



Nombre del informe

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DEL
1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

**Área(s) Auditada(s) -
Responsable(s)**

Subsecretarías de:

- Planeación Territorial
- Información

Direcciones de:

- Administrativa
- Análisis y Conceptos Jurídicos
- Cartografía
- Contratación
- Defensa Judicial
- Desarrollo del Suelo
- Estructuras y Sistemas Territoriales
- Financiera
- Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
- Planeación del Desarrollo Económico
- Planeación Institucional
- Planeamiento Local
- Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo
- Registros Sociales
- Servicio a la Ciudadanía
- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Trámites Administrativos Urbanísticos

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de los planes de mejoramiento a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), verificando el avance y cumplimiento de las acciones que subsanan los hallazgos, situaciones críticas y demás observaciones derivadas de las auditorías y seguimientos internos y realizado por entes externos e de inspección, vigilancia y control, así como acciones de tipo preventivas formuladas por las áreas en el marco del fortalecimiento institucional y la mejora continua.

2. Alcance

Evaluar la gestión y cumplimiento de los planes de mejoramiento de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023.



3. Criterios

- Decreto 648 del 19 de abril de 2017, *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*
- *Resolución Reglamentaria 036 de 2019 “Por la cual se reglamenta el trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control fiscal a la Contraloría de Bogotá, D. C., se adopta el procedimiento interno y se dictan otras disposiciones.”*
- Procedimiento *“Gestión del Plan de Mejoramiento”* (S-PD-005)
- Lineamientos impartidos en el Memorando 3-2023-00058 del 2 de enero de 2023 para los seguimientos previstos.

Fuentes de Información:

- Reportes generados en el módulo de planes de mejoramiento del Sistema de Información de Procesos Automáticos - SIPA.
- Reporte del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal - SIVICOF.
- Soportes que han sido cargados en el nuevo Repositorio de Evidencias de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) como sustento de lo reportado en los seguimientos.
- Informes generados por entidades de nivel nacional y distrital así como organismos de control

4. Resultados del informe

El Decreto 648 de 2017 establece en el literal i de su artículo 2.2.21.4.9, el deber por parte de los jefes de control interno o quienes hagan sus veces, de presentar los informes de seguimiento al plan de mejoramiento de las contralorías. Por su parte, la Resolución Reglamentaria 036 de 2019 de la Contraloría de Bogotá, en el párrafo del artículo 10 señala que *“La Oficina de Control Interno del sujeto de vigilancia y control fiscal o quien haga sus veces, en cumplimiento de los roles establecidos en las normas vigentes, específicamente en su función evaluadora y de seguimiento, realizará la verificación del plan de mejoramiento, para determinar las acciones cumplidas, de lo cual dejará los registros y soportes correspondientes.”* En concordancia con lo anterior, el procedimiento S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento, versión 17 del 17 de diciembre de 2021, establece que la Oficina de Control Interno (OCI) realiza seguimiento trimestral al avance de las acciones de los planes de mejoramiento.

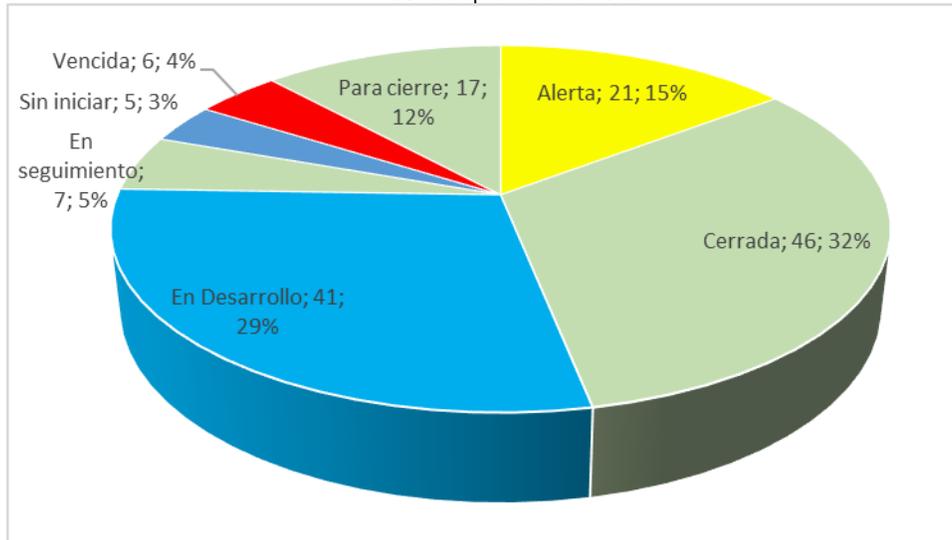
Atendiendo las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en su *“Informe Seguimiento a los Planes de Mejoramiento Interno en las Entidades Distritales (Con corte a 30 de junio de 2022)”*¹, se anexa a este informe tabla donde se detalla el estado de cada acción, cuya fuente es el reporte *“Matriz Todo”* descargado del aplicativo SIPA – Módulo Planes de Mejoramiento.

En 2023 se han gestionado 143 acciones que se encuentran cargadas en el Módulo de Planes de Mejoramiento del SIPA, catalogadas como se muestra en la siguiente gráfica, de las cuales a este corte se registran 46 que han sido cerradas durante la vigencia 2023:

¹ Radicado 1-2022-145275 del 1 de diciembre de 2022



Gráfica N. 1. Estados Acciones Planes de Mejoramiento
30 de septiembre de 2023



Fuente: SIPA – Planes de Mejoramiento – Matriz Todo (Estado; Cantidad acciones; Porcentaje)

Los estados de las acciones se encuentran definidos en el procedimiento S-PD-005 *Gestión del plan de mejoramiento*. Para mayor claridad se incluye el estado “sin iniciar”, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estado Acciones Planes de Mejoramiento Evaluados

| Estado | Definición |
|----------------|---|
| Desarrollo | Se adelanta de manera normal dentro de los términos programados. |
| Alerta | - Reporta un bajo porcentaje de ejecución frente a lo programado. - No reporta información y/o evidencia en el seguimiento. - El seguimiento y/o la evidencia no se relacionan con la acción formulada. |
| Vencida | No alcanza el 100% de gestión a la fecha de finalización. |
| Para cierre | Acciones internas que los auditores OCI sugieren “para cierre”. |
| En Seguimiento | Acciones formuladas por informes emitidos por instancias de control que se entienden cumplidas para la SDP y cuyo cierre aún no ha sido autorizado por la instancia correspondiente |
| Cerrada | Acción finalizada |
| Sin iniciar | Acción que de acuerdo a su fecha de inicio para el trimestre no ha iniciado |

Fuente: S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento Versión 17

Las 5 acciones “sin iniciar” en su mayoría inician ejecución en el último bimestre del año: 2 resultado del “Informe de auditoría de desempeño Contraloría de Bogotá, Coordinada por la Auditoría General de la Nación Argentina Políticas implementadas para el logro de las metas del ODS 1 y mitigación de impacto COVID-19, con énfasis en la disminución de brechas de género en Bogotá. Vigencias 2020 y 2021(2023)” y 3 del “Informe Definitivo de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023”, de las cuales una inicia ejecución en abril de 2024.

A septiembre de 2023 se hace seguimiento a 91 acciones de 36 situaciones de mejora catalogadas en estados “en desarrollo”, “alerta”, “vencida”, “para cierre” y “en seguimiento”, de acuerdo con lo reportado por las áreas responsables para los meses de julio, agosto y septiembre de 2023.

Durante el tercer trimestre se suscribieron 35 nuevas acciones de 19 situaciones de mejora, correspondientes a los siguientes informes:



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla 2. Acciones creadas en el III Trimestre de 2023

| Informe | Cantidad Acciones |
|--|-------------------|
| Informe Definitivo de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023 | 12 |
| Seguimiento de la gestión a las Mesas de Apoyo/Ayuda lideradas por la Dirección Administrativa y por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 12 |
| Informe de auditoría de desempeño Contraloría de Bogotá, Coordinada por la Auditoría General de la Nación Argentina Políticas implementadas para el logro de las metas del ODS 1 y mitigación de impacto COVID-19, con énfasis en la disminución de brechas de género en Bogotá. Vigencias 2020 y 2021(2023) | 9 |
| Informe definitivo de evaluación y seguimiento a la gestión del comité de conciliación de la SDP | 2 |
| Total | 35 |

Fuente: SIPA – Planes de Mejoramiento – Matriz Todo

Las 91 acciones en curso contenidas en los planes de mejoramiento, principalmente son originadas por auditorías internas, evaluaciones y/o seguimientos de la Oficina de Control Interno (47 acciones) y por auditorías externas de la Contraloría de Bogotá (28). La Dirección de Servicio a la Ciudadanía cuenta con la mayor cantidad de acciones, área de la que se hará referencia en el numeral 4.1 del presente informe.

Le sigue la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 14 acciones de las cuales 11 resultado de ejercicios auditores de la OCI, principalmente del *Seguimiento de la gestión a las Mesas de Apoyo/Ayuda lideradas por la Dirección Administrativa y por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* y 1 de la *Auditoría de Regularidad de la Contraloría de Bogotá Secretaría Distrital de Planeación, Código de Auditoría No. 46 PAD 2023*.

El detalle de la distribución y estado a este corte de las acciones se muestra en la siguiente tabla, donde se observa que el 51,64% de las acciones se generaron de evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, seguido de las acciones por hallazgos generados por la Contraloría de Bogotá:

