

	<b>FORMATO</b>	CÓDIGO: EYC-FO-003
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	VERSIÓN:01
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	FECHA: 12/03/2024

### Nombre del informe

## Informe de Seguimiento a la Gestión de los Planes de Mejoramiento Tercer Trimestre 2024

<b>Área(s) Auditada(s) - Responsable(s)</b>	Subsecretaría Jurídica  Direcciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa</li> <li>• Contratación</li> <li>• Defensa Judicial</li> <li>• Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo</li> <li>• Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas</li> <li>• Planeación del Desarrollo Económico</li> <li>• Planeación Institucional</li> <li>• Registros Sociales</li> <li>• Servicio a la Ciudadanía</li> <li>• Talento Humano</li> <li>• Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> </ul>
---	---

### 1. Objetivo

Realizar seguimiento a la gestión de los planes de mejoramiento a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), verificando el cumplimiento y efectividad de las acciones que subsanan los hallazgos, situaciones críticas y demás observaciones derivadas de las auditorías y seguimientos internos, así como los realizados por entes externos y de inspección, vigilancia y control, incluyendo las 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 SDP de julio a septiembre de 2024.

### 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 del 28 de diciembre de 2023 *“Por la cual se modifica y reglamenta el trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control a la gestión fiscal de Contraloría de Bogotá D.C. y se adopta el procedimiento interno”*.
- Procedimiento *“Gestión del Plan de Mejoramiento”* (S-PD-005)
- Lineamientos impartidos en el Memorando 3-2024-00149 del 3 de enero de 2024 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.
- Informes generados por entidades de nivel nacional y distrital, así como organismos de control.

	FORMATO	CÓDIGO: EYC-FO-003
	EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN:01
	INFORME DE CONTROL INTERNO	FECHA: 12/03/2024

- Evidencias cargadas en el link [REPOSITORIO DE EVIDENCIAS DE LA GESTIÓN DE LA SDP](#) y [Repositorio SDP](#)

#### 4. Resultados del informe

Para la recolección de información, es de señalar que, se tomaron como base los seguimientos cargados por las áreas en el Sistema de Información de Procesos Automáticos – SIPA Módulo Planes de Mejoramiento y las evidencias cargadas en las carpetas compartidas, referentes a los seguimientos de julio, agosto y septiembre de 2024.

Dentro de los riesgos y limitantes identificados en desarrollo de este seguimiento se presentan los siguientes:

- La denominación de algunas evidencias en el nuevo repositorio, no hacían fácil su identificación.
- El avance cuantitativo registrado en algunas acciones no es concordante con las evidencias y con las actividades registradas en el seguimiento.
- En algunos casos no se cargan las evidencias respectivas que den cuenta del avance o cumplimiento de las acciones.
- Se estructuran acciones que en el contexto actual de la SDP corren el riesgo de no poderse ejecutar.

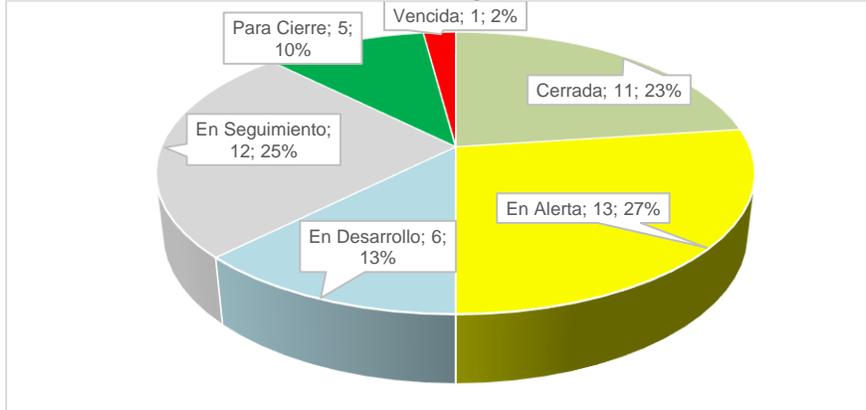
El Decreto 648 de 2017 establece en el literal i de su artículo 2.2.21.4.9, el deber por parte de los jefes de control interno o quienes hagan sus veces, de presentar los informes de seguimiento al plan de mejoramiento de las contralorías y del mismo modo la Resolución Reglamentaria 036 del 28 de diciembre de 2023 expedida por la Contraloría de Bogotá, indica que la Oficina de Control Interno “... 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 Gestión del Plan de Mejoramiento en su nueva codificación en Gestión DEI-PD-009, establece que la Oficina de Control Interno (OCI) realiza seguimiento trimestral al avance de las acciones de los planes de mejoramiento. Al respecto, es necesario señalar que, dado el nuevo mapa de procesos de la entidad, el proceso Mejoramiento Continuo desapareció, por lo que el procedimiento antes mencionado, hace parte del proceso Dirección Estratégica Institucional DEI-CA-001.

Con corte a 30 de septiembre de 2024, se han gestionado 48 acciones que se encuentran cargadas en el Módulo de Planes de Mejoramiento del SIPA, como se muestra en la gráfica precedente. De éstas, se registran 11 acciones en estado “*cerrada*” y 12 en estado “*en seguimiento*” catalogadas de esta forma desde trimestres anteriores, por lo que a este corte se hizo seguimiento a 25 acciones de 18 situaciones de mejora catalogadas a lo largo de este informe, en estados “*en desarrollo*”, “*alerta*”, “*vencida*” y “*para cierre*”, de acuerdo con lo reportado por las áreas responsables para los meses de julio, agosto y septiembre de 2024:

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

**Gráfica 1. Estados Acciones Planes de Mejoramiento –Tercer trimestre de 2024**



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

Los estados de las acciones se encuentran definidos en el procedimiento Gestión del Plan de Mejoramiento, como se describe en la siguiente tabla:

**Tabla N. 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

Fuente: Procedimiento Gestión del Plan de Mejoramiento

Durante el trimestre se suscribieron 4 nuevas acciones correspondientes a 2 informes de seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, cada uno con una situación crítica identificada:

