



Bogotá D.C., 31-05-2017  
130-OC1

## MEMORANDO

**PARA:** NADIME YAYER LICHT  
Directora

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

**ASUNTO:** Informe Seguimiento a Acciones CPM- Fase 3, 2016.

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 el seguimiento a las 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 fueron establecidas por proceso en el aplicativo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora- CPM fase 3.

### II. METODOLOGIA DEL ANÁLISIS

La metodología utilizada, consistió en verificar el estado de las acciones programadas en la fase 3, vigencia 2016, aplicativo CPM. De igual forma se procedió a revisar las acciones que se encontraban pendientes de fases anteriores. El acompañamiento e información de evidencias fueron suministradas por la Oficina Asesora de Planeación.

### III. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

#### A. Acciones 2016

De acuerdo con el cotejo, se constató que se proyectaron un total de veinte nueve (29) acciones en la vigencia anterior, clasificadas por tipo de acción en veinte (20) acciones correctivas, dos (2) preventivas y siete (7) de mejora.

## ACCIONES VIGENCIA 2016 CPM

PROCESO	CANTIDAD DE ACCIONES	id	TIPO DE ACCION		
			Correctiva	Preventiva	Mejora
Atención al Cliente y/o usuario	1	87	0	1	0
Verificación y mejoramiento continuo	1	81	1	0	0
Direccionamiento estratégico	8	71,72,74,80,92, 95,101 y 102	3	1	4
Investigaciones sobre el espacio público	3	83,84,85	3	0	0
Inventario general del espacio público y bienes fiscales	2	97 y 98	2	0	0
Administración del patrimonio inmobiliario Distrital	2	79 y 82	2	0	0
Defensa del patrimonio inmobiliario Distrital	1	103	1	0	0
Gestión de la información y la tecnología	2	90 Y 93	2	0	0
Gestión de recursos	5	78,91,94,99 Y 100	3	0	2
Gestión de talento humano	4	86,88,89 Y 96	3	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>		<b>20</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

A continuación, se observa el estado final de las acciones en el aplicativo, con corte a 31 de diciembre de 2016, en el que aparece veinticuatro (24) acciones en estado cerradas y cinco (5) en estado abiertas. Del mismo modo se plasma en la columna de observaciones las acciones que en opinión de esta Oficina de Control Interno deben continuar abiertas y/o reprogramadas.

- De las veinticuatro (24) acciones cerradas, se considera necesario reprogramar seis (6) de ellas, correspondiente a los id (95, 97, 79, 96, 87 y 81), por falta de soportes requeridos para las actividades programadas y/o retraso en el tiempo establecido.
- De las cinco (5) acciones abiertas, existen dos (2) vencidas, identificadas con los id (86,90 y 99), que requieren ser reprogramadas, debido a la falta de soporte y acción no efectiva.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**RESULTADOS ACCIONES VIGENCIA 2016**

Proceso	Acciones Fase 3	Cerradas	*Reprogramar	Abiertas	Observaciones
Direccionamiento Estratégico	8	7 id (71,72,74,80, 92,95,102)	*id (95)	1 id (101)	El proceso de Direccionamiento Estratégico, contenía ocho (8) acciones al cierre de la vigencia anterior, reportando lo siguiente: - Siete (7) acciones cerradas, de las cuales esta Oficina recomienda reprogramar la acción id 95, por falta de evidencia de la actividad 3. -Referente a la acción id 101, que parece abierta, continua en ejecución hasta la fecha de finalización 28 de julio de 2017, a la fecha se han cumplido 4 de las 5 actividades.
Investigación sobre Espacio Público	3	3 id (83,84,85)	0	0	En este proceso se encuentro en el aplicativo las tres (3) acciones cerradas; considerando en el seguimiento que se encuentran cumplidas y cerradas.
Inventario General del espacio Público y Bienes Fiscales	2	2 id (97,98)	*id(97)	0	El proceso muestra dos (2) acciones cerradas; no obstante, al efectuar el seguimiento se precisa la necesidad de reprogramar el id 97, debido a la falta de soporte correspondiente a la actividad 2.
Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital	2	2 id (79,82)	*id(79)	0	Se evidencio en el proceso, dos (2) acciones cerradas, sin embargo, se establece la reprogramación de la acción id 79, por falta de oportunidad en las repuestas a la ciudadanía, afectando la actividad número 2.
Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital	1	1 id (103)			Se constató el cierre de esta acción.
Gestión de recursos	5	4 id (78,91,94,100 )	*id (99)	1 id (99)	Al efectuar la auditoría, se observó que cuatro (4) acciones del proceso se encuentran cerradas y cumplieron las actividades programadas. -Respecto de la acción id 99 que aparece abierta, esta Oficina reporta que se encontraba vencida al corte de la vigencia; por lo que se debe reprogramar por la actividad 3.
Gestión del Talento Humano	4	3 id (88,89,96)	*id(96,86)	1 id (86)	De las tres (3) acciones que se encontraron cerradas en el aplicativo, la acción id 96 no cumple con la actividad 6 y por consiguiente se requiere reprogramar. -Respecto de la acción id 86 que aparece abierta, se evidencia falta de soporte de inducción en los puestos de trabajo en algunas carpetas de los contratistas, por lo que se considera acción no efectiva y se debe reprogramar.
Gestión de la Información y La Tecnología	2		*id (90)	2 id (90,93)	La acción id 93 aparece abierta y continua abierta hasta su finalización 30 de julio de 2017, observando avance de tres (3) de sus actividades y quedando por ejecutar las actividad 4 y 5. -El id 90, no contiene los soportes de cumplimiento en el sistema integrado de gestión, encontrándose vencida y por lo tanto se considera reprogramar.
Atención al Cliente y/o Usuario	1	1 id (87)	*id (87)		En este proceso, la acción id 87 debe ser reprogramada, porque se ajustó y actualizo la documentación de un procedimiento de los dos que conforman el proceso; también se establece que la actividad 2 no fue efectiva en relación con la oportunidad en respuesta a los ciudadanos a nivel de la entidad.
Verificación y Mejoramiento Continuo	1	1 id (81)	*id (81)		Al efectuar la revisión a los nomogramas, se observa retraso en la revisión y aprobación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, lo que conlleva al incumplimiento de los tiempos establecidos en el procedimiento y posible materialización de riesgos por incumplimiento de la normatividad vigente, por lo tanto la acción id 81 se debe reprogramar en cabeza de la Oficina Jurídica.
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>24</b>		<b>5</b>	

