



Bogotá D.C., 13-12-2017  
130-OCI

## MEMORANDO

**PARA:** NADIME YAYER LICHT  
Directora

**DE:** WILLIAM VALDERRAMA GUTIERREZ  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe Seguimiento a Acciones CPM- Fase 4, 2017.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus roles de evaluación, seguimiento; y en ejercicio de sus funciones en especial las establecidas en el literal b), c), d), e) y g) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993; artículo 5 literal e), artículo 9 y 15 literal d) del Decreto 2145 de 1999; Decreto 648 del 19 de abril del 2017; Decreto 943 del 21 de mayo del 2014; Resolución 255 del 29 septiembre del 2014 y Resolución 227 del 25 de julio de 2016, efectuó seguimiento a acciones, establecidas en el aplicativo Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (CPM) en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

### I. MUESTRA

El presente informe contempla el 100% de las acciones que no fueron: efectivas, creadas, finalizadas, y sin soportes, al cierre de la vigencia 2016, establecidas en el 20171300014923 del 31-05-2017 del 31 de mayo de 2017.

De igual forma, se examina las acciones establecidas en las dos autoevaluaciones por procesos-MAP, vigencia 2017, y los informes de seguimiento de esta Oficina.

### II. METODOLOGIA DEL ANÁLISIS

La metodología utilizada, consistió en verificar: la creación, avances, cumplimiento y estado de las acciones y actividades, encontradas en el aplicativo CPM, en el momento de la auditoria, constatando con los respectivos documentos adjuntos.

### III. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

## A. Acciones

Las acciones escogidas en la muestra, son aquellas que quedaron pendientes en las fases 1, 2 y 3 de vigencias anteriores, las cuales son cotejadas con la información suministrada en el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora CPM, de la fase 4 de la presente vigencia; así mismo se efectúa revisión de las acciones provenientes de las Autoevaluaciones e Informes presentados por esta Oficina, en el que se observa en el anexo No.1 lo siguiente a la fecha del seguimiento (noviembre):

### ➤ *Dirección- Direccionamiento Estratégico*

Las cinco (5) acciones revisadas, se encuentra cuatro (4) que son reprogramadas en el aplicativo, con estado: abierto, sin embargo, la acción id 200002, mostro vencimiento de las 4 actividades que la conforman.

La acción restante, proviene del Modelo de Autoevaluación- MAP y corresponde a un organismo de control.

### ➤ *Subdirección de Registro Inmobiliario- Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales*

La acción id (97) de la fase 3, se encontró debidamente reprogramada y cumplida al demostrar el soporte respectivo, por consiguiente, su estado: cerrada. No obstante, es reportado por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario, la falta de oportunidad en las respuestas a la ciudadanía, en la que aún no se evidencia acción.

### ➤ *Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público- Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.*

La acción proveniente de fases anteriores, no demuestra reprogramación en el aplicativo, por lo que es necesario la creación y cumplimiento.

### ➤ *Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio Público- Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.*

La acción derivada de la fase 1 y 2, no ha sido reprogramada en la fase 4, a pesar de evidenciar debilidad de control en la respuesta oportuna a la ciudadanía.

Respecto de la acción correspondiente a la autoevaluación, llevada a cabo por el líder del proceso, se encuentra atrasada al no evidenciar avances en el aplicativo, la cual tiene fecha finalización 29-12-2017.

### ➤ *Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario- Gestión de Recursos*

De las cinco (5) acciones que se encontraban en la muestra, se ve que la acción identificada con el id (99) proveniente de la fase 3, fue reprogramada, cumplida y por lo tanto su estado es cerrado, y

la acción identificada con el id 200077, se encuentra atrasada, debido a que su fecha de terminación es 29-12-2017.

Referente a las otras tres (3) acciones restantes, establecidas en las autoevaluaciones, fueron seleccionadas con hallazgos provenientes de la Contraloría de Bogotá, por lo que el seguimiento y concepto es competencia del Organismo de Control.

➤ *Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario- Gestión de Talento Humano*

Las dos (2) acciones pendientes de otras fases, fueron reprogramadas, el id 86 se encuentra cumplida y cerrada, no obstante, el id 96, continúa abierta con fecha de finalización es 29-12-2017.