Tabla 3. Semáforo Acciones Plan de Mejoramiento por área, estado y fuente

| Área | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Total área | % |
|---|---|--|--|--|---|---|---------------|--------|
| Dirección de Servicio a la Ciudadanía | Vencida Internos OCI 2140 - 2943 | Respuestas no claras y vencidas PQRS | Respuesta tipo PQRS ampliación plazo | Alerta Internos OCI 2137 - 2946 | PQRS vencidas | Seguimiento a revisión y ajustes SIPA | 21 | 23,08% |
| | Vencida Internos OCI 2142 - 2953 | Incumplimiento cronograma trámite | Crear formato | Alerta Internos OCI 2138 - 2948 | PQRS vencidas | Reportes próximos vencimientos | | |
| | Vencida Externo 2155 - 2974 | Acciones no eficaces PQRS | Memorando con vencimientos | Alerta Internos OCI 2141 - 2949 | Respuesta tipo PQRS ampliación plazo | Sensibilizar colaboradores SDP sobre uso SIPA | | |
| | Vencida Externo 2155 - 2975 | Acciones no eficaces PQRS | Solicitud dependencias con próximos a vencer | Alerta Internos OCI 2141 - 2950 | PQRS con registro no requiere respuesta en SIPA | Seguimiento a revisión y ajustes SIPA | | |
| | Vencida Externo 2155 - 2976 | Acciones no eficaces PQRS | Revisar devoluciones correspondencia | Alerta Internos OCI 2142 - 2951 | Incumplimiento cronograma trámite | Planes implementación y revisión | | |
| | Vencida Externo 2155 - 2977 | Acciones no eficaces PQRS | Analizar muestra de respuestas | Alerta Internos OCI 2142 - 2952 | Incumplimiento cronograma trámite | Reportes avance plan | | |
| | Alerta Internos OCI 2139 - 2939 | Inconsistencias reportes PQRS | Cualificar colaboradores SDP sobre uso SIPA | Alerta Externo 2168 - 3011 | Inconsistencias reportes PQRS | Memorando a encargados PQRS | | |
| | Alerta Internos OCI 2139 - 2940 | Inconsistencias reportes PQRS | Seguimiento a revisión y ajustes SIPA | En desarrollo Internos OCI 2138 - 2947 | PQRS vencidas | Sensibilizar funcionarios que gestionan PQRS | | |
| | Alerta Internos OCI 2140 - 2941 | Respuestas no claras y vencidas PQRS | Sensibilizar a dependencias que gestionan PQRS | Para cierre Internos OCI 2128 - 2924 | Liquidación inoportuna contratos | Mesas de trabajo | | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Área | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Total área | % |
|--|---|--|---|---|---|--|---------------|--------|
| | Alerta Internos OCI 2137 - 2944 | PQRS vencidas | Reportes con vencimientos socializados | Para cierre Internos OCI 2140 - 2942 | Respuestas no claras y vencidas PQRS | Socializar Circular de cumplimiento PQRS | | |
| | Alerta Internos OCI 2137 - 2945 | PQRS vencidas | Cualificar colaboradores que analizan y radican | | | | | |
| Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Alerta Internos OCI 2131 - 2925 | Falta recursos Plan | Ejecutar plan | En desarrollo Internos OCI 2164 - 2993 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Ajustar documento | 14 | 15,38% |
| | En desarrollo Internos OCI 2134 - 2927 | Elementos ajenos Centro Cómputo y Cableados | Verificaciones Centro Cómputo y Cableados | En desarrollo Internos OCI 2165 - 3003 | Insuficiente información percepción usuarios. | Implementar funcionalidad | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2133 - 2929 | Falla en manejo Clave acceso | Remitir listado usuarios | En desarrollo Externo 2173 - 3014 | Falta disponibilidad información | Transferir conocimiento | | |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2150 - 2958 | No uso computadores | Finalizar plan de entrega | En desarrollo Externo 2172 - 3015 | Incumplimiento procedimiento | Ajustar documento | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2166 - 2988 | Insuficiente información percepción usuarios | Implementar funcionalidad | Para cierre Internos OCI 2132 - 2933 | Falta producto MPSI | Ajustar documento | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2166 - 2989 | Insuficiente información percepción usuarios | Implementar funcionalidad | Para cierre Internos OCI 2164 - 2991 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Ajustar documento | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2166 - 2990 | Insuficiente información percepción usuarios | Implementar funcionalidad | Para cierre Internos OCI 2164 - 2992 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Ajustar documento | | |
| Dirección de Contratación | Alerta Contraloría Bogotá 2152 - 2971 | Falta soporte pago salud y ARL contratos | Ajustar formato | En desarrollo Contraloría Bogotá 2151 - 2963 | No realizar estudio de mercado | Ajustar manual | 10 | 10,99% |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2154 - 2959 | No requerir a proponentes cuando aplique | Ajustar manual | En desarrollo Contraloría Bogotá 2151 - 2964 | No realizar estudio de mercado | Ajustar formato | | |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2154 - 2960 | No requerir a proponentes cuando aplique | Taller socialización | En desarrollo Contraloría Bogotá 2151 - 2965 | No realizar estudio de mercado | Taller socialización | | |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2149 - 2961 | Tomar el mayor valor del estudio de mercado | Ajustar manual | Para cierre Internos OCI 2143 - 2954 | Debilidad publicación Secop | Socializar roles y responsabilidades | | |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2149 - 2962 | Tomar el mayor valor del estudio de mercado | Taller estructuración procesos | Para cierre Internos OCI 2144 - 2955 | Fallos supervisión | Realizar taller supervisión | | |
| Dirección Administrativa | Alerta Contraloría Bogotá 2147 - 2957 | Diferencia datos SIVICOF | Mesas de trabajo responsables | En desarrollo Internos OCI 2163 - 3001 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Memorando a funcionarios encargados | 9 | 9,89% |
| | En desarrollo Internos OCI 2135 - 2934 | Datalogger no funciona | Monitorear baterías | En desarrollo Internos OCI 2165 - 3002 | Insuficiente información percepción usuarios. | Solicitar funcionalidad | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2135 - 2938 | Datalogger no funciona | Reservar baterías | En desarrollo Internos OCI 2165 - 3004 | Insuficiente información percepción usuarios. | Seguimiento encuesta | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2163 - 2999 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Seguimiento con alertas | En desarrollo Externos 2175 - 3016 | Incumplimiento procedimiento | Ajustar documento | | |
| | En desarrollo Internos OCI 2163 - 3000 | Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda | Mesas de trabajo con encargados | | | | | |
| Subsecretaría de Información | En desarrollo Contraloría Bogotá 2126 - 2911 | Carencia procedimientos | Socializar documento al Comité | En seguimiento Contraloría Bogotá 2126 - 2912 | Carencia procedimientos | Crear documento | 7 | 7,69% |
| | En desarrollo Contraloría Bogotá 2125 - 2914 | Falta calidad información | Socializar documento al Comité | En seguimiento Contraloría Bogotá 2125 - 2913 | Falta calidad información | Crear documento | | |
| | En seguimiento Contraloría Bogotá 2124 - 2909 | Carencia procedimientos | Crear documento | En seguimiento Contraloría Bogotá 2125 - 2915 | Falta calidad información | Crear documento | | |
| | En seguimiento Contraloría Bogotá 2127 - 2910 | Ineficacia e ineficiencia ejecución proyectos | Mesas de seguimiento | | | | | |
| Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas | Alerta Contraloría Bogotá 2160 - 2981 | Debilidades seguimiento políticas | Publicar web | Alerta Contraloría Bogotá 2161 - 2985 | Debilidades información publicada | Socializar formato | 6 | 6,59% |
| | Alerta Contraloría Bogotá 2158 - 2982 | Vacíos metodología CONPES | Ajustar documento | En desarrollo Contraloría Bogotá 2148 - 2969 | Deficiencias plan Política | Crear documento | | |
| | Alerta Contraloría Bogotá 2161 - 2984 | Debilidades información publicada | Publicar web | En desarrollo Contraloría Bogotá 2159 - 2986 | Fallas políticas públicas | Ajustar documento | | |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Área | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción | Observación | Acción | Total área | % |
|--|---|--|---|---|---|-------------------------|---------------|----------------|
| Dirección de Cartografía | En desarrollo Internos OCI 2136 - 2935 | Información ciudadano desactualizada | Crear documento | Para cierre Internos OCI 2136 - 2936 | Información ciudadano desactualizada | Capacitaciones SDP | 3 | 3,30% |
| | En desarrollo Internos OCI 2136 - 2937 | Información ciudadano desactualizada | Ajustar documento | | | | | |
| Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos | En desarrollo Externo 2174 - 3005 | Incumplimiento tiempos trámites | Crear propuesta seguimiento | En desarrollo Externo 2174 - 3007 | Incumplimiento tiempos trámites | Socializar circular | 3 | 3,30% |
| | En desarrollo Externo 2174 - 3006 | Incumplimiento tiempos trámites | Reuniones seguimiento trámites | | | | | |
| Dirección de Trámites Administrativos Urbanísticos | Para cierre Internos 2041 - 2972 | Insatisfacción usuario | Publicar web | Para cierre Internos OCI 2129 - 2919 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | 3 | 3,30% |
| | Para cierre Internos 2116 - 2973 | Falta claridad acto administrativo | Socializar formato equipo de trabajo | | | | | |
| Dirección de Defensa Judicial | En desarrollo Internos OCI 2167 - 2997 | Decisión extemporánea Comité | Ajustar documento | Para cierre Internos OCI 2129 - 2922 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | 3 | 3,30% |
| | En desarrollo Internos OCI 2167 - 2998 | Decisión extemporánea Comité | Mesa de trabajo con abogados | | | | | |
| Dirección de Planeamiento Local | En desarrollo Contraloría Bogotá 2146 - 2966 | Incumplimiento meta proyecto | Reuniones seguimiento | Para cierre Internos OCI 2129 - 2918 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | 2 | 2,20% |
| Dirección de Registros Sociales | En desarrollo Externo 2169 - 3008 | Incumplimiento procedimiento Sisbén | Ajustar documento | En desarrollo Externo 2169 - 3010 | Incumplimiento procedimiento Sisbén | Ajustar documento | 2 | 2,20% |
| Dirección de Planeación del Desarrollo Económico | En desarrollo Contraloría Bogotá 2162 - 2987 | Ineficacia sistema metas Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Crear documento | | | | 1 | 1,10% |
| Oficina de Control Interno | Para cierre Internos OCI 2156 - 2978 | Falta lugar consulta información | Crear biblioteca | | | | 1 | 1,10% |
| Dirección Financiera | En seguimiento Contraloría Bogotá 2152 - 2970 | Falta soporte pago salud y ARL | Socialización servidores involucrados | | | | 1 | 1,10% |
| Subsecretaría de Planeación Territorial | Para cierre Internos OCI 2129 - 2917 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | | | | 1 | 1,10% |
| Dirección de Desarrollo del Suelo | Para cierre Internos OCI 2129 - 2920 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | | | | 1 | 1,10% |
| Dirección de Estructuras y Sistemas Territoriales | Para cierre Internos OCI 2129 - 2921 | Debilidad publicación Secop | Complementar informe | | | | 1 | 1,10% |
| Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo | Alerta Contraloría Bogotá 2157 - 2979 | Ineficacia asociación metas ODS | Ajustar documento | | | | 1 | 1,10% |
| Dirección de Planeación Institucional | Alerta Contraloría Bogotá 2146 - 2967 | Incumplimiento meta proyecto | Informe de seguimiento | | | | 1 | 1,10% |
| Total / Estado / Fuente | | Alerta | En Desarrollo | En Seguimiento | Para cierre | Vencida | Total | |
| Internos OCI | | 12 | 19 | | 14 | 2 | 47 | 51,64% |
| Contraloría de Bogotá | | 8 | 14 | 6 | | | 28 | 30,77% |
| Externo | | 1 | 8 | | | 4 | 13 | 14,29% |
| Internos | | | | | 3 | | 3 | 3,30% |
| Total | | 21 | 41 | 6 | 17 | 6 | 91 | 100,00% |

Fuente: Reporte Matriz Todo SIPA

En la anterior tabla se establece el semáforo como base para seguimiento, donde se recomienda a las áreas prestar especial atención a las acciones vencidas (6) y en alerta (21). Igualmente, se incluyen palabras claves para identificar la observación y la acción correspondiente. Es así, que se observó que las acciones principalmente se enfocan a creación o ajuste de documentos (27 acciones), capacitaciones, socializaciones o cualificaciones (19 acciones) y a reuniones o mesas de trabajo (7). Estas temáticas se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Principales asuntos contenidos en las acciones del plan de mejoramiento



| Asunto | Cantidad | % |
|---|-----------|-------------|
| Realización de informes, seguimientos y diagnósticos | 23 | 25% |
| Capacitación/ sensibilización/ socialización/ divulgación/ asesoría | 18 | 20% |
| Actualización de documentos Sistema de Gestión | 13 | 14% |
| Diseño de controles | 11 | 12% |
| Formular y/o enviar comunicación/circular/memo | 9 | 10% |
| Realización de mesas de trabajo/ reuniones | 7 | 8% |
| Formular y/o ejecutar planes de trabajo o planes de acción | 5 | 5% |
| Herramientas Informáticas | 5 | 5% |
| Total | 91 | 100% |

Fuente: Reporte “Matriz Todo” SIPA

Durante este trimestre se evidenció que se diseñaron 5 acciones relacionadas con el uso de herramientas informáticas. Igualmente, se observó el incremento en el diseño de actividades relacionadas con acciones de monitoreo y control.

Dado que continúa siendo predominante la conformación de acciones enfocadas a la realización de capacitaciones, talleres, socializaciones o reuniones, y a la actualización o modificación de documentos, se recomienda estructurar acciones que se enfoquen a mitigar la causa raíz que generó el plan de mejoramiento, garantizando que no se vuelvan observaciones reincidentes, es decir, que se vuelvan a identificar las mismas situaciones como resultado de evaluaciones realizadas ya sea por áreas internas o entidades externas a la SDP.