**B. Acciones Fases 1 y 2. (anteriores)**

<b>RESULTADO ACCIONES FASES ANTERIORES</b>				
Proceso	Fase 1 y 2	Fase 1 y 2	Fase 3	Observaciones
Direccionamiento Estratégico	5	id 5 id 8 id 9 id 15 id 69	id 81 id 81 id 74 id 86 id 71	<p>id 81 . Esta acción se debe volver abrir debido a que busca la revisión y seguimiento a los controles previstos en los procesos; permitiendo el mejoramiento continuo. Acción transversal con responsabilidad en este proceso.</p> <p>Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad.</p> <p>id 86 Fortalecimiento y seguimiento al proceso de inducción y reinducción, esta acción se aclaró en el cuadro anterior y se debe reprogramar.</p> <p>id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción se debe abrir debido a que permite el mejoramiento continuo de cada proceso. Acción transversal con responsabilidad en este proceso.</p>
Investigación sobre Espacio Público	2	id 25 id 69	id 74 id 71	<p>Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad.</p> <p>id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.</p>
Inventario General del espacio Público y Bienes Fiscales	3	id 23 id 25 id 69	id 74 id 71	<p>id 23 Cerrada.</p> <p>Id 74 Cerrada</p> <p>Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad.</p> <p>id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.</p>
Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital	4	id 25 id 38 id 39 id 69	id 74 id 73 id 87 id 71	<p>Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad.</p> <p>Id 73 Cerrada.</p> <p>Id 87 Reprogramar en este proceso. Por falta de oportunidad en las respuestas a los ciudadanos.</p> <p>id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.</p>
Gestión de recursos	3	id 18 id 25 id 69	id 81 id 74 id 71	<p>id 81 . Esta acción se debe volver abrir debido a que busca la revisión y seguimiento a los controles previstos en los procesos; permitiendo el mejoramiento continuo. Acción transversal con responsabilidad en el proceso de Direccionamiento estratégico.</p> <p>Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad.</p> <p>id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.</p>



Proceso	Fase 1 y 2	Fase 1 y 2	Fase 3	Observaciones
Gestión del Talento Humano	3	id 25 id 65 id 69	id 74 id 71	Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad. Id 65 Esta acción se debe reprogramar, considerando que la actividad de socialización de la matriz de identificación de peligros se debe difundir e interiorizar en todas las dependencias. id 71 Revisión, ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.
Gestión de la Información y La Tecnología	10	id70 y id18 id 25 id 34 id 40 id 41 id 43 id 57 id 59 id 69	Id 81 Id 74  id 71	id 81 . Esta acción se debe volver abrir debido a que busca la revisión y seguimiento a los controles previstos en los procesos; permitiendo el mejoramiento continuo. Acción transversal con responsabilidad en el proceso de Direccionamiento estratégico. Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad. id 34 Reprogramar en gestión Documental.(TRD). id 40 Reprogramar en Gestión Documental . Se evidencio falta de funcionamiento del centro de documentación. id 41 Reprogramar en Gestión Documental . Se evidencio que la documentación que transfirió al archivo central no se encontraba digitalizada. id 43 Reprogramar. Se evidencio deterioro en folios contenidos en las hojas de vida por la manipulación. id 57 Cerrada. id 59 Reprogramar. Se evidencia que aún continúan archivos de música MP3 en los equipos de la entidad. id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.
Atención al Cliente y/o Usuario	4	id 18 id 25 id 54 id 69	id 87 id 74 id 71	id 87 Reprogramar. Esta acción se debe reprogramar por la falta de actualización del procedimiento de las comunicaciones oficiales. Así mismo se sigue presentando la falta de oportunidad en las comunicaciones a la ciudadanía demostrando la falta de efectividad en la acción. Id 74 depuración, actualización y seguimiento acciones CPM cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad. id 54 Reprogramar. Debido que a la fecha 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 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.