➤ *Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario- Gestión Atención al Cliente y/o Usuario.*

En este proceso las acciones pendientes de la fase 1 y 2, muestran avance en su ejecución, sin embargo, no se logra identificar los soportes en el aplicativo. Respecto a la respuesta entregada por la Subdirección, relacionada en el informe de seguimiento a la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos, se evidencia inicio de la aplicación de las encuestas. Por lo tanto, las acciones continúan en estado abiertas.

➤ *Oficina Asesora Jurídica.*

Del seguimiento efectuado a las acciones fase 3, se evidencia que la oficina Asesora Jurídica, no llevo a cabo la reprogramación de las dos (2) acciones, identificadas con los id 79 y 81, que se encontraban pendientes para la fase 4, vigencia 2017 en el CPM.

➤ *Oficina Asesora de Planeación- Verificación y mejoramiento Continuo.*

Se evidencia un compromiso adquirido por esta Oficina Asesora, por lo que se debe enviar a Control Interno el número de acción(es), creadas con el área responsable.

➤ *Oficina de Sistemas- Gestión de la información y la Tecnología.*

En este proceso se evidencian cinco (5) acciones abiertas y dos (2) sin crear a la fecha del seguimiento, con atrasos si se tiene en cuenta la fecha de finalización.

A continuación, se encuentra el estado final de las acciones de la vigencia 2016, fase 3 que se encontraron cerradas y/o abiertas en el momento del seguimiento llevado a cabo con radicado 20171300014923 del 31-05-2017; y que en opinión de esta Oficina debían ser reprogramadas y/o vencidas, con falta de soporte o no efectivas.

Cerradas (6)	Abiertas (5)
Reprogramadas	Vencidas, con falta de soporte o no efectivas.



Id	Estado	Id	Estado
95	Abierta	101	Abierta
97	Cerrada	99	Cerrada
79	En algunos casos no fue reprogramada y en otros se encuentra abierta.	86	Cerrada
96	Abierta	90	Abierta
87	Abierta	93	Abierta
81	En algunos casos no fue reprogramada y en otros se encuentra abierta.		

Se colige que revisadas las once (11) acciones pendientes de la muestra de la fase 3, se encuentran cerradas tres (3) y los ocho (8) restantes aún se encuentran abiertas y/o sin reprogramar por los responsables, como se puede evidenciar en el anexo: No.1.

En el cuadro siguiente, se evidencia el estado final de las acciones que se hallaban pendientes provenientes de las fases 1 y 2 del aplicativo.

FASES 1 Y 2	
Id	Estado
81	Trasversal - Abierta
71	Trasversal - Abierta
87	No fue reprogramada y en otros se encuentra abierta
65	Abierta
34	Abierta
40	Abierta
41	Abierta
43	Abierta
54	Abierta

#### IV. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento y sin invadir la competencia administrativa, presenta a la administración las siguientes recomendaciones.

1. Dar cumplimiento a las acciones provenientes de fases anteriores, y que a la fecha del seguimiento no han sido instauradas por los diferentes procesos, por lo que se aconseja su creación y ejecución, con el propósito de fortalecer los controles, en procura de un mejoramiento continuo.
2. Diseñar estrategias inmediatas, encaminadas a dar cumplimiento a los objetivos y metas, contempladas en la planeación de los diferentes procesos, a través de sus acciones y

actividades, plasmadas en el aplicativo, y que a noviembre de la presente vigencia, no muestran o reportan ningún tipo de avance.

3. A la Oficina Asesora de Planeación, efectuar monitoreo periódico (trimestral) a las acciones programadas en el aplicativo, e informar sobre el avance y cumplimiento de sus acciones a los responsables de los procesos, de acuerdo al tiempo programado en la vigencia planteada.
4. Dar cumplimiento a las acciones por los diferentes tipos de origen que contiene el aplicativo, tal es el caso de las acciones solicitadas por la Veeduría Distrital (organismo de control), las cuales deben estar debidamente clasificadas e independiente de cualquier otra acción proveniente de otro tipo de auditoría; es importante recordar que las acciones creadas por el hallazgo señalado por un organismo de control, debe ser evaluado y cerrado por la entidad competente, por lo tanto es necesario cumplir con sus requerimientos para su seguimiento.
5. En las acciones que se reprograman, es inevitable, conservar el tipo de acción (Correctivas, Preventivas y/o de Mejora), con la que fueron creadas inicialmente.
6. A la Oficina de sistemas, crear acción de mejora en el aplicativo CPM, que permita visualizar en forma correcta y oportuna la revisión de los adjuntos que sirven de soportes a las acciones.
7. Instaurar nuevamente una acción de mejora que consista en la Depuración, actualización y seguimiento a las acciones CPM, efectuando controles periódicos, con el fin de evitar: duplicidad de acciones, creación de actividades por acciones, acciones sin documentar y la creación de acciones por diferente tipo de origen al que corresponde.