4.1 Servicio a la Ciudadanía

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía es el área con la mayor cantidad de acciones (21), 5 de fuente externa (4 de la Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio) del “Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, enero de 2023” y 16 de informes generados por la OCI de las cuales 15 del Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Atención a la Ciudadanía y Denuncias por Posibles Actos de Corrupción para el Segundo Semestre de 2022. De estas acciones de mejora, 8 se refieren a capacitaciones, cualificaciones, sensibilizaciones, mesas de trabajo; 4 a memorandos y reportes, 4 mecanismos de control, 3 con ajustes en SIPA, y 2 a ajustes de formatos.

En atención a que se observa que las acciones de planes de mejoramiento establecidas no han subsanado las observaciones generadas de diferentes fuentes ya sean internas o externas, convirtiéndose en reincidentes, se concluye que carecen de efectividad, por lo que se establece una situación crítica, recomendando a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía realizar un análisis del número de acciones contra la calidad y efectividad de estas (duplicidad, cobertura, alcance, impacto). Lo anterior, se sustenta en las siguientes situaciones:

- 12 acciones que se declararon en estado de “Alerta” para este trimestre, de las cuales las 9 acciones sombreadas en la siguiente tabla vienen desde el trimestre anterior en estado “alerta”, sin evidenciar que se hayan implementado correctivos sobre las observaciones registrada por la Oficina de Control Interno, en el Informe de seguimiento a la gestión de los planes de mejoramiento a marzo 31 de 2023²:

Tabla 5. Acciones en estado “Alerta”

² Radicado 3-2023-28132 del 11 de agosto de 2023



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|----------|------|--------|---|
| Internos OCI | | | | | |
| <p>2139: Inconsistencias en los reportes de las cifras de las radicaciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, debido en parte a la omisión en el suministro de la totalidad de los datos, situación que impidió el cruce y validación de la información.</p> <p>Así mismo, al no evidenciar el alcance de las diferentes tipologías, en particular radicaciones suspendidas con 73 registros, no fue posible establecer la gestión adelantada y si hubo o no respuesta al peticionario.</p> | <p>2939: Cualificar a los colaboradores de la SDP para el buen uso del aplicativo Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA, y sobre la necesidad de informar al peticionario en caso de trámites especiales, esto con el fin de evitar malas prácticas en la gestión de los diferentes procesos a cargo de la entidad.</p> | 31/12/23 | 4 | 4 | <p>La acción definida se registra como preventiva; corresponde a una acción correctiva. Los reportes de avance no dan cuenta del cumplimiento de la acción formulada. Adicionalmente el indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables)</p> <p>La evidencia SDP-2023-1905 consiste en una imagen en la cual se convoca Inducción/Reinducción SIPA Módulo de correspondencia de fecha 22 de junio (No se identifica el año) y no se tiene registro de los funcionarios o colaboradores que asistieron y cuál fue la apropiación del tema.</p> |
| | <p>2940: Solicitar a través de la Dirección Administrativa como usuario líder y/o funcional a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la validación, revisión y eventualmente ajustes en el SIPA, de las inconsistencias identificadas. Realizar un seguimiento para verificar los resultados de la solicitud.</p> | 31/12/23 | 2 | 2 | <p>El indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables). Se observa que la acción ha sido formulada reiterativamente en otras acciones de mejora (2946, 2940 y 2950).</p> <p>En el reporte a septiembre 30, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía registra un avance cuantitativo de 2 comunicaciones realizadas siendo reportada únicamente evidencia de la comunicación 3-2023-20783 emitida por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía.</p> |
| <p>2140: Se evidenció que, si bien la Ley permite ampliar los tiempos de respuesta, la entidad se debe pronunciar antes de su vencimiento y no con posterioridad indicando en todos los casos las razones que impiden dar respuesta oportuna, precisando en tiempos razonables, el día en que se dará respuesta definitiva al ciudadano,. Así mismo, en las respuestas suministradas al ciudadano se cita textualmente la normatividad haciendo extensa la comunicación, sin llegar a ser precisos, sencillos y/o claros en el uso del lenguaje y en la respuesta misma.</p> | <p>2941: Realizar sesiones de sensibilización con las dependencias encargadas de dar respuesta a peticiones, en donde se les recordará las condiciones de la Ley 1755 de 2015 para la ampliación de términos.</p> | 31/12/23 | 2 | 2 | <p>La acción definida no es preventiva, corresponde a una acción correctiva.</p> <p>La evidencia SDP-2023-1907 del mes de julio del 2023 da cuenta mediante A-FO-184 Control de Reuniones a los funcionarios y contratistas de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, sin embargo, en evidencia SDP-2023-2272 de septiembre se preparó borrador de Convocatoria a jornadas de capacitación. Por lo tanto, el cumplimiento de la meta dada en valor absoluto no es lo registrado en el reporte hasta tanto se dé cumplimiento al memorando con radicación y cumplimiento de la agenda dispuesta, aclarando que el indicador formulado difiere de los programado en la meta.</p> |
| <p>2137: Se evidenciaron 7.325 solicitudes ciudadanas vencidas durante el segundo semestre de 2022. Con corte a 23 de febrero de 2023, 44 dependencias de 51 en la entidad, cuentan con 8.036</p> | <p>2944: Elaboración de reportes para identificar los vencimientos que se encuentran en la Plataforma de Bogotá Te Escucha o SIPA, socializados a los directivos a través de memorandos para solicitar la</p> | 31/10/23 | 12 | 12 | <p>La acción definida se registra como preventiva y corresponde a una acción correctiva. Adicionalmente el indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos</p> |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|---|--|----------|------|--------|--|
| peticiones vencidas, 71 a través de Bogotá Te Escucha y 7.965 en SIPA | gestión inmediata dentro de un plazo específico, los cuales serán reforzados con memorandos de seguimiento a la solicitud inicial / Informe de gestión de las PQRS identificadas en el reporte por parte de la dependencia responsable. | | | | <p>nominales (cantidad entregables).</p> <p>Es importante tener presente que el indicador definido hace referencia a "Reportes generados" y no a "comunicaciones emitidas producto de los reportes" según se indica en el contenido de los seguimientos.</p> <p>La OCI invita a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que el seguimiento a esta acción de mejora se haga con fundamento en el criterio homogéneo de cantidad de reportes semanales por plataforma para honrar la definición del indicador.</p> <p>Pese a la similitud de esta acción de mejora respecto a la número 2948 formulada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, el análisis de éstas se realiza independientemente en virtud a que tanto la meta como los contenidos de los seguimientos son disímiles.</p> |
| | 2945: Cualificación de los colaboradores que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha o SIPA, sobre criterios y buenas prácticas para el trámite oportuno según la tipología documental correspondiente. | 31/12/23 | 4 | 4 | <p>La acción definida se registra como preventiva; corresponde a una acción correctiva.</p> <p>El indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables).</p> <p>Si bien la acción se formula para ser ejecutada con "los colaboradores que realizan el análisis y radicación de las peticiones que ingresan por medio del Sistema de Información de Bogotá Te Escucha o SIPA", para los demás funcionarios de los cuales depende las gestiones de los radicados en la entidad no se evidencia capacitación alguna respecto a la respuesta oportuna de los mismos.</p> |
| | 2946: Solicitar a través de la Dirección Administrativa como usuario líder y/o funcional a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la validación, revisión y eventualmente ajustes en el SIPA de las inconsistencias identificadas. Realizar un seguimiento para verificar los resultados de la solicitud. | 31/12/23 | 2 | 2 | <p>El indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables). Se observa que la acción ha sido formulada reiterativamente en otras acciones de mejora (2946, 2940 y 2950).</p> <p>En el reporte a septiembre 30, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía registra un avance cuantitativo de 2 comunicaciones realizadas, sin que se evidencie la emisión de la segunda comunicación de solicitud o seguimiento por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía o la evidencia que haga sus veces.</p> |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|---|----------|------|--------|--|
| | | | | | La OCI recomienda, si existe la evidencia de la segunda comunicación de solicitud o seguimiento, se indique en el siguiente seguimiento cuál es la evidencia que lo sustenta para poder soportar el avance cualitativo reportado de 2 de 2. |
| 2138: Se observó que la entidad atendió 83.414 solicitudes ciudadanas fuera de término, que representan el 52% del total de las recepcionadas durante el segundo semestre de 2022. | 2948: Elaboración de reportes para identificar peticiones próximas a vencer en la Plataforma de Bogotá Te Escucha o SIPA, y remisión de alerta para informar a los directores, con el fin de priorizar el trámite de las PQRS identificadas y evitar el vencimiento/ Gestión prioritaria de las PQRS identificadas en el reporte por parte de la dependencia responsable. | 31/12/23 | 8 | 8 | La acción definida se registra como preventiva; corresponde a una acción correctiva. Adicionalmente el indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables). La evidencia registrada sdp-2023-1915 reportada en julio del 2023 no corresponde a la acción definida toda vez que hace alusión a una Lista de asistencia de fecha 20/06/2023. Se tiene un acumulado de 11 reportes. Sin embargo, la acción no es contundente toda vez que los reportes son remitidos a 21 dependencias y son atendidos ocasionalmente máximo por dos dependencias. Pese a la similitud de esta acción de mejora respecto a la 2944, el análisis de estas realiza independientemente en virtud a que tanto la meta como los contenidos de los seguimientos son disímiles. |
| 2141: Se evidenciaron derechos de petición con registro no requiere respuesta en los reportes mensuales sobre derechos de petición ciudadana gestionados en la entidad y publicados en página web, y que luego de ser consultados en SIPA, a partir de una muestra aleatoria de 9 peticiones correspondientes al último trimestre de 2022, se encontró que, se otorgó respuesta a 2 peticiones en términos, 5 se atendieron fuera de términos y 2 solicitudes ciudadanas no fueron atendidas cuando era necesario. | 2949: Sensibilizar a los funcionarios y colaboradores de la SDP sobre la importancia del buen uso del aplicativo Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA, esto con el fin de evitar malas prácticas en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones al momento de la proyección de las respuestas y así materializar de manera eficiente el derecho fundamental de petición. | 31/12/23 | 4 | 4 | La acción definida se registra como preventiva y corresponde a una acción correctiva. El indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables) El consolidado de evidencias refleja una sesión de capacitación en junio relativa al programa de Inducción y Reinducción programada por la Entidad (en estas sesiones no se profundiza respecto a tiempos de respuesta a PQRS) y documentos de relatoría de tres mesas de trabajo en julio, agosto y septiembre adelantadas con personal de 2 subsecretarías, 7 subdirecciones y 5 direcciones (un total de 13 personas), con lo cual considera la Dirección haber cumplido la meta a ser ejecutada. La definición del indicador no da claridad si las sesiones de sensibilización se atienden con estas mesas técnicas adelantadas, y de ser así, quedarían dependencias sin el desarrollo de esta actividad en lo que resta del año, siendo insuficiente la |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|----------|------|--------|---|
| | | | | | definición de la meta para lograr la cobertura a todas las dependencias de la SDP. Al respecto se recomienda clarificar esta situación en el siguiente reporte de seguimiento. La OCI llama la atención respecto a que la acción de mejora formulada en el marco del buen uso del aplicativo SIPA, no resulta contundente dado que la acción de reclasificación de un radicado SIPA obedece a una decisión del funcionario que se encuentre gestionando el radicado, situación que no es expuesta en las sesiones de inducción y reinducción. |
| | 2950: Solicitar a través de la Dirección Administrativa como usuario líder y/o funcional a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la validación, revisión y/o ajuste del reporte "Seguimiento Peticiones Generales", por cuanto presenta inconsistencias en la columna oportunidad y estado de las peticiones. | 31/12/23 | 2 | 2 | El indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables). Se observa que la acción ha sido formulada reiterativamente en otras acciones de mejora (2946, 2940 y 2950). Se registra un avance cuantitativo de 2 comunicaciones realizadas siendo reportada únicamente evidencia de la comunicación 3-2023-20783 emitida por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. La OCI recomienda, si existe la evidencia de la segunda comunicación de solicitud o seguimiento, se indique en el siguiente seguimiento cual es la evidencia que lo sustenta para poder soportar el avance cualitativo reportado de 2 de 2. Finalmente, se reitera la observación presentada en el seguimiento anterior respecto a el indicador "# Sesiones de sensibilización realizadas/# solicitudes o seguimientos a la solicitud inicial programadas" cuyo numerador no es coherente con el denominador y con la acción definida |
| 2142: Se evidenció incumplimiento del compromiso en la reactivación del desarrollo informático en la emisión en línea del concepto uso del suelo, cuyo funcionamiento se esperaba poner al servicio de los ciudadanos el 16 de agosto de 2022, de acuerdo al informe presentado a la señora Secretaria Distrital de Planeación en julio de la misma anualidad. Esta misma acción hacía parte de la estrategia de racionalización de tipo tecnológico, suscrita ante el Departamento de la Función Pública en la plataforma del | 2951: Construcción de 2 planes de trabajo de manera conjunta por parte de la Dirección de TIC, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Desarrollo del Suelo, Dirección de Cartografía, para (i) la implementación del reporte de uso de suelo (Decreto 555 del 2021 y 199 de 2004) a través del SINUPOT, y (ii) la revisión de la data por parte del área funcional. | 31/12/23 | 2 | 2 | La acción definida no es preventiva, corresponde a una acción correctiva. La evidencia SDP-2023-1919, SDP-2023-2004, SDP-2023-2286 y SDP-2023-2700 hace referencia al Cronograma para el segundo plan de mejoramiento - en la cual participan la Dirección de Servicio a la Ciudadanía- Dirección de TIC- Dirección de Cartografía- Subdirección de Consolidación, en tanto que el seguimiento cualitativo del reporte está haciendo referencia al primero para (i) la implementación del reporte de uso de suelo (Decreto 555 del 2021 y 199 de 2004) a través del SINUPOT, y (ii) la |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|----------|------|--------|---|
| <p>Sistema Único de Información de Trámites SUIT y, que se venía trabajando en la Entidad desde hace 6 años, reformulando su entrega funcional de una vigencia a otra, para el año 2022 paso en el cronograma de entrega de agosto a septiembre, sin llegar a culminarse.</p> <p>Revisada la estrategia de racionalización de trámites para el 2023 de la Entidad, se contempló esta misma acción ahora de tipo administrativo y no de automatización, estableciendo como fecha límite el 30 de noviembre de 2023.</p> | | | | | <p>revisión de la data por parte del área funcional.</p> <p>De otro lado, no es suficiente con formular los planes sino con evidenciar su ejecución, además de la efectividad de sus acciones; por lo tanto, el cumplimiento de la meta no es la referida en el reporte en valor absoluto y no coincide con la descripción del indicador formulado.</p> <p>La OCI llama la atención respecto a que los trámites de concepto de uso del suelo fueron retirados del SUIT para la SDP, por lo cual no se comprende por qué en los cronogramas (inicial y ajustado) que se presentan como evidencia continúan haciendo referencia a este trámite. Ahora bien, la actualización del SINUPOT de las normas que hacen referencia al decreto 555 de 2021, es independiente de los conceptos de uso del suelo, los cuales fueron trasladados mediante circular 035 de 2023 hacia las curadurías urbanas. Por lo cual se invita a la dependencia a hacer revisión del tema y los ajustes que procedan.</p> |
| | <p>2952: Realizar reportes bimestrales donde se describa el avance del plan de trabajo para el Decreto Distrital 555 de 2021, vigente actualmente.</p> | 31/12/23 | 4 | 2 | <p>La acción definida no es preventiva, corresponde a una acción correctiva.</p> <p>Las evidencias SDP-2023-2005, SDP-2023-2288 y SDP-2023-2701 dan cuenta del reporte con sus correspondientes soportes. El reporte de avance de la meta en valor absoluto de 2 se cumple durante los bimestres a Septiembre del 2023, aunque es importante revisar el indicador formulado que no da cuenta al valor absoluto reportado. Se destaca durante septiembre fue necesario actualizar nuevamente el cronograma del segundo plan elaborado, debido a que se amplió el desarrollo y finalización del primer plan de trabajo. Esto se debió a que en las pruebas realizadas se detectó la necesidad de hacer ajustes en el desarrollo con base en las inquietudes reportadas por los usuarios funcionales en las cuales se evidenciaron los errores, es así, el despliegue de producción para el SINUPOT se realizó el lunes 4 de septiembre del 2023.</p> <p>La OCI llama la atención respecto a que los trámites de concepto de uso del suelo fueron retirados del SUIT para la SDP, por lo cual no se comprende por qué en los cronogramas (inicial y ajustado) que se presentan como evidencia continúan haciendo referencia a este trámite. Ahora bien, la</p> |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|----------|------|--------|--|
| | | | | | actualización del SINUPOT de las normas que hacen referencia al decreto 555 de 2021, es independiente de los conceptos de uso del suelo, los cuales fueron trasladados mediante circular 035 de 2023 hacia las curadurías urbanas. Por lo cual se invita a la dependencia a hacer revisión del tema y los ajustes que procedan. |
| Externo | | | | | |
| 2168: Durante la auditoría al proceso de servicio a la ciudadanía, se evidencia en el archivo Base de datos controlador PQRS 2023 SDP, inconsistencia de la fecha de la solicitud (excel) tanto en el aplicativo Bogotá te escucha para la PQRS N° 3309332023, generando falta de identificación a las PQRS de acuerdo a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. | 3011: Elaborar y socializar memorando a los servidores encargados del registro de PQRS, en el cual se incluirán las instrucciones y recomendaciones para el diligenciamiento de base de datos CONTROLADOR. | 30/11/23 | 1 | 0 | Se observa en la formulación de esta nueva acción de mejora, falta de coherencia entre el indicador y la meta, esto es, el indicador está formulado en términos porcentuales (numerador / denominador) pero la meta se encuentra definida en términos nominales (cantidad entregables). De otro lado, si bien la acción definida inicia el 1 de octubre de 2023, la OCI recomienda se clarifique si el memorando en el cual se incluirán las instrucciones y recomendaciones para el diligenciamiento de "base de datos CONTROLADOR" va dirigido a los servidores encargados del registro de PQRS en SIPA o en Bogotá Te Escucha, o en ambas. |