**Tabla N. 2. Nuevas Acciones Planes de Mejoramiento**

Situación de Mejora	Acción	Responsable	Inicio	Fin
<b>Informe definitivo de evaluación y seguimiento a la gestión del comité de conciliación de la SDP Periodo 01/01/2024 al 30/06/2024</b>				
2228 Se observó que, del total de 26 fichas sometidas a competencia del Comité de Conciliación, solo 8 cumplen con el término señalado para su presentación y decisión, evidenciando incumplimiento del término establecido por el artículo 119 de la Ley 2220 de 2022 que establece que, una vez presentada la solicitud de conciliación, el Comité cuenta con 15 días para tomar decisión sobre la misma. Situación observada en el informe con corte a 31/12/2023.	3047 Realizar un seguimiento trimestral como mecanismo de control, para la debida programación de las solicitudes en las sesiones del Comité y a su vez crear alertas tempranas para que los abogados gestionen de manera oportuna las solicitudes de insumo, análisis del caso y presentación de la ficha al Comité.	Dirección de Defensa Judicial	01/10/24	30/06/25
	3046 Solicitar concepto ante la Secretaría Jurídica Distrital y la Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado ANDJE, requiriendo aclaración frente a la interpretación de la norma, a partir de qué momento deben contabilizarse los 15 días hábiles y qué pasa en los casos en que se presenta inadmisión de la solicitud, entre otros.	Dirección de Defensa Judicial	01/10/24	31/03/25

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Situación de Mejora	Acción	Responsable	Inicio	Fin
<b>Informe definitivo de Seguimiento a la Caja Menor de la SDP</b>				
2226 Se encontró que no se produjo la Resolución de designación del responsable del manejo de la caja menor de la entidad para la vigencia 2024, por parte de la/el Director/a Administrativo/a, de acuerdo con lo establecido en el Manual para el Manejo y Control de Cajas Menores del D.C. adoptado mediante Resolución DDC-001 de 2009, y el Decreto 192 de 2021; teniendo en cuenta que las cajas menores se constituyen únicamente para cada vigencia fiscal	3045 Elaborar y socializar un documento con lineamientos jurídicos para la designación del responsable de la caja menor	Subsecretaría Jurídica	16/08/24	30/11/24
	3044 Proyectar y gestionar la emisión del acto administrativo mediante el cual se hace la designación del responsable del manejo de la caja menor para la vigencia 2024	Dirección Administrativa	16/08/24	30/09/24

Fuente: SIPA – Planes de Mejoramiento – Matriz Todo

Al respecto, es de señalar que la acción 3044 finalizó en este trimestre con la expedición de la Resolución 1483 del 19 de septiembre de 2024, mediante la cual se hace la designación del responsable del manejo de la caja menor para la vigencia 2024.

Durante el tercer trimestre, no se generaron reformulaciones a acciones de planes de mejoramiento.

El detalle de la distribución y estado a este corte de las 25 acciones contenidas en los planes de mejoramiento se muestra en la siguiente tabla, donde se observa que el 88% de las acciones se generaron resultado de evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno (22 acciones) y 3 acciones que representan el 12% originados de fuente externa, 2 de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023 y una del 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 marzo de 2024, Secretaría General, Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

**Tabla N. 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	Alerta Externo 2171 3012	Incumplimiento norma registro satisfacción Supercade	Ajustar documento	Desarrollo Internos OCI 2181 3025	Debilidades registros en SIPA	Reporte inconsistencias	7	28,00%
	Alerta Internos OCI 2180 3029	Incumplimiento PQRS	Reuniones seguimiento	Desarrollo Internos OCI 2180 3027	Incumplimiento PQRS	Memorando		
	Alerta Internos OCI 2223 3042	Incumplimiento PQRS	Registro PQRS en BTE	Desarrollo Externo 2225 3043	Incumplimiento PQRS	Mesas de trabajo		
	Desarrollo Externo 2170 3013	Incumplimiento norma registro satisfacción Supercade	Socialización					
Dirección de Contratación	Alerta Internos OCI 2215 3033	Debilidad selección contratista	Ajustar documento	Alerta Internos OCI 2219 3037	Contratación actividades establecidas en funciones	Crear documento	5	20,00%
	Alerta Internos OCI 2216 3034	Debilidad estudios previos	Mesas de trabajo	Alerta Internos OCI 2220 3039	Omisión publicación SECOP	Crear documento		

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Área	Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción	Observación	Acción	Estado / Fuente/ Plan Mejora / Acción	Observación	Acción	Total área	%
	Alerta Internos OCI 2217 3035	Incumplimiento principio de planeación	Ajustar documento					
Dirección Administrativa	Alerta Internos OCI 2163 3000	Inoportunidad cierre incidencias mesa ayuda	Mesas de trabajo	Alerta Internos OCI 2226 3044	Incumplimiento norma	Emisión Acto Administrativo	4	16,00%
	Alerta Internos OCI 2180 3028	Incumplimiento PQRS	Talleres	Para Cierre Internos OCI 2181 3026	Debilidades registros en SIPA	Talleres		
Dirección de Talento Humano	Desarrollo Internos OCI 2177 3017	Falta novedades registro carrera administrativa	Ajustar documento	Para Cierre Internos OCI 2178 3021	Inefectividad acciones	Reporte seguimiento	4	16,00%
	Desarrollo Internos OCI 2176 3018	Incumplimiento formalización teletrabajo	Memorando	Para Cierre Internos OCI 2178 3022	Inefectividad acciones	Memorando		
Subsecretaría Jurídica	Vencida Internos OCI 2182 3030	Incumplimiento Términos	Crear documento	Para Cierre Internos OCI 2226 3045	Incumplimiento norma	Crear documento	3	12,00%
	Para Cierre Internos OCI 2182 3031	Incumplimiento Términos	Socialización					
Dirección de Defensa Judicial	Alerta Internos OCI 2228 3046	Incumplimiento norma	Memorando	Alerta Internos OCI 2228 3047	Incumplimiento norma	Seguimiento con alertas	2	8,00%
<b>Total / Estado / Fuente</b>			<b>Alerta</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Para Cierre</b>	<b>Vencida</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Internos OCI			12	5	4	1	22	88,00%
Externo			1	1	1		3	12,00%
<b>Total</b>			<b>13</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reporte Matriz Todo SIPA

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía continúa siendo el área con la mayor cantidad de acciones con 7 a cargo, seguida de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con 5. Por otra parte, se observó que las acciones catalogadas en estado alerta aumentaron al pasar de 6 en el segundo trimestre de 2024 a 13 en este periodo, donde las 5 acciones a cargo de la Dirección de Contratación resultado del Informe Definitivo del Proceso de Contratación de Bienes y Servicios de la Secretaría de Planeación Distrital, se encuentran catalogadas en este estado y en su mayoría registran observaciones desde los seguimientos anteriores realizados por la Oficina de Control Interno, como se muestra a continuación:

**Tabla N. 4. Acciones de Informes de la Oficina de Control Interno en estado “Alerta” Dirección de Contratación**

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
2215 Debilidad en la justificación de la forma de Selección del Contratista, Estudio de sector, estudio de mercado y fijación de honorarios.	3033 Modificar el Procedimiento A-PD-169 Desarrollo precontractual estudios y documentos previos, incluyendo (I) Actividad relacionada con la justificación de la contratación de Personas Jurídicas (Contratación Directa Causal Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión) (II) Punto de control, verificar la inclusión de la justificación de	01/08/24	31/12/24	1	0.1	Al revisar el repositorio de evidencias no se incluyen soportes del avance reportado. Es de tener en cuenta que la Oficina de Control Interno en los seguimientos anteriores sugirió la reformulación de la acción, por una que apunte directamente a la justificación de la forma de Selección del Contratista, Estudio de sector, estudio de mercado y fijación de honorarios, sin que a la fecha se haya tenido en cuenta la recomendación realizada, con el riesgo de que la acción en desarrollo pueda ser inefectiva frente a la causa de la situación crítica detectada.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
	contratación persona jurídica.					
2216 Debilidad en los estudios previos de la contratación para los siguientes contratos:	3034 Realizar un Laboratorio sobre observaciones - hallazgos asociados a la etapa precontractual Proceso de Contratación Estatal - Estudios y Documentos Previos.	22/01/24	31/12/24	1	0.3	<p>A la fecha no se ha realizado el Laboratorio sobre observaciones programado para inicio en mayo de 2024, por lo que se recomienda tomar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la actividad. Igualmente, se sugiere al área considerar si con la realización de un laboratorio de observaciones, es suficiente para eliminar la debilidad en los estudios previos de la contratación.</p> <p>Por otra parte, no se identificó evidencia en el repositorio respectivo, que justificara el avance reportado por el área del 0,3.</p>
2217 Situación Crítica 3: Incumplimiento al Principio de Planeación que rige la contratación estatal	3035 Modificar el formato A-FO-121 Solicitud de modificación contractual, incluyendo numeral Análisis que soporta la adición de recursos	02/09/24	31/12/24	1	0.3	<p>No se evidencia avance en la actualización del formato, es de tener en cuenta que la Oficina de Control Interno en los seguimientos anteriores sugirió la reformulación de la acción, por cuanto ya existen los formatos y campos requeridos donde se justifican las adiciones a los contratos; buscando que la acción apunte directamente al principio de planeación, sin que a la fecha se haya tenido en cuenta la recomendación realizada, con el riesgo de que la acción en desarrollo, pueda ser inefectiva frente a la causa de la situación crítica detectada.</p> <p>Por lo anterior, se considera que la acción debe ir encaminada a la capacitación, difusión, aprehensión y/o verificación de la Planeación de la contratación, con la finalidad de garantizar la ejecución de las actividades priorizadas y que no se entienda como un contrato con presupuesto ilimitado con actividades a demanda.</p> <p>La Dirección de Contratación como responsable del proceso puede ejercer la verificación y control de la justificación de las contrataciones iniciales y de los contratos de adiciones presupuestales al mismo. Lo anterior por cuanto, como se ha manifestado en los seguimientos realizados por la OCI a la presente acción de mejora, los formatos ya cuentan con los campos para inscribir el análisis que soporta la adición de recursos a los contratos, no obstante, éstos no se diligencian inscribiendo los argumentos de justificación acordes con la buena administración del presupuesto del contrato.</p>
2219 Contratación por prestación de servicios, de actividades establecidas en las funciones de cargos descritos en el Manual de funciones de la entidad	3037 Elaborar y socializar un documento de "Contratación Directa Prestaciones de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Personas Naturales)"	01/10/24	31/12/24	1	0.7	<p>Al revisar el repositorio de las evidencias, no se han registrado las evidencias que den cuenta del avance, por lo cual se recomienda que para el próximo seguimiento se incluyan las evidencias que den cuenta del cumplimiento de la modificación del procedimiento incluyendo el desarrollo precontractual, estudios y documentos previos.</p>
2220 Situación Crítica 6: Omisión en la Publicación de documentos en el SECOP II:	3039 Elaborar y socializar un documento "Principio de publicidad publicación SECOP"	01/02/24	31/12/24	1	0.4	<p>No se aportan evidencias que indiquen avances en la actividad señalada ni tampoco se observa la atención a las recomendaciones realizadas por la OCI en seguimientos anteriores.</p>

Fuente: Reporte Matriz Todo SIPA

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Por su parte, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía registra las siguientes 3 acciones en alerta, de las cuales 2 (sombreadas) se encontraban catalogadas de esta forma desde el trimestre anterior:

**Tabla N. 5. Acciones de Informes de la Oficina de Control Interno en estado “Alerta”  
Dirección de Servicio a la Ciudadanía**