Así mismo, se recuerda a los líderes de los procesos, que el correcto manejo del aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora - CPM, es responsabilidad de cada proceso, en la que se requiere la voluntad y empoderamiento de los responsables de cada uno de ellos.

Con lo anterior la entidad identifica oportunidades de mejora, llevando a cabo planes de mejoramiento institucional, por proceso e individual.

Cordialmente,

**WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ**  
Jefe de la Oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

**Copia:**

Halma Zoé Fernández Gómez- Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Pedro Alberto Ramírez Jaramillo - Subdirector de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.

German Alberto Hernández Prieto (e) - Subdirector de Registro Inmobiliario.

Julio Alexander Hernández Martínez - Jefe Oficina de Sistemas.

Isaías Sánchez Rivera - Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Luis Gómez Maldonado - Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Elaboró: Gina Eneida Gómez Rivera

Revisó y Aprobó: William Valderrama Gutiérrez

Fecha: Diciembre 13 de 2017.

Código: 1302201

**ANEXO: No.1 Estado Acciones**

DIRECCION. Resultados - Direccionamiento estratégico							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3- 2016.	Id (95)	Desarrollo y socialización de las estrategias de comunicación en la entidad.	Reprogramar la acción id 95, por falta de evidencia de la actividad 3 (Generar una sola encuesta con comunicaciones sobre todos los procesos internos).	Id (200002)	Gestión de las comunicaciones internas y externas	Se evidencia la reprogramación de la acción id 200002, actividad 1024; no se encuentra progreso, ni soportes en el aplicativo CPM, a pesar de tener fecha de finalización, 29-12-2017. Se observa, que las <b>otras 4 actividades</b> que conforman la acción, se hallan <b>vencidas</b> .	<b>Acción Abierta para la actividad 1024, reprogramada, sin evidencias.</b>
	id 101	Seguimiento y control del producto no conforme.	Referente a la acción id 101, se observó cumplimiento de las primeras cuatro (4) actividades, quedando pendiente por ejecutar la actividad cinco (5), (Solicitar a los líderes de los procesos misionales el seguimiento de control al producto no conforme), con fecha de finalización 28 de julio de 2017.	Id (200140)	Seguimiento y control del producto no conforme	Se evidencia que se reprogramo, con la acción id 200140, actividad 1263; no se evidencia progreso, ni soportes, en el aplicativo CPM, a pesar de tener fecha de finalización, 29-12-2017. Se observa que, a noviembre de la presente vigencia, las otras 2 actividades que conforman la acción, no presentan avances, con fecha de finalización 29-12-2017.	<b>Acción Abierta para la actividad 1263, reprogramada, Sin evidencias.</b>
Radicado20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 1 y 2. id 25	id (74)	Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM.	Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad. Por lo que se debe reabrir.	Id (200000)	Actualización de las herramientas de gestión de la entidad	<p>En la acción id 200000 - Actualización de las herramientas de gestión de la entidad, se evidencia las actividades 1125 - (Revisión y Actualización del aplicativo acciones CPM) y la 1126, (Cargue de las acciones CPM).</p> <p>Las actividades mencionadas anteriormente, no adjuntan ningún tipo de soporte en el aplicativo, y en relación con la actividad 1126, tampoco demuestra progreso de su ejecución.</p> <p>Esta Oficina, considera importante que la acción y actividades de actualización, relacionadas con el aplicativo, se lleven de manera independientemente, teniendo en cuenta que es el sistema que controla todos los planes de mejoramiento que existen en la entidad.</p>	<b>Acción Abierta. Reprogramada.</b>