Fuente: Reporte SIPA "Matriz Todo"

- 6 acciones internas catalogadas en estado "vencidas", 4 externas del "Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio" y 2 del "Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Atención a la Ciudadanía y Denuncias por Posibles Actos de Corrupción para el Segundo Semestre de 2022" generado por la Oficina de Control Interno, como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 6. Acciones en estado "Vencida"

| Situación de Mejora | Acción | Meta | Avance | Inicio | Fin | Seguimiento OCI |
|--|--|------|--------|---------|---------|---|
| Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio | | | | | | |
| 2155: De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 19% de cumplimiento y un número peticiones vencidas de 2.071 para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido eficaces, en este sentido, respetuosamente solicitamos replantear el plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas, de vigencias anteriores, como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas. | 2974: Para dar cumplimiento a la acción, semanalmente se estará enviando un memorando interno (SIPA) donde se indicarán los vencimientos y solicitud de reporte. | 100 | 100 | 7/06/23 | 1/09/23 | La acción definió un memorando semanal entre junio y septiembre de 2023 y la meta indica un valor nominal de 100. Las argumentaciones dadas por la Dirección en los reportes de seguimiento indican que, el nivel de cumplimiento de la meta cuantitativa se formuló en valor porcentual. Lo anterior significa que la meta cumpliría su programación con corte a agosto 30, pero deja incertidumbre respecto a la efectividad de la acción formulada dado que no se tendrían resueltas las causas raíz del hallazgo (códigos 1022 y 1023 del Plan de mejoramiento), sino que existe incertidumbre respecto a la continuidad de la acción, es decir, en |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación de Mejora | Acción | Meta | Avance | Inicio | Fin | Seguimiento OCI |
|--|--|------|--------|---------|---------|--|
| Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio | | | | | | |
| | | | | | | cualquier momento se deje de ejecutar. |
| | 2975: Se realiza una solicitud a las dependencias semanalmente donde se les solicitará el reporte de trámite de respuesta de fondo y las ampliaciones de las peticiones próximas a vencer. | 21 | 16 | 7/06/23 | 1/09/23 | La acción definida se registra como preventiva; corresponde a una acción correctiva. Se reitera que la acción definida está relacionada con "solicitar semanalmente reportes de trámite de respuesta de fondo y las ampliaciones de términos a las dependencias" lo cual no está articulado con el indicador definido como el "envío de alertas tempranas". De otro lado, las magnitudes reportadas no son consistentes con la meta formulada, dado que esta se refiere a comunicaciones. Es de aclararse que, para efectos de seguimiento a la ejecución de la meta, no son acumulables las comunicaciones generadas en los meses de abril y mayo, dado que la acción de mejora inicia su vigencia a partir de junio y hasta septiembre. La OCI se encuentra atenta a la reformulación a la acción de mejora de la cual se hace referencia en el reporte de seguimiento del mes de septiembre. |
| 2155: De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 19% de cumplimiento y un número peticiones vencidas de 2.071 para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido eficaces, en este sentido, respetuosamente solicitamos replantear el plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas, de vigencias anteriores, como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas. | 2976: Para dar cumplimiento a la acción se revisará periódicamente las devoluciones de correspondencia y se procederá a verificación de datos y reenvío de comunicación o publicación. | 1 | 1 | 7/06/23 | 1/09/23 | Se reporta la total ejecución del indicador de la meta "Matriz que consolida mensualmente las acciones realizadas con relación a las devoluciones de comunicaciones.", es de anotarse que este entregable es un control que, si bien aporta para el seguimiento a la calidad de las respuestas, no se evidencia la formalización del mismo, es decir, en cualquier momento podría dejar de ejecutarse. Ahora bien, desde la eficacia del reporte, en el archivo excel suministrado como evidencia, de los 332 registros incorporados, 3 no contienen fecha de radicación, para lo cual se sugiere aplicar validaciones que garanticen la integridad de la información de este archivo definido como meta de la acción de mejora. |
| 2155: De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 19% de cumplimiento y un número peticiones vencidas de 2.071 para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido | 2977: Se tomará una muestra de acuerdo al % de respuestas emitidas por la SDP (ejemplo 5%) y se expedirá un informe de manera trimestral, donde se analicen los criterios de coherencia, | 2 | 1 | 7/06/23 | 1/09/23 | Se reporta en los seguimiento del trimestre la obtención de 1 informe emitido (de 2 informes comprometidos en la meta) y dirigido a 6 subdirecciones, 2 direcciones y 1 oficina. Dado que se habla de reformulación |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación de Mejora | Acción | Meta | Avance | Inicio | Fin | Seguimiento OCI |
|--|---|------|--------|---------|----------|--|
| Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio | | | | | | |
| eficaces, en este sentido, respetuosamente solicitamos replantear el plan de mejora que sirva como herramienta para cumplir en un 100% los índices de calidad y así mismo se garantice tanto el cierre de las peticiones vencidas, de vigencias anteriores, como la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas. | claridad, calidad y oportunidad desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para las demás dependencias. | | | | | de la acción, es relevante que sea gestionado de manera oportuna acorde a los procedimientos definidos. Finalmente no se evidencia el criterio técnico con el que se define los tamaños de muestra a aplicar, para lo cual, la OCI sugiere consultar el instrumento de cálculo de Muestra; de la caja de herramientas dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública. |
| Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Atención a la Ciudadanía y Denuncias por Posibles Actos de Corrupción para el Segundo Semestre de 2022 | | | | | | |
| 2140: Se evidenció que, si bien la Ley permite ampliar los tiempos de respuesta, la entidad se debe pronunciar antes de su vencimiento y no con posterioridad indicando en todos los casos las razones que impiden dar respuesta oportuna, precisando en tiempos razonables, el día en que se dará respuesta definitiva al ciudadano, situación que no se observa en la proforma utilizada. Así mismo, en las respuestas suministradas al ciudadano se cita textualmente la normatividad haciendo extensa la comunicación, sin llegar a ser precisos, sencillos y/o claros en el uso del lenguaje y en la respuesta misma. | 2943: Elaborar una respuesta tipo de ampliación de términos para PQRS, para uso de todas las dependencias. | 1 | 1 | 1/05/23 | 30/06/23 | La acción definida no es una mejora, corresponde a una acción correctiva. La acción no se puede considerar cumplida toda vez que no se evidencia la socialización del formato para todo el personal, sino únicamente para 10 de los funcionarios de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y las evidencias SDP-2023-1996 y SDP-2023-2274, aunque no se evidencia fecha de aprobación o acta de mejoramiento si registra la aplicación del formato mediante los radicados de SIPA evidenciados de su ejecución. |
| 2142: Situación: Se evidenció incumplimiento del compromiso en la reactivación del desarrollo informático en la emisión en línea del concepto uso del suelo, cuyo funcionamiento se esperaba poner al servicio de los ciudadanos el 16 de agosto de 2022, de acuerdo al informe presentado a la señora Secretaria Distrital de Planeación en julio de la misma anualidad. Esta misma acción hacia parte de la estrategia de racionalización de tipo tecnológico, suscrita ante el Departamento de la Función Pública en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y, que se venía trabajando en la Entidad desde hace 6 años, reformulando su entrega funcional de una vigencia a otra, para el año 2022 paso en el cronograma de entrega de agosto a septiembre, sin llegar a culminarse. Revisada la estrategia de racionalización de trámites para el 2023 de la Entidad, se contempló esta misma acción ahora de tipo | 2953: Analizar respuestas y adoptar formatos de las respuestas tipo en aras de garantizar la calidad y/o seguimiento, con el fin de identificar y evidenciar la aplicación del lenguaje claro, y racionalizar los tiempos de respuesta. | 30 | 24 | 1/05/23 | 31/08/23 | La acción definida no es preventiva, corresponde a una acción correctiva. Adicionalmente, el reporte no es claro para atender lo detectado en el hallazgo. Se ratifica respecto a la meta y el indicador señalan la actualización de 30 formatos, de los cuales el área reporta actualizados 24, con la observación del indicador se encuentra formulado diferente a lo registrado en la meta. No obstante, los soportes presentados no se evidenció atender la acción registrada. No se identifica claramente la relación entre la acción y la situación crítica. La OCI llama la atención respecto a que los trámites de concepto de uso del suelo fueron retirados del SUIT para la SDP, por lo cual no se comprende por qué en los cronogramas (inicial y ajustado) que se presentan como evidencia continúan haciendo referencia a este trámite. Ahora bien, la |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación de Mejora | Acción | Meta | Avance | Inicio | Fin | Seguimiento OCI |
|--|--------|------|--------|--------|-----|---|
| Informe de seguimiento consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de enero de 2023, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio | | | | | | |
| administrativo y no de automatización, estableciendo como fecha límite el 30 de noviembre de 2023. | | | | | | actualización del SINUPOT de las normas que hacen referencia al decreto 555 de 2021, es independiente de los conceptos de uso del suelo, los cuales fueron trasladados mediante circular 035 de 2023 hacia las curadurías urbanas. Por lo cual se invita a la dependencia a hacer revisión del tema y los ajustes que procedan. |