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
<b>Dirección de Servicio a la Ciudadanía</b>						
<b>Informe Definitivo de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023</b>						
2171 En la visita se evidencia que se están llevando los registros de satisfacción del cliente tomados al momento de la atención del usuario, según el proceso M-PD-058 al observar los resultados de mediciones se encuentra que no hay un límite o estándar que indique si es un resultado bueno o malo, no se evidencia que se tenga una hoja de indicador o de parámetros de resultado de la encuesta. incumpliendo con los requisitos 9.1.1 y 9.1.2 norma ISO 9001:2015	3012 Elaborar un documento soporte de la Medición de Satisfacción con la prestación del Servicio que brinda la Secretaría Distrital de Planeación para el Canal Presencial, teniendo en cuenta que se realizará a través de calificadores instalados en los puntos de atención de la Red CADE y puntos propios.	01/05/24	31/10/24	1	0.9	Si bien es cierto que se presenta en el seguimiento el plan de trabajo para dar cumplimiento a la acción propuesta, no es claro cuál es el documento soporte de la medición, si es la modificación de un procedimiento o si es un documento nuevo.  Por lo anterior, no es claro cuál es el documento ni las evidencias y/o soportes del avance del mismo, así como el 0,9 de avance frente a la acción, por lo que se recomienda tomar las acciones necesarias para el cumplimiento, de acuerdo a lo programado, dado que la fecha de finalización es octubre de 2024.
<b>Informe definitivo de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2023.</b>						
2180 1. Los datos analizados en el ejercicio de seguimiento indican que el 46% de los radicados gestionados por la herramienta SIPA y el 50% de los radicados gestionados por la plataforma BTE cumplen con los tiempos de respuesta establecidos por norma. De otro lado, de los radicados que son objeto de traslado por competencia, únicamente el 4,2% cumplen con los tiempos definidos por la norma para su gestión.	3029 Organizar reuniones entre la Dirección Administrativa, la Dirección de TIC y Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de establecer si se debe o no ajustar el SIPA con la tipología de "reclasificación" para los trámites que se trasladan a otra entidad por competencia, y hacer seguimiento a las actividades que se establezcan como producto de las reuniones.	01/04/24	31/12/24	6	4	Se observan las evidencias de las reuniones realizadas por las dependencias, no obstante, según lo observado en los reportes de seguimiento, la Oficina de Control Interno afianza la alerta expuesta en el seguimiento anterior, respecto de los compromisos referidos por las dependencias involucradas en la acción y de la posibilidad de que la acción no sea efectiva para la eliminación de la causa real.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
<b>Informe de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2023.</b>						
2223 1. Incumplimiento de lo establecido en la norma respecto a (...) el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (...) observada desde las magnitudes de radicados PQRSD ingresados en el SIPA y en cantidad superior a los registrados en Bogotá Te Escucha, así como por lo expuesto en las entrevistas adelantadas con el personal de radicación.	3042 Focalizar la recepción de peticiones ciudadanas que ingresan a través de uno de los canales de radicación, con el fin de direccionar el registro de estas peticiones al Sistema BTE, en coordinación con las Direcciones Administrativa, de TIC y la Oficina Asesora de Comunicaciones, y teniendo en cuenta las competencias de cada dependencia.	01/07/24	30/04/25	1	0.2	<p>Si bien, se otorgó atención a la alerta temprana emitida por la Oficina de Control interno respecto a la formulación de la causalidad y de las acciones de mejora a la situación crítica, siendo identificada una nueva causa raíz "No está funcionando al 100% la interoperabilidad en doble vía entre los canales que reciben las peticiones ciudadanas y el sistema BTE.", esta nueva causa es en realidad el mismo hallazgo, a la cual, si se realiza un análisis más profundo de causa raíz, son observables causas más profundas (de tipo operativo, presupuestal u otras como las expuestas en diferentes reuniones en las que ha participado la Oficina de Control Interno). Ahora bien, "Focalizar la recepción de peticiones ciudadanas que ingresan a través de uno de los canales de radicación, con el fin de direccionar el registro de estas peticiones al Sistema BTE" deja abierta la posibilidad de desatender lo comprometido en el CONPES Distrital 03 de 2019 en su "Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)", indicador 3.1.4 "Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los Sistemas de Gestión Documental", situación igualmente alertada por la Oficina de Control Interno en reiterativas oportunidades.</p> <p>De otro lado, se establece como fecha de cumplimiento de la acción el 30/04/2024, pero el inicio de la operación en producción de la ACCIÓN para la solución es en AGOSTO 2025 (01/08/2025: Cuatro meses después de finalizado el plan, según reporte de seguimiento correspondiente al mes de agosto), con lo cual, se sobrepasa el tiempo establecido en el Procedimiento Gestión del Plan de Mejoramiento - DEI-PD-009, que señala La fecha límite programada para la implementación, ejecución y culminación de las acciones que se formulen no debe superar los doce (12) meses, contados a partir de la fecha de formulación del respectivo plan de mejoramiento.. Lo anterior, evidencia un rango de tiempo muy amplio tratándose de una acción correctiva, por lo que resulta contradictoria esta definición entre los plazos registrados y el fin de eliminar la causa raíz del hallazgo identificado, del mismo modo evidenciando ineffectividad de la acción.</p>

Fuente: Reporte Matriz Todo SIPA

Por su parte, la Dirección Administrativa registra en alerta la acción 3026 "Realizar un análisis de causas sobre el 15% del universo del reporte enviado por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, referente a las dependencias que registran PQRs finalizadas, y que en el reporte del SIPA no muestran la fecha fin, con el propósito de identificar si es un error del sistema SIPA o del usuario que registra. De ser un error del usuario se realizarán talleres prácticos y en caso de ser un error del sistema SIPA, se creará requerimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lo anterior se verá reflejado en un Plan de Trabajo.", resultado del Informe definitivo de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2023, situación de mejora 2181 "2. De los 54.440 registros de Radicados del SIPA (entre enero 01 y junio 30 de 2023), 1.120 (2,05%) no tienen Fecha fin de trámite y se registran como No requiere respuesta, pero cuentan con registros de gestión sobre los mismos (campo Estado Actual y sin modificación de los datos registrados en el campo Estado Actual Ajustado)". Lo anterior, debido a que registra avance del 87% a la ejecución de un "Plan de Trabajo", cuyo resultado es una comunicación con la cual "(...) se informó a la dirección de tecnologías de la información y las comunicaciones, por medio de requerimiento 301-2024 de agosto 28 de 2024 para la mejora de la funcionalidad y evitar inconsistencias en los reportes y consultas (...)", trasladando la responsabilidad a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para resolver la causa "En el marco

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

del soporte técnico que brinda la Dirección Administrativa se ha detectado que en ocasiones existe inadecuada práctica de la herramienta SIPA." Adicionalmente, en el reporte realizado para septiembre, se describe cumplimiento del 83%, pero en el campo de "resultado seguimiento meta" registra 87%. Así mismo, no se hace referencia de las evidencias que se aportan al seguimiento.

Referente a la Dirección de Talento Humano, registra las siguientes 3 acciones en estado alerta, de las cuales refieren observaciones desde el seguimiento anterior:

**Tabla N. 6. Acciones de Informes de la Oficina de Control Interno en estado "Alerta" Dirección de Talento Humano**

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
<b>Dirección de Talento Humano</b>						
<b>Seguimiento a la Evaluación del Desempeño Laboral, SIDEAP, Teletrabajo y Manual de Funciones y Competencias Laborales.</b>						
2177 3. Novedades de registro público de carrera administrativa (incorporación y retiro) por fuera de los tiempos establecidos de la norma.	3017 Actualizar el Registro Público de Carrera una vez se haya entregado por reparto la comunicación de inclusión en la nómina de pensionados	01/07/24	20/11/24	100	88	<p>En el periodo abril a junio se encuentra finalizado el trámite de los siguientes funcionarios que presentaron renuncia con motivo de adquirir los derechos de pensión: XXXX (3-2024-08021) y XXXX (3-2024-10776). Sobre este periodo no se observa reporte por parte del área sobre el trámite de cancelación del registro de carrera de la funcionaria XXX, quien presentó su renuncia por haber adquirido derechos de pensión, mediante radicado no. 1-2024-27492 del 21/05/24. Dado lo anterior, se observa que la acción debe ser revisada en términos de efectividad atendiendo a que se observa reiteración en la entrega de información incompleta.</p> <p>Se verifica la lista de funcionarios que se retiraron de la entidad durante el periodo 01/07/2024 a 30/09/2024, observando que por pensión se retiraron los servidores XXXX, titular con derechos de carrera del empleo de Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 22 asignado a la Dirección Administrativa de la Subsecretaría de Gestión Institucional, a partir del 01/07/24 ya se encuentra actualizado el registro público de carrera. De la servidora XXXX, titular con derechos de carrera del empleo de Profesional Universitario Código 219 Grado 15 asignado a la Oficina Asesora de Comunicaciones, con retiro a partir del 01/10/24 el registro público de carrera todavía no se ha culminado, situación comprensible por cuanto, si bien la fecha de renuncia fue dentro del trimestre del seguimiento (3-2024-22342 de 04-07-2024), la fecha de retiro se hizo efectiva a partir del 1o. de octubre.</p>
2178 2. No se supera la situación crítica consignada en el informe de seguimiento adelantado en mayo de 2022, dado que no fueron formuladas acciones	3021 Generar un acta trimestral con el seguimiento al reporte de los cargos en vacancia definitiva	01/04/24	20/11/24	2	3	Si bien se pudieron consultar las evidencias, la acción de mejora está orientada a actas con el seguimiento del reporte SIMO de los cargos en vacancia definitiva. Se observó un reporte de avance de 3 actas, frente a una meta de 2 actas programado al momento de la formulación de la acción de mejora. Ahora bien, se observó que la última acta reportada de fecha de 9 de octubre de 2024, la cual no se debió registrar toda vez que no hace parte del período a reportar y en la anterior revisión por parte de la Oficina de Control Interno también se presentó