<b>DIRECCION. Resultados - Direccionamiento estratégico</b>							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 1 y 2. Id 69	Id (71)	Revisión, ajuste y seguimiento indicadores 2017.	Esta acción se debe reabrir, debido a que permite el mejoramiento continuo de cada proceso.  Acción transversal con responsabilidad en este proceso.	Id (200000)	Actualización de las herramientas de gestión de la entidad	En la acción id 200000-(Actualización de las herramientas de gestión de la entidad), se evidencia las actividades 1124 (Seguimiento periódico a los indicadores e informe trimestral); en el que se Observa la presentación de informes, con un avance del 65% y fecha de finalización, 31-01-2018.	Acción Abierta para la actividad 1124, reprogramada.
MAP - II Autoevaluación 2017				Id (200025)	Hallazgo administrativo por deficiencias en la formulación de las metas de los proyectos de inversión 1064 y 1065.	En el aplicativo se observa que es una acción creada por un hallazgo establecido en auditoría de un organismo de control, se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación- Direccionamiento Estratégico.	Se unió a un hallazgo.  El concepto y avance de la acción es competencia de la Contraloría de Bogotá

<b>SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO Resultados - Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales</b>							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM Fase 3, 2016	Id (97)	Mitigación al incumplimiento en el reporte de información urbanística por parte de las curadurías urbanas.	Reprogramar la acción id 97, porque solo se evidencia un soporte de cumplimiento, de la actividad 2 (Requerir a las curadurías a través de oficios la información de las aprobaciones urbanísticas).			Se observa nuevo soporte, evidenciando su cumplimiento.	Cerrada
						Se observa la falta de oportunidad en las respuestas, manifestado en los memorandos de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario; y la Oficina de Control Interno, con radicados Nos: 20174080011443 del 02-05-2017, 201714080028823 del 23-10-2017; y 20171300014653 del 26-05-2017, respectivamente.	Sin crear a la fecha por SRI.



<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y ESPACIO PÚBLICO Resultados- Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital.</b>							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3, 2016	id (79)	Seguimiento a la participación de la comunidad en los modelos de administración.	Reprogramar la acción id 79, por falta de oportunidad en las repuestas a la ciudadanía, afectando la actividad número 2 (Respuesta oportuna de la entidad a las solicitudes de la ciudadanía).			No se observa reprogramación de la actividad en la fase 4, a pesar de hallarse no cumplida en el informe de seguimiento; situación basada en la falta de oportunidad en las respuestas, manifestado en los memorandos de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario; y la Oficina de Control Interno, con radicados Nos: 20174080011443 del 02-05-2017, 201714080028823 del 23-10-2017; y 20171300014653 del 26-05-2017, respectivamente.	No fue reprogramada, sin crear a la fecha por SAL.

<b>SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA Y ESPACIO PÚBLICO Resultados- Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital</b>							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 1 y 2 id 39				id (200188)	Documentar Acciones Preventivas y de mejora del proceso.	Autoevaluación II, Se observa creada la acción, sin embargo, no se evidencia en el aplicativo la acción documentada, actividades asociadas, avances, ni soportes, a pesar de tener fecha de finalización 29-12-2017.	Acción Abierta Sin documentar Sin actividades Sin progreso Sin evidencias.
	id (87)	Revisión de los Puntos de control dentro del proceso				No se observa reprogramación de la actividad en el CPM, a pesar de venir como no cumplida desde las fases 1 y 2 del aplicativo.  El incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento, puede llevar a materializar un riesgo, por incumplimiento de la normatividad vigente.	No fue reprogramada sin crear a la fecha por SAL.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO**  
**Resultados- Gestión de Recursos**