Fuente: Reporte SIPA "Matriz Todo"

Al respecto, llama la atención que la acción 2943 "Elaborar una respuesta tipo de ampliación de términos para PQRS, para uso de todas las dependencias." se cataloga como vencida desde el segundo trimestre toda vez que tenía fecha de finalización programada 30 de junio de 2023.

- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Atención a la Ciudadanía y Denuncias por Posibles Actos de Corrupción para el Segundo Semestre de 2022 conceptuó "que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido eficaces".
- Adicional a lo anterior, la Secretaría General en el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de septiembre de 2023, evidencia que se siguen identificando observaciones en el 38% de la muestra evaluada. Igualmente, hace mención de 26 peticiones vencidas para el mes evaluado. En cuanto al seguimiento a los planes de mejora esta entidad recomienda que "Al respecto, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones frente a las observaciones en el numeral 1 del presente informe con la acción de mejora número 4 del plan de mejoramiento presentado por la Entidad, que permita garantizar y mantener el 100% de servicio de calidad en Bogotá te escucha."
- Adicional a lo anterior, la Secretaría General en el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al mes de septiembre de 2023, evidencia que se siguen identificando observaciones en el 38% de la muestra evaluada. Igualmente, hace mención de 26 peticiones vencidas para el mes evaluado. En cuanto al seguimiento a los planes de mejora esta entidad recomienda que "Al respecto, respetuosamente solicitamos fortalecer las acciones frente a las observaciones en el numeral 1 del presente informe con la acción de mejora número 4 del plan de mejoramiento presentado por la Entidad, que permita garantizar y mantener el 100% de servicio de calidad en Bogotá te escucha."
- La Oficina de Control Interno, realizó análisis de las acciones relacionadas con PQRS que se han incluido dentro del plan de mejoramiento vigencias 2016 – 2021, identificando principalmente hallazgos de la Contraloría de Bogotá y situaciones críticas por parte de la Oficina de Control Interno. Se observa que se han venido diseñando acciones similares relacionadas con reportes, capacitaciones y socializaciones, sin que se haya podido subsanar las situaciones evidenciadas relacionadas con vencimientos de términos, debilidades en los aplicativos y reportes, como se muestra en la siguiente tabla:



Tabla 7. Planes de mejora relacionados con PQRS

| Informe | Situación Mejora | Acción Mejora | Fin |
|--|--|--|----------|
| Contraloría de Bogotá | | | |
| Informe de Auditoría de Regularidad, Código 53, Vigencia 2017, PAD 2018. Contraloría de Bogotá D.C. | 1855 Hallazgo administrativo, con presunta incidencia disciplinaria, por no atender dentro de los plazos legales 22 derechos de petición, radicados en la entidad durante la vigencia 2017. | 2371 Validar las categorías de radicación incluidas en el SIPA para la Dirección de servicio al ciudadano | 29/03/19 |
| | | 2375 Elaborar un diagnóstico que contenga el análisis de las necesidades de talento humano, infraestructura física y tecnológica, y sobre la información necesaria para atender oportunamente el alto volumen de solicitudes de la ciudadanía y demás partes interesadas, (tipo de información que solicitan los ciudadanos, flujos de información entre dependencias y tiempos) | 30/06/19 |
| Informe Final De Auditoría De Regularidad - Secretaría Distrital De Planeación - SDP PAD 2019 | 1925 – 1930, 1936 - 1938 Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por no atender dentro de los plazos legales 269 derechos de petición, radicados en la entidad durante la vigencia 2018 | 2517, 2519, 2523, - 2536 Instruir a los auxiliares de la ventanilla única de radicciones en los temas particulares de cada uno de los procesos misionales, explicando sobre las características de los contenidos temáticos y de tipo de documentos que normalmente se incluyen en las radicciones de trámites especiales, tomando como punto de partida, los principales casos evidenciados por el ente de control. | 31/03/20 |
| | | 2538 Elaborar circular de Despacho en donde se den instrucciones precisas y lineamientos generales que contribuyan a la gestión prioritaria y oportuna a la respuesta de las comunicaciones oficiales. | 30/11/19 |
| | | 2526, 2527, 2535 y 2537 Capacitar a los Directivos, profesionales, auxiliares y servidores que realizan el reparto, sobre la correcta manera de realizar el traslado, la reclasificación a un trámite especial o exclusivo de su competencia, con el fin de adecuar los términos de conformidad con la clase de petición | 31/03/20 |
| | | 2528 Elaborar y enviar el informe del estado de las comunicaciones oficiales de la SDP, solicitando la revisión y respuesta al mismo | 31/07/20 |
| Internos OCI | | | |
| Peticiónes Quejas y reclamos segundo semestre de 2016 | 1665 En revisión de las comunicaciones dentro del aplicativo SIPA y SDQS, se evidencio que se presenta un reiterado incumplimiento de los términos de respuesta de 38 solicitudes interpuestas por la ciudadanía hacia la entidad. | 1868 Socializar con los enlaces SIG los procedimientos institucionales APD-050 Administración, Atención, Control Y Seguimiento De Las Comunicaciones Oficiales Y A-PD-048 "Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones"; para que cada uno de ellos replique al interior de sus áreas. | 31/08/17 |
| | | 1870 Realizar reunión con Directivos para la socialización del Procedimiento M-PD-048 y A-PD-050 | 29/12/17 |
| | | 1869 Realizar con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones una pieza comunicativo que detalle la importancia de la atención oportuna de quejas y reclamos. | 29/12/17 |
| Seguimiento del Proceso de Atención de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la SDP. Segundo Semestre de 2018 | 1908 Debilidades en la construcción del reporte estadístico de atención a PQRS elaborado por la DSC y remitido a la OCI para el segundo semestre de 2018, en atención a que se evidenciaron inconsistencias | 2498 realizar revisión de la herramienta en donde se genera el reporte, apoyándose en la Dirección de Sistemas. | 31/12/19 |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Informe | Situación Mejora | Acción Mejora | Fin |
|---|--|---|----------|
| | en fechas de recibo y respuesta, en números de radicado, así como de nombre de peticionarios. | | |
| Informe de auditoría interna al proceso de producción, análisis y divulgación de información. | 2010 Debilidades en los mecanismos de control manuales y automatizados para garantizar de manera razonable la oportunidad en la respuesta a las peticiones recibidas en la SDP, observadas en todo el desarrollo del procedimiento desde la radicación, la categorización, la oportunidad en la asignación y generación de las respuesta tanto de aquellas parciales como las definitivas, el manejo del aplicativo y la generación de reportes. | 2637 - 2645 Realizar un seguimiento mensual a los derechos de petición a cargo de la Subsecretaría de Planeación Territorial, Direcciones de Vías, Transporte y Servicios Públicos, Ambiente y Ruralidad, Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, Norma Urbana, Planes Maestros y Complementarios, Patrimonio y Renovación Urbana, Taller de Espacio Público y Planes Parciales. | 28/02/21 |
| | 2011 Del análisis realizado a 2018 y lo corrido de 2019, se concluye lo siguiente: c) Inexistencia de una fuente de información única e idónea refleje la totalidad de peticiones que se reciben en la SDP, que permita el adecuado seguimiento por los entes de control, ciudadanía, por la OCIA y a nivel de primera y segunda línea de defensa. | 2663 Realizar un diagnóstico de los diferentes módulos implementados en el SIPA relacionados con peticiones de los ciudadanos. | 18/12/20 |
| | d) Inconsistencias en los reportes generados con destino a los entes de control, ciudadanía y a la OCI y falta de puntos de verificación que garanticen la generación de información confiable veraz hacia los terceros interesados. | 2666 Elaborar un lineamiento oficial para el manejo de la información de peticiones que radican los usuarios en los módulos de SIPA donde se describan las responsabilidades de manejo publicación y entrega de información | 18/12/20 |
| Internos | | | |
| Mapa de riesgos institucional | 1571 Respuesta de derechos de petición por fuera de los términos legales | 1582 Divulgación y publicación en la página web de la SDP de la Cartilla de Prevención del Daño Antijurídico aprobada por el Comité de Conciliación de esta entidad con apoyo de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, a fin que sea posible su consulta de manera permanente. | 30/12/16 |
| | | 1581 Actualización de la Cartilla de Prevención del Daño Antijurídico aprobada por el Comité de Conciliación de la SDP, en cuanto a la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, en relación con el derecho de petición, y la inclusión de datos estadísticos de fallos de tutela a favor y en contra en relación con los mismos. | 30/09/16 |
| Revisión por la Dirección - Mapa de Riesgos Institucional | 1664 Respuesta de derechos de petición por fuera de los términos legales | 1813 Elaboración de una presentación relacionada con el derecho de petición, con miras a la capacitación de los servidores públicos de la SDP. | 30/04/17 |
| | | 1814 2 capacitaciones a los servidores públicos de la SDP sobre el derecho de petición, las cuales se realizarán así: Una en el primer semestre (entre los | 31/12/17 |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Informe | Situación Mejora | Acción Mejora | Fin |
|---------|------------------|---|-----|
| | | meses de mayo y junio) y otra el segundo semestre, en el mes de septiembre) | |