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Situación de Mejora	Acción	Inicio	Fin	Meta	Avance	Observación OCI
correctivas por parte de la Dirección de Talento Humano que permitieran subsanar la causa raíz identificada, y es de tener en cuenta la obligatoriedad que tiene la entidad de reportar la totalidad de la Oferta Pública de Empleos de Carrera de los empleos que se encuentren en vacancia definitiva y adicionalmente no se destinaron recursos presupuestales de manera oportuna para cubrir este proceso de convocatoria.						<p>1 acta del mes de julio y el periodo a reportar era el mes de junio.</p> <p>Se recomienda que las actas contengan información del desarrollo de la sesión, toda vez que solo menciona en términos generales el seguimiento y de otra parte aparece un documento en Word con imágenes tomadas del aplicativo SIMO que no está como anexo en ninguna de las 2 actas aportadas como evidencia de cumplimiento de esta acción, lo que muestra la desarticulación en los componentes del plan de mejora comentados por la Oficina de Control Interno en seguimientos anteriores en torno a actas de seguimiento al reporte y registros del aplicativo SIMO.</p>
	3022 Solicitar en el anteproyecto de presupuesto de la siguiente vigencia, los recursos necesarios para participar en las convocatorias para Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa	01/05/24	20/11/24	1	1	<p>Este plan de mejoramiento fue formulado con radicado 3-2023-39012 del 09/11/23. En el seguimiento anterior realizado por la OCI, se señaló que no era clara la forma cómo se iba a dar cumplimiento a la acción dado que actualmente se cuenta con un proceso de selección en curso.</p> <p>Esta apreciación fue ratificada por el área en los avances registrados en SIPA para septiembre y octubre de 2024, donde se indicó que la solicitud de recursos para adelantar convocatorias de provisión de empleos para el próximo año "no resulta procedente dado que se encuentra en curso la provisión de cargos de la convocatoria distrito 6 y hay que recordar que la SDP debe solicitar los recursos cuando se tenga presupuestado adelantar una nueva convocatoria (distrito 7) que por ahora no ha definido la alcaldía mayor por ser esta entidad del nivel central."</p> <p>Por lo anterior, se recomienda al área la reformulación de la acción, atendiendo a que en el escenario actual de la entidad no es posible dar cumplimiento, siendo necesaria orientar la acción hacia la estructuración de un punto de control para que anualmente se evalúe la necesidad de incorporar recursos para estas necesidades. Adicionalmente, que en la estructuración de la nueva acción se corrija la tipología de la misma, dado que se registró dicha acción como preventiva, lo cual también fue observado por esta oficina en seguimientos anteriores.</p>

**Fuente: Reporte Matriz Todo SIPA**

Por último, la Dirección de Defensa Judicial, registra alerta en la acción 3047 "Realizar un seguimiento trimestral como mecanismo de control, para la debida programación de las solicitudes en las sesiones del Comité y a su vez crear alertas tempranas para que los abogados gestionen de manera oportuna las solicitudes de insumo, análisis del caso y presentación de la ficha al Comité.", del Informe definitivo de evaluación y seguimiento a la gestión del comité de conciliación de la SDP a 30/06/2024, de la situación de mejora 2228 "Se observó que, del total de 26 fichas sometidas a competencia del Comité de Conciliación, solo 8 cumplen con el término señalado para su presentación y decisión, evidenciando incumplimiento del término establecido por el artículo 119 de la Ley 2220 de 2022 que establece que, una vez

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

presentada la solicitud de conciliación, el Comité cuenta con 15 días para tomar decisión sobre la misma. Situación observada en el informe con corte a 31/12/2023". La alerta se genera atendiendo a que es el primer seguimiento que se realiza a la acción y se evidenció que la descripción de la acción no está relacionada con el incumplimiento de la norma conforme a lo establecido en el artículo 119 de la ley 2220 de 2022 de acuerdo a la periodicidad con la que se programa realizar dicho seguimiento y con la obligatoriedad que cuenta el comité para la toma de decisiones sobre la situación, por lo que no se evidencia riesgo de ineffectividad de la misma. Adicionalmente, no se observa la concordancia entre la acción y el indicador establecido no es consistente, además las variables utilizadas no se encuentran relacionadas entre ellas. Por las anteriores situaciones descritas, la Oficina de Control Interno considera necesaria la reformulación de la acción y del indicador.

De lo observado en las 13 acciones catalogadas en estado "Alerta", se recomienda tomar acciones inmediatas para que al próximo corte se refleje en los casos que se requiera la reformulación de las acciones, reflejar avances significativos que garanticen el cumplimiento de las acciones y mejorar el registro de los avances y sus evidencias, para que se ajusten a la realidad en la ejecución de las acciones. Adicionalmente, es importante que, las áreas atiendan las recomendaciones realizadas por esta oficina, a fin de que el rol de tercera línea de defensa desempeñado pueda cumplir con su cometido en el marco de la mejora continua.

urante este trimestre, se catalogó en estado "Vencida" la acción 3030 "Elaborar un documento que contenga los lineamientos para la atención de las solicitudes de conciliación extrajudicial presentadas ante la SDP, desarrollando un plan de trabajo que conlleve a la aprobación por parte del Comité de Conciliación", de la situación de mejora 2182 "De catorce (14) fichas de conciliación, presentadas ante el comité durante el periodo de seguimiento, 01/07/2023 a 31/12/2023, se encuentra que solo una (1) ficha fue presentada ante el comité y fue resuelta con decisión, dentro del término establecido por el artículo 119 de la Ley 2220 de 2022", con fecha prevista de finalización 30 de agosto de 2024. Esta situación se debió a que aunque se expidió la Circular No. 021 del 16 de Julio de 2024 con los lineamientos para la atención de las solicitudes de conciliación extrajudicial en la Secretaría Distrital de Planeación, no se cuenta con evidencia del plan de trabajo y su desarrollo. Por lo anterior, a fin de determinar el cierre de la acción, se sugiere cargar la evidencia que dé cuenta del cumplimiento de la acción, y las descripciones de las actividades realizadas del mismo. La clasificación de las acciones según la temática se resume en la siguiente tabla:

**Tabla N. 7. Principales asuntos contenidos en las acciones del plan de mejoramiento**

Asunto	Cantidad	%
Actualización de documentos	8	32%
Comunicación/circular/memo/actos	6	24%
Mesas de trabajo/ reuniones	4	16%
Capacitación / sensibilización	3	12%
Informes, reportes y diagnósticos	2	8%
Diseño de controles	1	4%
Herramientas Informáticas	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte "Matriz Todo" SIPA

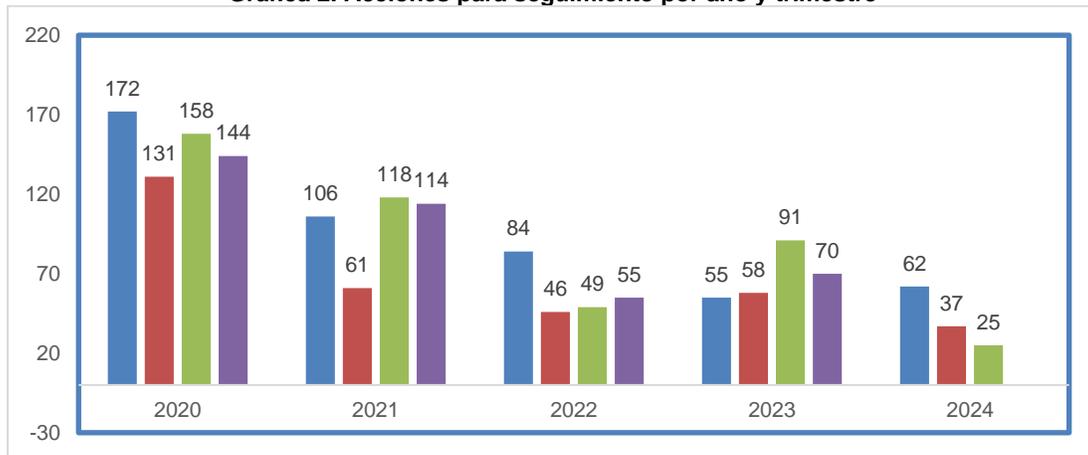
Nótese, que *persiste* la tendencia a la estructuración de acciones relacionadas con la generación y actualización de documentos (8 acciones), disminuyendo la proporción de las acciones relacionadas con capacitaciones, socializaciones o cualificaciones (6 acciones); siendo estas 2 categoría el **56%** del total de las acciones estructuradas en el plan de mejoramiento de la entidad.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

En complemento a lo anterior, se observa que continúa siendo predominante la implementación de acciones correctivas, reflejando una gestión reactiva más que preventiva, atendiendo a que el 92% de las acciones corresponden a 23 correctivas, una corrección y una acción catalogada como preventiva pero que fue resultado del *Seguimiento a la Evaluación del Desempeño Laboral, SIDEAP, Teletrabajo y Manual de Funciones y Competencias Laborales* desarrollado por la Oficina de Control Interno y se refiere a la acción 3022 *Solicitar en el anteproyecto de presupuesto de la siguiente vigencia, los recursos necesarios para participar en las convocatorias para Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa, con fecha de finalización noviembre de 2024.*

Respecto al número de acciones para seguimiento trimestral, es de señalar que analizado el periodo 2020 – 2024, se ha venido presentando de manera general un comportamiento decreciente, lo que ha sido también impactado por el hecho de no haber tenido visita de auditoría por parte de la Contraloría de Bogotá durante la vigencia en curso:

**Gráfica 2. 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 2024. En el mencionado reporte se registran 256 acciones referidas a visitas del órgano de control desde 2013, catalogadas en los siguientes estados:

**Tabla N. 8. Acciones registradas en SIVICOF**

Estado Auditor	Cantidad Acciones	Observaciones
Cumplida Efectiva	150	Cuando la acción es calificada con una eficacia del 100% y una efectividad mayor o igual al 75%, por considerarse que en ese porcentaje se elimina la causa del hallazgo.
Cerrada	49	Finalizadas de vigencias 2015 a 2022
Abierta	33	En ejecución. Acciones de visitas vigencias 2022 a 2023
Cumplida Inefectiva	24	Cuando la acción implementada es calificada con una eficacia del 100% pero la situación detectada no es corregida, es decir, persiste la causa que originó el hallazgo, en consecuencia, la calificación de la efectividad es menor al 75%, por lo que el auditor debe calificar la(s) acción(es) como cumplida inefectiva y formular un nuevo hallazgo.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Estado Auditor	Cantidad Acciones	Observaciones
Incumplida	0	Cuando la fecha de terminación de la acción se encuentra vencida y el Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal no la ha ejecutado en el 100%, por lo cual la calificación de la eficacia es menor al 100% o, cuando la(s) acción(es) planteada(s) para el nuevo hallazgo originado en una acción calificada como inefectiva, no elimina(n) la causa que originó el hallazgo inicial.
Cerrada por vencimiento de términos	0	Cuando la acción supera tres (3) vigencias contadas a partir de la fecha programada para su terminación, sin que haya sido evaluada por parte de la Contraloría de Bogotá D.C.
Averiguación preliminar	0	Cuando una acción ha sido calificada previamente como incumplida y transcurridos los treinta (30) días hábiles para su cumplimiento el sujeto de vigilancia y control fiscal no la implementó.
Incalificable	0	Cuando el texto formulado como acción es incoherente, o manifiesta desacuerdo por parte del sujeto de control evaluado, genera como consecuencia que el equipo auditor no la puede evaluar, por lo cual se debe evaluar la pertinencia de adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio fiscal.