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento Acciones CPM Fase 3, 2016	id (99)	Mejoramiento en el uso adecuado de los bienes muebles de la entidad.	Reprogramar la acción id 99, por falta de soportes de la actividad 3, encontrándose vencida.			(Actualización de la documentación referente al uso de bienes muebles en la entidad).  Se evidencia en el SIG, la actualización del Instructivo de recursos físicos, con vigencia desde: 15/05/2017	Cerrada
MAP I Autoevaluación 2017				id (200077)	Actualización y fortalecimiento al proceso de gestión de la información y tecnología	Se observa creada la acción con el id 200077, sin embargo, a la fecha del seguimiento, no se encuentra en el aplicativo, documentada la acción, actividades asociadas, avances, ni soportes, a pesar de tener fecha de finalización 29-12-2017.	Abierta. Sin documentar, Sin actividades Sin progreso Sin evidencias.
MAP II Autoevaluación 2017				id (200028)	Hallazgo administrativo por irregularidades en la suscripción y expedición de las garantías contractuales.	En el aplicativo se observa que es una acción creada por un hallazgo establecido en auditoría de un organismo de control, se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora Jurídica.	En la autoevaluación II, se unió a un hallazgo El concepto y avance de la acción es competencia de la Contraloría de Bogotá.
				id (200062)	Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria, por inconsistencias en los sistemas de información SIDEP 1.0 y 2.0 y el archivo físico documental	En el aplicativo se observa que es una acción creada por un hallazgo establecido en auditoría de un organismo de control, se encuentra en cabeza de la Subdirección de Registro Inmobiliario.	En la autoevaluación II, se unió a un hallazgo El concepto y avance de la acción es competencia de la Contraloría de Bogotá
				id (200005)	Hallazgo Administrativo, por el alto monto en reservas presupuestales.	En el aplicativo se observa que es una acción creada por un hallazgo establecido en auditoría de un organismo de control, se encuentra en cabeza de la Subdirección de Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	En la autoevaluación II, se unió a un hallazgo El concepto y avance de la acción es competencia de la Contraloría de Bogotá



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO**  
**Resultados- Gestión de Talento Humano**

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 2017130001492331-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3, 2016	id (86)	Fortalecimiento y seguimiento al proceso de inducción y reinducción.	Acción no efectiva. La Oficina de Control Interno, reviso algunas carpetas de contratistas, en el que no se evidenció el soporte de la inducción en el puesto de trabajo, por lo que se debe reabrir.	id (200162)	Control a la inducción puesto de trabajo	Se observa que se reprogramo con la acción id 200162, con las siguientes 3 actividades (1307, 1364,1365), las que se encuentran cerradas con progreso del 100%.	Acción Cerrada Se requiere crear constantemente.
	id (96)	Mejoramiento y desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo en el DADEP.	Reprogramar la acción id 96, por no cumplir con la actividad 6, (Socialización del panorama de riesgos de seguridad y salud laboral en el trabajo), en el tiempo establecido.	Id (200185)	Socialización de Matriz de IPEVRDC	Tanto en el informe de radicado 20171300014923, del 31-05-2017, Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3, 2016, y la aplicación del MAP - II Autoevaluación 2017; se identifica la necesidad de llevar a cabo la acción que se reprogramo con el id 200185, actividades 1308 y 1309; sin embargo, no se evidencia soportes ni avances en el aplicativo. Se llevó a cabo la matriz de identificación de peligros, evaluación y control de riesgos. Se demuestra atraso en la ejecución por tener fecha de terminación 26-12-2017.	Acción Abierta Sin evidencias.

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO**  
**Resultados- Gestión Atención al Cliente y/o Usuario**

Cra 30 No. 25-90 Piso 15  
Bogotá D.C. Código Postal 111311  
PBX: 3822510  
www.dadep.gov.co  
Info: Linea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado20171300014923 31-05-2017 CPM- Fase 1 y 2. id 18	id (87)	Revisión de los Puntos de control dentro del proceso	Reprogramar el id 87, debido a que solo se ajustó y actualizo la documentación de un procedimiento, de los 2 que conforman el proceso.  Así mismo, se establece que la actividad 2 (Enviar comunicación a Subdirectores y jefes de oficina informando sobre los trámites que se encuentran atrasados para su seguimiento y respuesta), no fue efectiva en relación con la oportunidad en respuesta a los ciudadanos a nivel de la entidad.	Id (200001)	Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario	Se observa que se reprogramo con la acción 200001, actividad 1010 (Fortalecer a los funcionarios en los asuntos relacionados con el derecho de petición), a la fecha de este seguimiento se observa avance del 50%, sin embargo no se encuentran soportes en el aplicativo.  La Subdirección envía dos (2) memorandos, invitando a jornadas de capacitación en derechos de petición, con el fin de lograr la oportunidad en las respuestas a la ciudadanía; radicados Nos: 20174080011443 del 02-05-2017 y 201714080028823 del 23-10-2017.  No se evidencia actualización de formatos y guías en uno de los procedimientos.	Acción Abierta Reprogramada Avance 50%
Radicado20171300014923 31-05-2017 CPM- Fase 1 y 2. id 54			Debido a que no se está efectuando el seguimiento a calidad de las respuestas emitidas a la comunidad. Acción transversal con responsabilidad en el proceso de Direccionamiento Estratégico.	Id (200001)	Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario	De conformidad con lo observado en el Informe del radicado 20171300014923, del 31-05-2017, se evidencia que debe ser reprogramado desde la fase 1 y 2, lo siguiente.  Id 54 Seguimiento a la calidad de las respuestas.  El aplicativo en la acción 200001, actividad 1009 (Crear la encuesta de calidad), señala progreso del 100%, sin embargo, no se evidenció los soportes respectivos en el aplicativo.	Acción Abierta Reprogramada Progreso reportado 100% No soporte de adjunto
OTROS							
Radicado20171300008603 27-03-2017 Informe seguimiento Gestión de Quejas, sugerencias y Reclamos.				Id (200001)	Fortalecimiento del proceso atención al cliente y/o usuario	De acuerdo a la respuesta recibida, con Radicado 20174080009393 del 4-04-2017, la administración se compromete "Para el presente semestre se tiene establecida como acción CPM la implementación y formalización de la encuesta de calidad, que permita medir la satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios.	Acción Abierta Reprogramada Progreso Reportado 100% No soporte de adjunto

