorno abierto y sin barreras
- La ciudadanía y su participación serán el eje de la gestión
- Todas las acciones de la Administración tendrán en cuenta que los derechos de la niñez tienen prevalencia
- La Administración, los programas y los proyectos del Distrito tendrán perspectiva de género e incluirán a la mujer como gestora

2. Logros y avances

Reconocemos logros y avances en estos primeros cuatro meses de gobierno, como el amplio proceso de consulta ciudadana sobre el Plan de Desarrollo, a través del Consejo Territorial y los Consejos Locales de Planeación, los Encuentros Ciudadanos, los foros con los gremios, la invitación a toda la ciudadanía en Consenso por Bogotá y la iniciación de procesos para hacer visible la contratación y la gestión pública.



3. Compromisos

El Alcalde Mayor y su gabinete renovamos nuestro compromiso con:

La planeación estratégica:

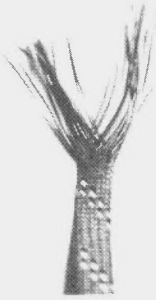
- Cumplir con el programa de gobierno presentado a la comunidad durante la campaña electoral.
- Escuchar y adoptar en lo pertinente las recomendaciones y priorizaciones realizadas por los habitantes de Bogotá y los sectores sociales, en relación con los objetivos y las metas del Plan de Desarrollo.
- Evaluar anualmente el desempeño de las entidades y de los servidores públicos, con base en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.

El manejo de los recursos públicos:

- No gastar más de lo necesario y respetar el presupuesto.
- Mantener la información contable al día.
- Pagar cumplidamente a los proveedores y contratistas, en riguroso orden de presentación de las cuentas.

La contratación administrativa:

- Contratar públicamente, sin amiguismos ni favoritismos.
- Aplicar la Ley de contratación con todo rigor.
- No pedir ni recibir comisiones o dádivas en procesos de contratación administrativos.
- Publicar ampliamente las invitaciones, licitaciones y concursos, en lo posible por medio electrónico.



El recurso humano:

- Vincular a los servidores públicos con base en su capacidad e idoneidad.
- Adelantar con los servidores públicos procesos de fortalecimiento de valores éticos.
- Adoptar plantas de personal acordes con las necesidades reales del servicio.

La rendición de cuentas:

- Establecer sistemas de evaluación de la gestión pública en forma permanente.
- Implementar canales de información pública por medios masivos y electrónicos.
- Rendir cuentas de la Administración en forma pública y periódica.
- Garantizar el derecho a la información mediante al estricto cumplimiento de los mecanismos constitucionales y legales.

En constancia, se firma a continuación y se invita a los ciudadanos a suscribirlo,

GUSTAVO BELL LEMUS
Vicepresidente de la República
TESTIGO

ANTANAS MOCKUS SIVICKAS
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

MARIA TERESA GARCES LLOREDA
Veedora Distrital

LILIANA CABALLERO DURAN
Secretaria General
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Bogotá,Colombia 2001

DADEP
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Bogotá Transparente

es una política transversal

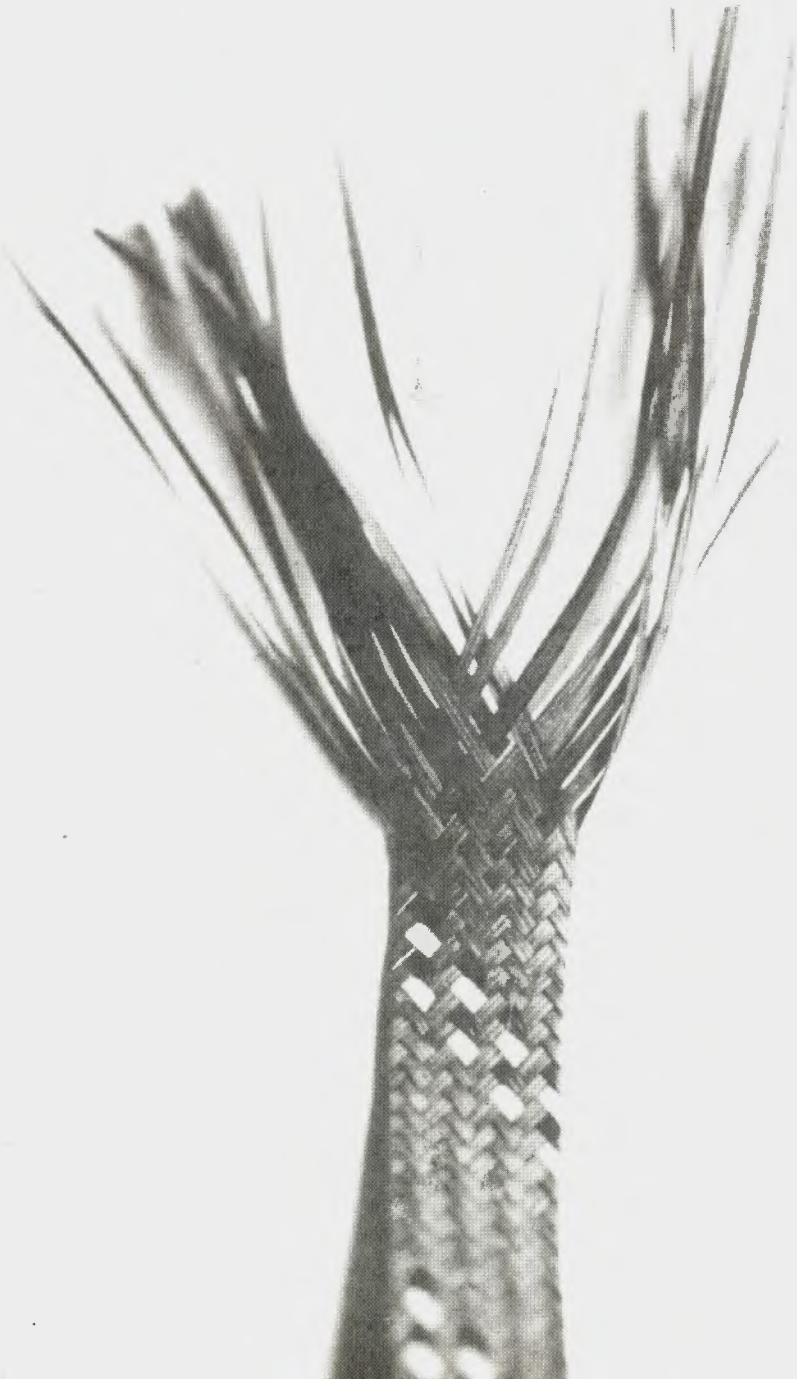
de la Administración Distrital.

Es liderada por el Alcalde Mayor,

apoyada por la Veeduría Distrital,

para el logro de una

Gestión Pública Admirable.



VEEDURIA
DISTRITAL

Bogotá, diciembre 17 de 2001