Fuente: Memorando 3-2024-34914 del 7 de octubre de 2024 y Resolución Reglamentaria 036 de 2023, Capítulo V

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:

**Tabla N. 9. Acciones abiertas Contraloría de Bogotá**

SIVICOF			SIPA			
Hallazgo	Código Acción	Fecha Fin	Situación Mejora	Acción	Estado	Área
<b>02 - Auditoría de Desempeño - 701 Vigencia 2023</b>						
3.4.1	1	31/12/23	2161	2984	En Seguimiento	Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
3.4.1	2	31/12/23	2161	2985	En Seguimiento	
3.2.2	1	15/06/24	2160	2981	En Desarrollo	
3.1.3	1	31/12/23	2159	2986	En Seguimiento	Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo
3.1.3	2	31/12/23	2158	2983	En Seguimiento	
3.2.1	2	31/12/23				
3.1.2	2	31/12/23	2162	2987	En Desarrollo	Dirección de Planeación del Desarrollo Económico
3.2.1	1	15/06/24				
3.1.1	1	15/06/24	2157	2979	En Desarrollo	Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo
3.1.1	2	15/06/24	2157	2980	Alerta	
3.1.2	1	31/12/23	2158	2982	En Seguimiento	Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
<b>01 - Auditoría De Regularidad - 46 Vigencia 2023</b>						
3.2.3.1	1	31/12/23	2148	2969	En Seguimiento	Dirección de Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
3.2.2.1	1	28/02/24	2147	2957	En Seguimiento	Dirección Administrativa
3.2.5.5	1	31/12/23	2152	2970	En Seguimiento	Dirección Financiera
3.2.5.5	2	31/12/23	2152	2971	En Seguimiento	
3.5.1.1	1	25/04/24	2154	2959	Alerta	Dirección de Contratación
3.5.1.1	2	25/04/24	2154	2960	Alerta	
3.2.5.4	1	25/04/24	2151	2963	Alerta	
3.2.5.4	2	25/04/24	2151	2964	Alerta	
3.2.5.4	3	25/04/24	2151	2965	Alerta	
3.2.5.2	1	25/04/24	2149	2961	Alerta	
3.2.5.2	2	25/04/24	2149	2962	Alerta	
3.2.1.1	1	31/12/23	2146	2966	En Seguimiento	
3.2.1.1	2	31/12/23	2146	2967	En Seguimiento	Dirección de Planeación Institucional

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

SIVICOF			SIPA			
Hallazgo	Código Acción	Fecha Fin	Situación Mejora	Acción	Estado	Área
3.2.5.3	1	30/12/23	2150	2958	En Seguimiento	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
3.3.1.1	1	31/12/23	2153	2968	En Seguimiento	Dirección Financiera
<b>02 - Auditoría de Desempeño - 215 Vigencia 2022</b>						
3.1.1.2	1	29/09/23	2125	2913	En Seguimiento	Subsecretaría de Información
3.1.1.2	2	31/10/23	2125	2914	En Seguimiento	
3.1.1.2	3	29/09/23	2124	2909	En Seguimiento	
3.1.1.1	1	29/09/23	2125	2915	En Seguimiento	
3.1.1.3	1	29/09/23	2126	2912	En Seguimiento	
3.1.1.3	2	31/10/23	2126	2911	En Seguimiento	
3.2.1.1	1	1/10/23	2127	2910	En Seguimiento	

Fuente: SIVICOF, SIPA

Las 33 acciones abiertas corresponden en SIPA a 31, dado que la acción 2983 corresponde a las acciones 2 de los hallazgos 3.1.2, 3.1.3 y 3.2.1. La Dirección de Contratación es el área con la mayor cantidad de acciones abiertas (7) seguida por la Dirección Distrital de Programación, Seguimiento a la Inversión y Plan de Desarrollo (2), las cuales se encuentran catalogadas en estado “En seguimiento”.

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:

En el presente informe se da cierre a 5 acciones, 1 de origen externo (Informe Definitivo de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023) y 4 de informes generados por la Oficina de Control Interno. Al respecto, se establecieron recomendaciones para las siguientes acciones:

**Tabla N. 10. Acciones en estado “Para Cierre” con recomendaciones**

Situación de Mejora	Acción	Responsable	Fin	Recomendación OCI
<b>Informe Definitivo de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad 2023</b>				
2170 En la visita presencial realizada al SUPERCARDE CRA 30 Se evidencia que se están llevando los registros de satisfacción del cliente tomados al momento de la atención del usuario, según el proceso de Producción análisis y divulgación de la información se observa el M-PD-058 - Atención personalizada y suministro de información, al verificar los resultados de las encuestas de este tipo y las contratadas por la organización, se encuentra que no se han evidenciado la documentación o toma de acciones para algunos elementos que no cumplen, incumpliendo con el numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente literal b, teniendo también en cuenta el numeral 10.3 mejora continua según la norma ISO 9001:2015.	3013 Efectuar jornadas internas de seguimiento y socialización de las acciones estratégicas definidas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, para atender las necesidades evidenciadas en los distintos instrumentos de medición.	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	31/08/24	Se evidencia el cumplimiento de las 4 jornadas internas de seguimiento y socialización de las acciones estratégicas definidas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con la acción propuesta en el plan de mejora.  Se recomienda tomar las acciones necesarias, en concordancia con lo detectado en la situación de mejora, eliminando la causa raíz que originó la situación y con el fin de que no se vuelva a presentar la situación crítica detectada.
<b>Informe definitivo de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al primer semestre del año 2023.</b>				
2181 2. De los 54.440 registros de Radicados del SIPA (entre enero 01 y junio 30 de 2023), 1.120 (2,05%) no tienen Fecha fin de trámite y se registran	3025 Realizar ejercicio de identificación de los casos de las áreas que registran PQRS	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	31/07/24	La acción reformulada en el mes de junio es considerada como cumplida por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ya que indica la obtención y