OFICINA ASESORA JURIDICA

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31/05/2017	id (79)	Seguimiento a la participación de la comunidad en los modelos de administración.	Reprogramar la acción id 79, por falta de oportunidad en las repuestas a la ciudadanía, afectando la actividad número 2 (Respuesta oportuna de la entidad a las solicitudes de la ciudadanía).			No se observa reprogramación de la actividad en la fase 4, a pesar de hallarse no cumplida en el informe de seguimiento; situación basada en la falta de oportunidad en las respuestas, manifestado en los memorandos de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario; y la Oficina de Control Interno, con radicados Nos: 20174080011443 del 02-05-2017, 201714080028823 del 23-10-2017; y 20171300014653 del 26-05-2017, respectivamente.	No fue reprogramada Sin crear a la fecha por la OAJ.
Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3	id (81)	Revisión de los controles previstos para el cumplimiento de los procesos (documentación, normograma, plan operativo anual).	Reprogramar la acción id 81, por lo que al revisar los nomogramas, se observa retraso en la revisión y aprobación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, actividad 6 (enviar normograma a jurídica para su validación).			No se observa reprogramación de la actividad en el CPM, fase 4, a pesar de considerarse no cumplida en el informe de seguimiento. El incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento, puede llevar a materializar un riesgo, por incumplimiento de la normatividad vigente.	No fue reprogramada Sin crear a la fecha por la OAJ.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**  
**Resultados- Gestión Verificación y Mejoramiento Continuo**

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
OTROS							
Rad. 20171300010943 26-04-2017. Informe. Implementación Ley 1712 6-03-2014,						De acuerdo a la respuesta enviada por la Oficina Asesora de Planeación con radicado 20171200016123 del 09 de junio de 2017, informa a la OCI, en 7 observaciones presentadas en dicho informe, su compromiso así: "Se acordará con el área respectiva, el desarrollo de la acción de mejora correspondiente".	Por lo anterior esta Oficina, solicita a la Oficina Asesora, se relacione los números de las acciones creadas en el CPM y soportes que evidencien el compromiso adquirido.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