Fuente: Matriz Todo Aplicativo SIPA

- 13 acciones catalogadas como preventivas corresponden a correctivas o correcciones, dado que son el resultado no conformidades resultados de evaluaciones realizadas por entidades externas o por la Oficina de Control Interno. De estas, 11 se encuentran a cargo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Esta situación se estableció como situación susceptible de mejora en el informe del segundo trimestre de 2023³, sin que se evidenciaran acciones que subsanaran la debilidad que se viene presentando en la entidad. Dado lo anterior, se recomienda tanto a la primera como a la segunda línea de defensa, fortalecer la conceptualización de la tipología establecida para la estructuración de los planes de mejoramiento, de tal forma que se ajusten a la realidad de los hechos evidenciados, atendiendo que las acciones preventivas se establecen para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, de acuerdo con la NTC ISO 9001.

Dado lo anterior, se concluye que las acciones carecen de efectividad toda vez que a través del tiempo se han ejecutado sin haber logrado subsanar las situaciones detectadas, lo que se evidencia al generarse nuevamente observaciones similares en vigencias posteriores.

En este aspecto se hace imprescindible el rol que desempeña la Dirección de Planeación Institucional como segunda línea de defensa, en lo referente a la estructuración de las acciones de mejora así como en cuanto a la consistencia y oportunidad en las evidencias que se cargan como sustento de los avances a los planes de mejoramiento. Lo anterior, como lo señala el Departamento Administrativo de la Función Pública referente a la segunda línea de defensa, genera información para el aseguramiento de la operación y asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la primera línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente,

En concordancia con las conclusiones anteriormente descritas, el Informe de Auditoría de Sistemas de Gestión presentado por ICONTEC en octubre de 2023, estableció una oportunidad de mejora *“Cuando se formulan planes de mejora para resolver los hallazgos reportados por auditorías y evaluaciones internas, es necesario asegurar que las correcciones eliminan de fondo el hallazgo reportado. Dichas acciones deben estar enfocadas en adoptar medidas para superar la deficiencia reportada y que las evidencias y sus resultados así lo demuestren (enfoque en el resultado, no en el medio).”*

En la siguiente tabla se presentan 9 acciones que se declararon en estado de “Alerta” para este trimestre, adicionales a las descritas a cargo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, registrando en la última columna el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno (OCI):

Tabla 8. Acciones en estado “Alerta”

| Situación Mejora | Acción | Área | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|---|--|--------------------------|----------|------|--------|---|
| Contraloría de Bogotá | | | | | | |
| 2147: Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por diferencia en | 2957: Realizar mesas de trabajo con las áreas responsables para la revisión y control de | Dirección Administrativa | 28/02/24 | 2 | 1 | La evidencia 18093 no da cuenta real del avance, ya que la Dirección lo que adjuntó fue el reporte de SIPA en versión PDF de los planes de mejoramiento formulados. |

³ Radicado 3-2023-28132 del 11 de agosto de 2023



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Área | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|--|----------|------|--------|---|
| los datos reportados en la plataforma SIVICOF sobre presupuesto ejecutado para la meta / acción ambiental en la vigencia fiscal del factor gestión ambiental PACA 2022 | la información del PACA | | | | | Se recomienda hacer pruebas del Informe CBN-1111-4 entre los actores que intervienen. |
| 2146: Hallazgo administrativo por el incumplimiento del principio de planeación para la ejecución de la meta 10 del proyecto 7631, en la vigencia 2022. | 2967: Enviar informe de seguimiento de la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión | Dirección de Planeación Institucional | 31/12/23 | 3 | 2 | Se reitera la observación efectuada por la OCI en el trimestre anterior, atendiendo a que la causa raíz para esta situación se enfocó a la falta de control en la ejecución, se recomienda que además de la presentación de este informe que se viene realizando desde vigencias anteriores, se establezcan monitores que permitan disminuir la probabilidad de ocurrencia de brechas entre lo programado y lo ejecutado y se haga mención de estas acciones en los seguimientos del último trimestre del año. |
| 2152: Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por no presentar en el primer pago, el soporte de pago al Sistema de Seguridad Social y ARL | 2971: Modificar la cláusula de forma de pago en la minuta de los contratos de prestación de servicios de persona natural | Dirección de Contratación | 31/12/23 | 1 | 0.2 | Dado que la Acción identificada por el área para solucionar la situación presentada referente a la modificación de la cláusula de forma de pago en la minuta de los contratos de prestación de servicios de persona natural y en el seguimiento realizado por el área manifiesta que se encuentra el trámite de modificación sin que se encuentre evidencia de que se haya efectuado el requerimiento de modificación de la minuta de prestación de servicios en SISCO, de acuerdo con el avance reportado (0,2). Se recomienda el cumplimiento de la acción de acuerdo con la programación y fecha límite establecida. |
| 2157: Hallazgo administrativo por ineficacia en el proceso de asociación de las metas ODS 1.2 y ODS 1.3, con las metas e indicadores definidos en el PDD UNCSA, para el período 2020-2024, con miras al cumplimiento de la Agenda 2030, en Bogotá D.C. | 2979: Incluir el capítulo de criterios de asociación de los ODS dentro las metas PDD en la Guía de planes de desarrollo distrital y local | Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo | 15/06/24 | 1 | 0.2 | En los 3 reportes efectuados de julio, agosto y septiembre no se cargaron las evidencias. Analizada la estructura de la acción y su relación con las causas identificadas por el órgano de control, no se observa relación con la segunda causa señalada en el informe sobre la "Falta de comprensión total de los objetivos de la agenda 2030 por parte de los sectores administrativos de Bogotá.", por lo que se recomienda tener en cuenta esta causa identificada a fin de poder subsanar en debida forma el hallazgo de la Contraloría. |
| 2160: Hallazgo administrativo por debilidades en el seguimiento de las políticas públicas, grupos étnicos y derechos humanos, así como la falta de información sobre el avance alcanzado en el enfoque de género | 2981: Publicar la Guía de Seguimiento de Políticas Públicas Distritales en la que se recojan las directrices de la Secretaría Distrital de Planeación, en cuanto al seguimiento de | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas | 15/06/24 | 1 | 0.8 | No se adjuntaron las evidencias que den cuenta de los avances descritos. La Dirección adjuntó una evidencia identificada con SDP-2023-2715, la cual consiste en el correo enviado por parte del Director de Políticas Sectoriales a la Directora de Derechos y Diseño de Política de la Secretaría de la Mujer, para presentar como Sector Planeación los avances del Informe Semestral de |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Área | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|--|--|---|----------|------|--------|---|
| | Políticas Públicas y la visualización, con el aplicativo de seguimiento a las Políticas Públicas. | | | | | Seguimiento, respecto de la relación de las políticas públicas con el seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS. |
| 2158: Hallazgo administrativo por vacíos en la metodología del CONPES D.C., respecto a la definición de líderes de política pública en procesos de reformulación y la finalización del trámite de una iniciativa de política pública que no culmina en Documento CONPES D.C. | 2982: Actualizar la Guía de Formulación e Implementación de las Políticas Públicas Distritales en la que se recoja el trámite para la reformulación de las políticas públicas distritales, incluyendo los cambios de líder y los requisitos para la finalización del trámite de una iniciativa de política pública que no culmina en Documento CONPES D.C. | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas | 31/12/23 | 1 | 0.8 | No se cargaron las evidencias que den cuenta de los avances presentados. Por lo anterior y dada la proximidad en la finalización de la acción, se recomienda el cargue de evidencias que sustenten los progresos alcanzados. Adicionalmente se sugiere analizar la información registrada a fin de garantizar la coherencia con la unidad de medida del indicador estructurado y la realidad en el avance de la acción de mejora, dado que el avance cualitativo inicia señalando "Avance Cuantitativo: 0". |
| 2161: Hallazgo administrativo por debilidades de la información publicada en documentos expedidos por la SDP. | 2984: Publicar el inventario actualizado de políticas públicas una vez se realice cada sesión del CONPES D.C. de acuerdo con la regularidad de las sesiones que dependen de las políticas en trámite. | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas | 31/12/23 | 100 | 50 | No se identificaron las evidencias que den cuenta del avance. Sin embargo, la OCI consultó el micrositio de la SDP (https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/politicas-publicas-sectoriales) y encontró una presentación de septiembre de 2023. Es importante aclarar el Título del documento el cual refiere a políticas 2020. La OCI consultó el micrositio en el cual reposan los Informes de Gestión y Actas del CONPES con el fin de encontrar el Acta del 13 de septiembre de 2023, (https://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/conpes-dc/otros-documentos), pero sólo se encuentran publicadas las actas de las sesiones del CONPES hasta el 13 de julio de 2023. |
| 2161: Hallazgo administrativo por debilidades de la información publicada en documentos expedidos por la SDP. | 2985: Realizar la socialización del formato de informe estandarizado, de seguimiento a políticas públicas | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas | 31/12/23 | 4 | 2 | No se relacionan las evidencias que den cuenta del avance Se menciona que en octubre se realizarán las actividades de socialización, no obstante, y estando a dos meses de finalizar la vigencia siendo acción relacionada a hallazgo identificado por la Contraloría de Bogotá, se recomienda agilizar la aprobación del formato para realizar las 4 socializaciones. |
| Internos OCI | | | | | | |
| 2131: Para la vigencia 2023 se observa disminución de recursos significativos para realizar las actividades de la «FASE I para la Migración | 2925: Ejecutar el plan de implementación del proyecto "FASE I para la Migración de servicios | Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 29/12/23 | 100 | 87 | Según evidencia SDP-2023-2719, se presenta formato con el plan de acción migración Plan de Recuperación de Desastres (DRP) actualizado para la implementación y configuración nube DRP, sin embargo, se observa la |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| Situación Mejora | Acción | Area | Fin | Meta | Avance | Seguimiento OCI |
|---|---|------|-----|------|--------|--|
| de servicios tecnológicos de la entidad a la nube» y la «Operacionalización del Plan de Recuperación de Desastres.» | tecnológicos de la entidad a la nube y la Operacionalización del Plan de Recuperación de Desastres" y realizar seguimiento. | | | | | actividad clonar DNS del mes de marzo de 2023 con un peso Porcentual ejecutado del 0%, se verificó el plan presentado en la anterior revisión como evidencia y se presentaba en esta misma actividad una ejecución del 1,00% lo que cambiaría el porcentaje total de las actividades ejecutadas al 88,5 % y no lo reportado para este seguimiento. |

Fuente: Reporte SIPA "Matriz Todo"

De éstas, 2 acciones sombreadas en la anterior tabla vienen desde el trimestre anterior en estado "alerta", sin evidenciar que se hayan implementado correctivos sobre las observaciones registrada por la Oficina de Control Interno, en el Informe de seguimiento a la gestión de los planes de mejoramiento a marzo 31 de 2023⁴.