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Situación de Mejora	Acción	Responsable	Fin	Recomendación OCI
como No requiere respuesta, pero cuentan con registros de gestión sobre los mismos (campo Estado Actual y sin modificación de los datos registrados en el campo Estado Actual Ajustado)	finalizadas y que en el reporte del SIPA no reflejan "la fecha fin", para el periodo comprendido del año 2023 hasta el primer semestre de 2024 (01/01/23 al 30/06/2024) para su envío a la Dirección Administrativa, dependencia que realizará el análisis correspondiente			suministro del entregable comprometido (Un reporte de identificación de casos de PQRS finalizadas y que en el reporte del SIPA no reflejan "la fecha fin", para el periodo comprendido entre el 01/01/23 y el 30/06/2024 y enviado a la Dirección Administrativa) , quedando supeditada la efectividad de esta acción a los resultados de la acción 3026 de responsabilidad de la Dirección Administrativa y que a su vez, como resultado del "Plan de Trabajo", le transfiere a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la responsabilidad de resolver la causa "El SIPA permite adjuntar documentos cuando la opción es "No requiere respuesta", y permite finalizar un radicado sin que el proceso tenga la fecha "Fin de Trámite".
<b>Seguimiento a la Evaluación del Desempeño Laboral, SIDEAP, Teletrabajo y Manual de Funciones y Competencias Laborales.</b>				
2176 1. Dentro del proceso de encargos, se evidencian incumplimientos de los funcionarios objeto de esta novedad administrativa, en cuanto a la formalización de la entrega del cargo, la capacitación en el puesto de trabajo y Teletrabajo.	3018 Solicitar, mediante comunicación oficial, a los servidores que incumplieron con la obligación de entrega de los documentos por nombramiento en encargo	Dirección de Talento Humano	30/06/24	Se evidenció el envío de las comunicaciones oficiales haciendo requerimiento a los funcionarios para entrega de los documentos faltantes, en concordancia con la acción propuesta.  No obstante, la acción se cierra con categoría INEFECTIVA en razón a que el hallazgo identificado debe ser observado desde la segunda línea de defensa, a fin de garantizar que los expedientes de los funcionarios estén completos en documentación para los procesos de formalización de la entrega del encargo, la capacitación en el puesto de trabajo y teletrabajo.  La Oficina de Control Interno recomienda tomar las acciones necesarias, en concordancia con lo detectado en la situación de mejora, para la eliminación de la causa raíz que genera la situación y con el fin de que no se vuelva a presentar la situación crítica detectada.
<b>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</b>				
2163 Situación Crítica 1. Mesa de Apoyo/ayuda de la Dirección Administrativa Descripción: Se evidencia que los responsables de las mesas de ayuda no están realizando el registro oportuno y en su totalidad del cierre de las incidencias. Criterio: Procedimiento de soporte y atención de la mesa de ayuda (A-PD-089) y procedimiento de instalación y configuración de servidores de la SDP (APD- 107). Niveles de servicio establecidos en GLPI para la atención de las incidencias administrativas. Posible Efecto: Débil medición de la oportunidad con que se atienden las solicitudes. Investigaciones y sanciones	3000 Realizar mesas de trabajo con los profesionales encargados de atender las incidencias de la mesa de apoyo, cierre de aquellas incidencias que se encuentren en estado "ESPERA".	Dirección Administrativa	31/12/23	Se anexa evidencia donde se filtra un total de 7.056 registros de incidencias correspondientes a mesas de ayuda iniciadas entre enero 01 de 2022 y mayo 31 de 2023, registrándose en Estado Cerrado. Por lo anterior, se da cumplimiento con lo establecido en la acción.  Al respecto, se recomienda continuar implementando mecanismos de control que permitan el manejo de la mesa de ayuda en todo su ciclo y sus registros respectivos de forma oportuna, a fin de que muestre la realidad en la prestación del servicio por parte del área, y así permita mejorar las mediciones en los resultados obtenidos.

**Fuente: SIPA – Planes de Mejoramiento – Matriz Todo**

## 5. Fortalezas

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

Se observaron mejoras importantes en el manejo de las evidencias cargadas lo cual facilita la consulta a nivel de todas las líneas de defensa.

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.

La información que se evidencia en SIPA relacionada con planes de mejoramiento, permite realizar la trazabilidad de la gestión de estos por parte del proceso correspondiente y el seguimiento de la Oficina de Control interno, lo cual fue resaltada por la Auditoría Interna realizada en la vigencia en curso por FOUTELCO.

#### 6. Situaciones susceptibles de mejora / oportunidades (observaciones)

N°	Descripción de situación susceptible de mejora / oportunidades (observación)	Numeral informe	Responsable
1.	Se reportaron 13 acciones en estado "Alerta", en atención a lo evidenciado por la Oficina de Control Interno principalmente porque no se han atendido las recomendaciones que ha dado en los seguimientos anteriores la Oficina de Control Interno referidas a debilidades en la formulación de acciones y/o en el registro del avance cuantitativo, o por falta de evidencias que sustentaran los avances.	4	Direcciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativa (3026)</li> <li>• Contratación (3033, 3034, 3035, 3037 y 3039)</li> <li>• Defensa Judicial 3047</li> <li>• Servicio a la Ciudadanía (3012, 3029 y 3042)</li> <li>• Talento Humano (3017, 3021 y 3022)</li> </ul>
2.	Se catalogó en estado "Vencida" la acción 3030 "Elaborar un documento que contenga los lineamientos para la atención de las solicitudes de conciliación extrajudicial presentadas ante la SDP, desarrollando un plan de trabajo que conlleve a la aprobación por parte del Comité de Conciliación", dado que no se cuenta con evidencia del plan de trabajo y su desarrollo.	4	Subsecretaría Jurídica (3030)

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°	n/a	Reincidente (si/no)
<b>Descripción de la situación crítica</b>		
<b>Criterio Incumplido (Estándar/norma/reglamento)</b>		
<b>Numeral del informe (capítulo 4)</b>		
<b>Responsable</b>		
<b>Posible efecto</b>		
<b>Palabra(s) clave(s) para identificar en SIPA (Máximo 5)</b>		

#### 8. Recomendaciones

- De lo observado en las 13 acciones catalogadas en estado "Alerta", se recomienda tomar acciones inmediatas para que al próximo corte se reflejen avances significativos que garanticen el cumplimiento de las acciones y mejorar el registro de los avances y sus evidencias, para que se ajusten a la realidad en la ejecución de las acciones. Adicionalmente, es importante que, las áreas atiendan las recomendaciones realizadas por esta oficina, a fin de que el rol de tercera línea de defensa desempeñado pueda cumplir con su cometido en el marco de la mejora continua.

	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: EYC-FO-003</b>
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>VERSIÓN:01</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>FECHA: 12/03/2024</b>

- Para dar cumplimiento a la acción 3030 se sugiere cargar la evidencia que dé cuenta del cumplimiento de la acción, y las descripciones de las actividades realizadas del mismo.
- Se reitera la recomendación dada en el trimestre anterior, respecto de analizar la pertinencia de la acción 3022 *Solicitar en el anteproyecto de presupuesto de la siguiente vigencia, los recursos necesarios para participar en las convocatorias para Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa*, con fecha de finalización noviembre de 2024, dado que actualmente se cuenta con un proceso de selección en curso, por lo que se recomienda.
- Atender las recomendaciones establecidas para las acciones catalogadas “para cierre” en la tabla 10, para las acciones 3000, 3013, 3015 y 3018, lo que contribuirá con la efectividad de las acciones que finalizan su ejecución.
- 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 monitoreo de las acciones del plan de mejoramiento, propendiendo por la correcta estructuración de las acciones y efectividad de éstas. Igualmente, que se diseñen acciones que coadyuven a los procesos en la mejora de los reportes mensuales de avances. Igualmente, que desde este rol se incentive a las áreas a generar acciones de tipo preventiva que generen valor a la gestión desarrollada en la entidad.

<b>Nombres / Equipo Auditor</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Johana Milena Pulido Montañez	
<b>Auditores</b>	Iris Jeaneth Guarín López Fernando Eusebio Gutiérrez Reyes Francisco José Saldarriaga López German Ricardo Parra Tique Iván Fernando Tunjano Reyes	Lucy Divanelly Muñoz Rodríguez Margarita María Ricardo Ávila Oscar Javier Gelves Pedraza Robyn Daladier Riveros Altamar



**Denis Parra Suárez**  
**Jefe de la Oficina de Control Interno**