OFICINA DE SISTEMAS							
Resultados- Gestión de la Información y la Tecnología							
INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300014923 31-05-2017 Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3, 2016	id (90)	Mejoramiento al proceso de Gestión documental.	Reprogramar la acción <b>id 90</b> , por no contener soportes de las 3 actividades creadas en la acción, (Ausencia en el desarrollo del software ORFEO, Programa de gestión documental desactualizado y Ausencia de guías e instructivos en cuanto al manejo de la documentación), encontrándose vencida.	Id (200122)	Planeación y actualización de herramientas de la gestión documental.	Se observa que se reprogramo con la acción id 200122, sin embargo, <b>no se evidencia en el aplicativo CPM, en las 6 actividades, progreso, ni soportes</b> , a pesar de tener fecha de finalización 29-12-2017.  Sin embargo en el SIG, mapa de procesos, se evidencia la elaboración del Programa de Gestión Documental (PGD), vigencia desde: 29/06/2017	Acción Abierta Reprogramada Sin progreso Sin evidencias  No se evidencia terminación de todas las actividades programadas.
	id (93)	Implementación de la política de seguridad de la información	La acción <b>id 93</b> aparece abierta y continúa abierta hasta su finalización 30 de julio de 2017, observando avance de tres (3) de sus actividades y quedando por ejecutar las actividades 4, (Adoptar la documentación necesaria frente al desarrollo de la política de seguridad de la información) y 5 (Divulgar y Socializar la política de seguridad de la información).	Id (200164)	Creación y/o actualización de planes y procedimientos estratégicos que hacen parte de la implementación de la estrategia de gobierno en línea	De la observación del informe del radicado 20171300014923, del 31-05-2017, se evidencia que se reprogramo con la acción id 200164, en la que se encuentra las actividades 1344 y 1345 (Construcción y adopción el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y comunicaciones PETI) ; y (Creación del manual de seguridad de la información, respectivamente, .en la que se encuentra avance del 100% y los soportes en el aplicativo.  Respecto de la aplicación del MAP - II Autoevaluación, se establece la acción relacionada con la elaboración del plan GEL - Estrategia de Gobierno en línea, la cual fue creada con la acción id 200164; sin embargo, en este caso la actividad 1346, no presenta progreso ni soportes, con fecha de terminación 30-12-2017.	Acción Abierta Reprogramada No se evidencia terminación de todas las actividades programadas.
MAP II Autoevaluación				id (200165)	Diligenciar formato de inducción para contratistas	Se observa que creo con la acción id 200165. Sin embargo, no se evidencia actividades creadas, soportes, ni progreso, con fecha de terminación 30-11-2017. En opinión de esta Oficina, la descripción de la acción corresponde a una tarea y por lo tanto se debe revisar y depurar, con el propósito de evitar sobre carga de acciones en la misma dependencia y en el aplicativo.	Acción Abierta Sin progreso Sin evidencias Depurar el aplicativo respecto de tareas por acciones.
OTROS							

OFICINA DE SISTEMAS  
Resultados- Gestión de la Información y la Tecnología



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

INFORMES	Acción Fase 3	Descripción	Observaciones	Acción Fase 4	Descripción	Observaciones	Estado
Radicado 20171300010943 - 26-04-2017 Informe. Verificación de la Implementación de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014						De acuerdo a la respuesta recibida por esta Oficina con Radicado 20171400016113 del 09/06/2017, la administración se compromete a "Se abrirá acción de mejora o una actividad dentro de una acción, que estandarice el seguimiento interno que la oficina de sistemas está realizando sobre derechos de autor". Al efectuar el seguimiento, no se identificó la acción en el aplicativo.	No fue creada a la fecha.
						De acuerdo al Radicado 20171400016113 del 9/06/2017, se comprometen a realizar una socialización sobre temas conocidos de robo de información. CPM.	No fue creada a la fecha.
Radicado 20171300014923 31-05-2017 CPM- Fase 1 y 2. id 34				id (200122)	Planeación y actualización de herramientas de la gestión documental.	De conformidad con lo observado en el Informe del radicado 20171300014923, del 31-05-2017, se evidencia que debe ser reprogramado desde la fase 1 y 2 lo siguiente.  Id 34 Actualización y adopción de las tablas de retención documental.  Se evidencia en la fase 4, la creación de la acción id 200122, con 6 actividades, sin embargo, a la fecha de este seguimiento, no se encuentro progreso de las actividades, ni adjunto de documentos. Fecha de terminación 29 de diciembre de 2017.	Acción Abierta Reprogramada Sin progreso Sin evidencias
Radicado 20171300014923 31-05-2017 CPM- Fase 1 y 2. id 40, 41 y 43				id (200123)	Deficiencias en la conservación, integralidad y consulta de la información documental	De conformidad con lo observado en el Informe del radicado 20171300014923, del 31-05-2017, se evidencia que debe ser reprogramado desde la fase 1 y 2 lo siguiente.  Id 40 Falta de funcionamiento del centro de documentación  Id 41 No digitalización de la documentación que se transfirió al archivo central  Id 43 Deterioro de varios folios contenidos en las hojas de vida por la manipulación  Se evidencia en la fase 4, la creación de la acción id 200123, con 2 actividades, sin embargo, su descripción no contempla las tareas a llevar a cabo relacionadas con lo observado y que debía ser reprogramado	Acción Abierta Reprogramada Sin progreso Sin evidencias