En cuanto al origen de los planes de mejoramiento, en el procedimiento S-PD-005 *Gestión del plan de mejoramiento* se encuentran definidos los siguientes 15 insumos que alimentan este campo:

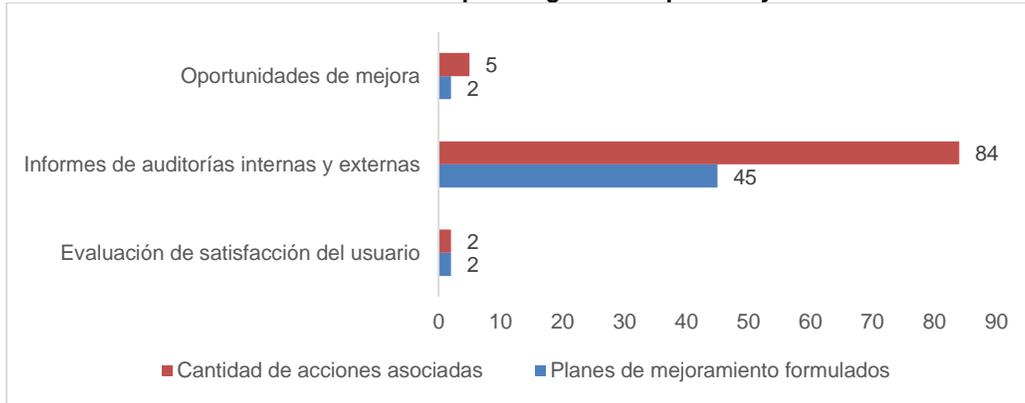
1. Hallazgos (no conformidades-situaciones críticas, oportunidades de mejora) detectados en los informes de auditoría interna y auditoría externa.
2. Salida/Producto/Servicio No Conforme, de acuerdo con el procedimiento E-PD-026 Control de la Salida, Producto y/o Servicio No Conforme
3. Acciones formuladas en los Mapas de Riesgos de la SDP
4. Oportunidades de mejora
5. Incumplimiento reiterado de los resultados de la medición de indicadores de gestión de los procesos
6. Incumplimiento reiterado de los resultados de la evaluación del desempeño de proveedores
7. Resultado inferior al definido en el documento E-IN-014 Guía para medir la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la SDP
8. Resultado de la Revisión por la Dirección
9. Ejercicios de autoevaluación y autocontrol
10. Resultados de la evaluación del riesgo: nivel de riesgo residual alto o extremo.
11. Medio tecnológico de acopio de información y su respectivo Manual de usuario
12. Resultados de los informes de gestión
13. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD
14. Pronunciamientos y visitas
15. Comunicación que emite la Oficina de Control Interno relacionada con la programación de los seguimientos.

Sin embargo, de estas categorías en la entidad persiste el uso de 3, principalmente por informes de auditorías internas y externas que representan el 92% de las acciones de mejoramiento, como se muestra en la siguiente gráfica:

⁴ Radicado 3-2023-28132 del 11 de agosto de 2023



Gráfica N. 2. Acciones para seguimiento por año y trimestre

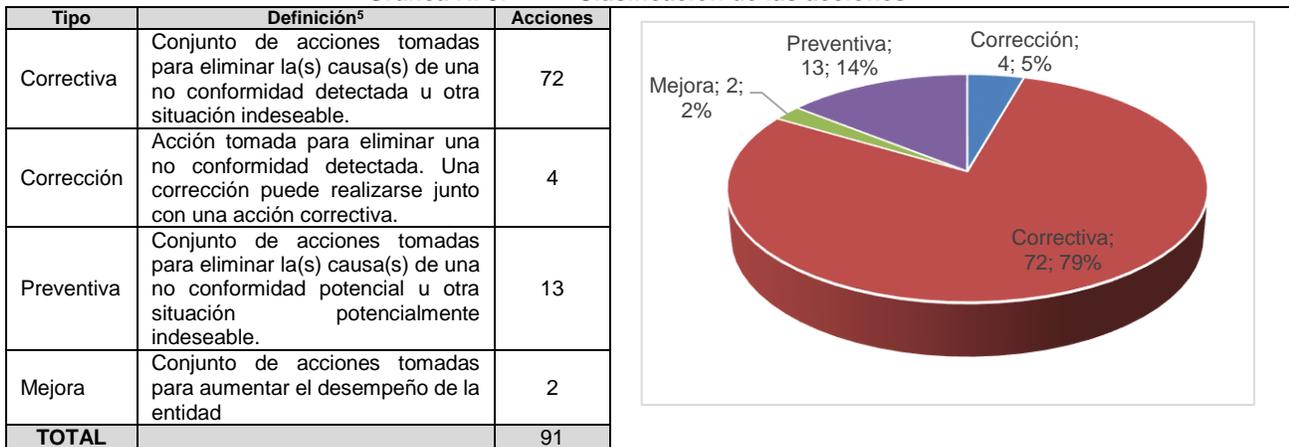


Fuente: Reporte “Matriz Todo” generado en el módulo de Planes de Mejoramiento del aplicativo SIPA.

Dado lo anterior, se recomienda el análisis y depuración de estas categorías, teniendo en cuenta la realidad de la gestión de la entidad, identificando aquellos insumos cuyos criterios ya no estén reglamentados en la entidad. A manera de ejemplo, se cita el caso de la categoría relacionada con indicadores de gestión ya que en el E-IN-011 *Lineamientos para la planeación institucional de la SDP* Versión 8 del 29 de enero de 2021 ya no se incluye este criterio de medición, el cual se encontraba definido en la Versión 5 de septiembre 10 de 2015. Igualmente, se sugiere se evalúe la pertinencia de tener todas estas categorías definidas, pensando en un momento dado la no utilización podría verse como un incumplimiento.

En complemento a lo anterior, se observa que continúa siendo predominante la implementación de acciones correctivas, reflejando una gestión reactiva más que preventiva, como se muestra a continuación:

Gráfica N. 3. Clasificación de las acciones



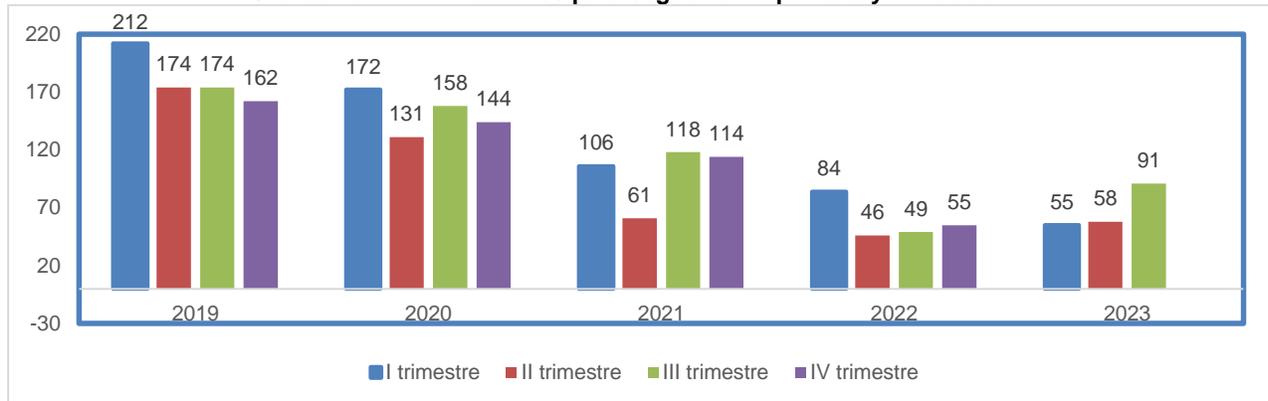
Fuente: SIPA Reporte “Matriz Todo” (Estado; Cantidad acciones; Porcentaje)

⁵ Documento del Sistema de Gestión S-PD-005 Gestión del plan de mejoramiento Versión 18 de septiembre 29 de 2023



Respecto al número de acciones para seguimiento trimestral, es de señalar que ha tenido un comportamiento decreciente en las últimas vigencias, como se ilustra a continuación, toda vez que al comparar el tercer trimestre de 2022 y 2023 pasó de 118 acciones a 91 acciones, no obstante, se evidenció incremento durante esta vigencia, al pasar en junio de 58 acciones a 91 en septiembre, como se muestra la siguiente gráfica:

Gráfica N. 4. Acciones para seguimiento por año y trimestre



Fuente: SIPA

Referente a las acciones formuladas por hallazgos establecidos por la Contraloría de Bogotá a la SDP en sus diferentes informes de auditoría, la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, remitió el reporte periódico "Plan de Mejoramiento Consolidado del Estado de las Acciones", generado del módulo de reportes del Sistema de Vigilancia y Control Fiscal (SIVICOF) de la Contraloría de Bogotá, con corte a 30 de septiembre de 2023. En el mencionado reporte se registran 256 acciones referidas a visitas del órgano de control desde 2013, catalogadas en los siguientes estados:

Gráfica N. 5. Acciones registradas en SIVICOF

| Estado Auditor | Cantidad Acciones | Observaciones |
|---------------------|-------------------|---|
| Abierta | 33 | En ejecución. Acciones de visitas vigencias 2022 a 2023 |
| Cerrada | 49 | Finalizadas de vigencias 2015 a 2022 |
| Cumplida Efectiva | 150 | Cuando la acción es ejecutada en el 100% y es calificada con una eficacia del 100% Y una efectividad mayor o igual al 75%, al considerar que en ese porcentaje se elimina la causa origen del hallazgo. Para esta categoría no se permite más calificaciones. |
| Cumplida Inefectiva | 24 | Cuando la acción implementada es ejecutada en el 100%, calificada con una eficacia del 100% pero la situación detectada no es corregida, es decir, persiste la causa que originó el hallazgo. |

Fuente: Memorando 3-2023-34324 del 4 de octubre de 2023 y Resolución Reglamentaria 036 de 2019, artículo 13

A este corte se encuentran abiertas 33 acciones, 15 del Informe de Auditoría de regularidad No. 46, 11 de la Auditoría de Desempeño 701 Políticas implementadas para el logro de las metas del ODS 1 y mitigación de impacto COVID-19 vigencias 2020 y 2021 y 7 corresponden a la Auditoría de Desempeño 215 (Bogotá Solidaria 2022), detalladas en el siguiente cuadro con su correspondiente enumeración en el SIPA módulo planes de mejoramiento:



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Gráfica N. 6. Acciones abiertas Contraloría de Bogotá

| SIVICOF | | | SIPA | | |
|---|---------------|-----------|---------------------|-----------|--|
| Hallazgo | Código Acción | Fecha Fin | Id Situación Mejora | Id Acción | Área |
| 02 - Auditoría de Desempeño - 701 Vigencia 2023 | | | | | |
| 3.4.1 | 1 | 31/12/23 | 2161 | 2984 | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas |
| 3.4.1 | 2 | 31/12/23 | 2161 | 2985 | |
| 3.2.2 | 1 | 15/06/24 | 2160 | 2981 | |
| 3.1.3 | 1 | 31/12/23 | 2159 | 2986 | |
| 3.1.3 | 2 | 31/12/23 | 2158 | 2983 | Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo |
| 3.2.1 | 2 | 31/12/23 | | | |
| 3.1.2 | 2 | 31/12/23 | | | |
| 3.2.1 | 1 | 15/06/24 | 2162 | 2987 | Dirección de Planeación del Desarrollo Económico |
| 3.1.1 | 1 | 15/06/24 | 2157 | 2979 | Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo |
| 3.1.1 | 2 | 15/06/24 | 2157 | 2980 | |
| 3.1.2 | 1 | 31/12/23 | 2158 | 2982 | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas |
| 01 - Auditoría De Regularidad - 46 Vigencia 2023 | | | | | |
| 3.2.3.1 | 1 | 31/12/23 | 2148 | 2969 | Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas |
| 3.2.2.1 | 1 | 28/02/24 | 2147 | 2957 | Dirección Administrativa |
| 3.2.5.5 | 1 | 31/12/23 | 2152 | 2970 | Dirección Financiera |
| 3.2.5.5 | 2 | 31/12/23 | 2152 | 2971 | |
| 3.5.1.1 | 1 | 25/04/24 | 2154 | 2959 | Dirección de Contratación |
| 3.5.1.1 | 2 | 25/04/24 | 2154 | 2960 | |
| 3.2.5.4 | 1 | 25/04/24 | 2151 | 2963 | |
| 3.2.5.4 | 2 | 25/04/24 | 2151 | 2964 | |
| 3.2.5.4 | 3 | 25/04/24 | 2151 | 2965 | |
| 3.2.5.2 | 1 | 25/04/24 | 2149 | 2961 | |
| 3.2.5.2 | 2 | 25/04/24 | 2149 | 2962 | |
| 3.2.1.1 | 1 | 31/12/23 | 2146 | 2966 | |
| 3.2.1.1 | 2 | 31/12/23 | 2146 | 2967 | Dirección de Planeación Institucional |
| 3.2.5.3 | 1 | 30/12/23 | 2150 | 2958 | Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| 3.3.1.1 | 1 | 31/12/23 | 2153 | 2968 | Dirección Financiera |
| 02 - Auditoría de Desempeño - 215 Vigencia 2022 | | | | | |
| 3.1.1.2 | 1 | 29/09/23 | 2125 | 2913 | Subsecretaría de Información |
| 3.1.1.2 | 2 | 31/10/23 | 2125 | 2914 | |
| 3.1.1.2 | 3 | 29/09/23 | 2124 | 2909 | |
| 3.1.1.1 | 1 | 29/09/23 | 2125 | 2915 | |
| 3.1.1.3 | 1 | 29/09/23 | 2126 | 2912 | |
| 3.1.1.3 | 2 | 31/10/23 | 2126 | 2911 | |
| 3.2.1.1 | 1 | 01/10/23 | 2127 | 2910 | |

Fuente: SIVICOF, SIPA

En cuanto a planes de mejoramiento suscritos con ocasión de visitas realizadas por la Contraloría General de la República, actualmente la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), no tiene acciones en ejecución.

Cierre de Acciones:

A junio de 2023 se cerraron 46 acciones, 18 de planes de mejoramiento de la Contraloría de Bogotá, 17 acciones de Informes de la Oficina de Control Interno y 11 internos. En el presente informe se da el cierre de 17 acciones que aparecen señaladas a lo largo del documento en estado "Para Cierre", las cuales en SIPA se registrarán como "Cerradas", para un total de 63 acciones cerradas a este corte.



Actualmente se encuentra tramitando la Oficina de Control Interno en el aplicativo SIPA (requerimiento 284 – 2021) que permitirá que las acciones que se catalogan en estado “en seguimiento” referentes a acciones de planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá que esta Oficina determina como finalizadas, no continúen llegando a las bandejas de SIPA para seguimiento de las áreas responsables una vez se clasifiquen en este estado, hasta tanto la Contraloría realice la Auditoria de Regularidad en la cual determinará su cumplimiento y efectividad, o en caso de que la acción no cumpla con los requerimientos del órgano de control, el área responsable deberá formular un nuevo plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo, en concordancia con lo establecido en la Resolución Reglamentaria 036 de 2019.

En el trimestre anterior se realizó prueba con la acción 2968 “Enviar comunicación con el formato CB-0905 ajustado, el cual ya fue retransmitido por SIVICOF” del plan de mejora 2153 “3.3.1.1. Hallazgo administrativo por falta de reporte e Inconsistencias en la información al momento de la rendición de cuenta de la SDP en el aplicativo SIVICOF” clasificada en estado “seguimiento”, siendo fallida toda vez que volvió a llegar a la bandeja de SIPA de la Dirección Financiera. Dado lo anterior, con la Dirección de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se coordinó el ajuste el cual se volverá a probar en el seguimiento que realizan las áreas del mes de octubre y que se carga en noviembre de 2023.

5. Fortalezas

Se resalta que durante este trimestre se evidenció que las áreas estructuraron acciones relacionadas con el uso de herramientas informáticas. Igualmente, se observó el incremento en el diseño de actividades relacionadas con acciones de monitoreo y control.

Las áreas registran mensualmente los seguimientos a los planes de mejoramiento, por lo que no se evidenció para este trimestre acciones sin el registro respectivo, como lo evidenciado en los seguimientos anteriores.

6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

| Nº | Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación) | Numeral del informe Capítulo 4 | Responsable |
|----|---|--------------------------------|--|
| 1. | Se reportaron 9 acciones en estado “Alerta”, en atención a lo evidenciado por la Oficina de Control Interno principalmente por retrasos en la ejecución de las actividades programadas, evidencias que no soportan los avances registrados o inconvenientes en la consulta de las evidencias, debilidades en el registro de información cargada como avance o en la estructuración de indicadores y acciones frente a las causas detectadas. De estas acciones, 2 acciones vienen desde el trimestre anterior en estado “alerta”. | 4 (tabla 8) | Direcciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Contratación • Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas • Planeación Institucional • Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo • Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| 2. | Se evidenció la estructuración de 13 acciones catalogadas como preventivas cuando en realidad corresponden a correctivas, dado que se generaron por situaciones críticas detectadas principalmente en evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno. Lo anterior, acuerdo a lo establecido en el | 4 | Dirección Administrativa Dirección de Servicio a la Ciudadanía |



S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO
Versión 11. Acta de mejoramiento 194 de agosto 01 de 2022 Proceso S-CA-001
OFICINA DE CONTROL INTERNO

| N° | Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación) | Numeral del informe Capítulo 4 | Responsable |
|----|--|--------------------------------|---------------------------------------|
| | Documento del Sistema de Gestión S-PD-005 Gestión del plan de mejoramiento Versión 18 de septiembre 29 de 2023 y en la NTC ISO 9001. | | |
| 3. | Debilidades en el acompañamiento y asesoría que ejerce la Dirección de Planeación Institucional en su rol de segunda línea de defensa, detectadas en la estructuración de las acciones de mejora, entre las que se encuentra la tipología de las acciones, carencia de efectividad en las acciones de mejora, falta de relación entre las acciones y las causas de las situaciones de mejora, así como en cuanto al reporte de avances mensuales a los planes de mejoramiento efectuado por parte de las áreas responsables. | 4 | Dirección de Planeación Institucional |

La formulación de planes de mejoramiento es opcional para las situaciones de mejora identificadas, no obstante, la Oficina de Control Interno - OCI revisará las medidas adoptadas en la próxima auditoría y/o seguimiento.

7. Situaciones críticas

| N° | Reincidente (sí/no) | |
|--|---|----|
| | 1 | no |
| Descripción de la situación crítica | Se evidencian acciones de mejora que carecen de efectividad, en atención a que no se ha logrado subsanar los hallazgos y situaciones críticas identificados en diferentes ejercicios auditores realizados tanto por entidades externas como por fuentes internas, relacionados con Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS relacionados entre otros con vencimiento de términos, debilidades en los aplicativos utilizados y en los reportes generados. | |
| Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento) | Resolución Reglamentaria 036 de 2019 NTC ISO 9001. S-PD-005 Gestión del Plan de Mejoramiento | |
| Numeral del informe (capítulo 4) | 4 | |
| Responsable | Dirección de Servicio a la Ciudadanía | |
| Posible efecto | Incumplimiento de la norma que puede conllevar a sanciones disciplinarias. Los reportes no reflejen la realidad del proceso. | |
| Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máximo 5) | PQRS, vencimientos, información | |

8. Recomendaciones

- Dado que continúa siendo predominante la conformación de acciones enfocadas a la realización de capacitaciones, talleres, socializaciones o reuniones, y a la actualización o modificación de documentos, se recomienda estructurar acciones que se enfoquen a mitigar la causa raíz que generó el plan de mejoramiento, garantizando que no se vuelvan observaciones reincidentes, es decir, que se vuelvan a identificar las mismas situaciones como resultado de evaluaciones realizadas ya sea por áreas internas o entidades externas a la SDP.
- Referente a las acciones calificadas en estado alerta o vencidas, es recomendable implementar monitoreos a nivel de primera y segunda línea de defensa que permitan suplir las observaciones registradas por la Oficina de Control Interno y continuar con el desarrollo en forma oportuna y efectiva, orientada a subsanar las causas detectadas. Se sugiere prestar especial atención a la acción 2943 por registrarse vencida desde junio de 2023 y las 11 acciones que se catalogan en estado "Alerta" desde el trimestre anterior.



- En cuanto al origen de los planes de mejoramiento, campo alimentado por 15 insumos definidos en el S-PD-005 Gestión del plan de mejoramiento, se recomienda el análisis y depuración de estas categorías, teniendo en cuenta la realidad de la gestión actual de la entidad, identificando aquellos insumos cuyos criterios ya no estén reglamentados en la entidad. Igualmente, se sugiere se evalúe la pertinencia de tener todas estas categorías definidas, pensando en un momento dado la no utilización podría verse como un incumplimiento.
- Dado el registro de 13 acciones catalogadas como preventivas, cuando corresponden a acciones correctivas, se recomienda tanto a la primera como a la segunda línea de defensa, fortalecer la conceptualización y los casos de aplicación para las diferentes tipologías (corrección, acción preventiva, correctiva y de mejora) para la formulación de los planes de mejoramiento, de tal forma que se ajusten a la realidad de los hechos evidenciados, revisando aquellas acciones que actualmente se clasificaron como preventivas.
- Se sugiere que desde la segunda línea de defensa se fortalezca el acompañamiento y asesoría para las áreas responsables en cuanto a la formulación y seguimiento de las acciones del plan de mejoramiento, propendiendo por la correcta estructuración de las acciones y efectividad de las mismas.
- Referente a los planes de mejora relacionados con la atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno recomienda el análisis y evaluación a fin de determinar acciones efectivas que permitan subsanar las observaciones detectadas. Lo anterior, atendiendo a que la Secretaría General conceptuó "*que las acciones de mejora planteadas en el mes de junio de 2022 no han sido eficaces*", por lo cual, de existir similitud entre las acciones de mejora definidas y las acciones de mejora que actualmente se están desarrollando, se sugiere evaluar la necesidad de su reformulación.
- Dada la expedición de la Circular No 033 del 11 agosto 2023 "*Lineamientos para la ampliación de términos de peticiones ciudadanas.*" se invita a establecer acciones orientadas a garantizar su cumplimiento en la Secretaría Distrital de Planeación, lo que contribuirá a la efectividad de la acción establecida relacionada con su expedición.
- Se recomienda a la segunda línea de defensa fortalecer el acompañamiento que realiza a las áreas en la estructuración de acciones de mejora, buscando que se orienten a atacar la causa raíz, mejorar el diseño de indicadores y metas programadas, entre otros elementos que inciden en la efectividad de las acciones para evitar que se vuelvan a presentar las no conformidades que las generaron. Igualmente, que se diseñen acciones de monitoreo que coadyuven a los procesos en la mejora de los reportes mensuales de avances.

| Nombres / Equipo Auditor | |
|--------------------------|-------------------------------|
| Auditor líder | Johana Milena Pulido Montañez |

Denis Parra Suárez
Jefe de la Oficina de Control Interno