P

Proceso	Fase 1 y 2	Fase 1 y 2	Fase 3	Observaciones
Verificación y Mejoramiento Continuo	6	id 1, id 50 y id 51 id 25 id 50 id 53 id 69	id 72 id 74 id 72 id 73 id 71	id 72 Cerrada. Id 74 Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, acción cerrada. Se cumplió con las actividades establecidas y se observó un avance significativo en los controles del aplicativo CPM evitando duplicidad. Id 73 Cerrada. id 71 Revisión , ajuste y seguimiento indicadores 2016, esta acción debe ser transversal y quedar como responsable el proceso de Direccionamiento Estratégico. Por lo que se debe abrir permitiendo mejoramiento continuo de cada proceso.
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>			

En el cuadro anterior, se observa el estado final de las acciones de fases anteriores, que se encontraban pendientes de verificación y /o cumplimiento, identificando lo siguiente:

- Las acciones id 71, 81 y 74, se considera pertinente volver a abrir, porque permiten el mejoramiento continuo en los procesos, como el control y seguimiento al aplicativo CPM. Acciones estas transversales.
- La acciones con id 86, 65, 34, 40,41 y 43, se requiere su reprogramación, debido a que presenta incumplimiento en su ejecución, falta de soporte y/o acción no efectiva.
- En relación con la acción 87, es necesario implementar acciones en los procesos que tuvieron vencimiento de respuestas a derechos de petición, memorando emitido por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, con memorando radicado el 2-05-2017 con número 20174080011443.
- El id 54, es una acción que se debe Reprogramar, por ser una acción que a la fecha no ha sido implementada y que permite hacer seguimiento no solo a la oportunidad en las respuestas al ciudadano, sino también a la calidad de las respuestas. Acción transversal.

Se colige que de las cuarenta (40) acciones pendientes de otras fases, aparecen ocho (8) acciones para reprogramar y tres (3) sugeridas de incorporar y abrir en la vigencia 2017.

### III. RECOMENDACIONES

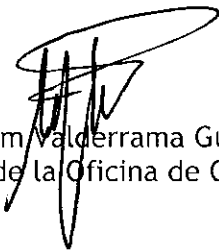
La Oficina de Control Interno en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento y sin invadir la competencia administrativa, presenta a la administración las siguientes recomendaciones.

1. Se reconoce el esfuerzo y trabajo realizado por la Oficina Asesora de Planeación, relacionado con la acción 74, Depuración, actualización y seguimiento acciones CPM, en el que se observa una adecuada administración, control y disminución de duplicidad de acciones en el aplicativo CPM; corrigiendo de esta forma debilidades planteadas por esta Oficina de Control. Sin embargo, se recomienda continuar con la depuración permanente de las acciones por los diferentes tipos de origen que contiene el aplicativo.
2. De las veintinueve (29) acciones establecidas en el aplicativo CPM - fase 3, al cierre de la

vigencia anterior, se evidencia que ocho (8) de ellas deben ser reprogramadas, equivalente al a 27,6% de las acciones programadas, situación que amerita un monitoreo permanente de la Oficina Asesora de Planeación a los diferentes enlaces de los procesos responsables.

3. Respecto de las acciones de fases anteriores, que a la fecha de cierre de la fase3, no han sido terminadas, ni efectivas, se considera importante tomar conciencia de la necesidad de dar cumplimiento a todas las acciones establecidas directamente por cada proceso y de la responsabilidad de su ejecución y cierre efectivo.
4. En las acciones que deben ser reprogramadas se recomienda conservar el tipo de acción (Correctivas, Preventivas y/o de Mejora), con la que fueron creadas las acciones inicialmente.
5. Continuar con la divulgación y capacitación a los líderes y responsables de los procesos, en el uso del aplicativo con el fin de constatar la veracidad de la información registrada y adjunta de cada acción en el sistema.
6. Que para la entrega del desarrollo y aplicación del diseño del aplicativo CPM, se tenga actualizado diariamente las evidencias en la base de datos, con el propósito de permitir la funcionalidad del aplicativo y poder efectuar oportunamente los seguimientos de a las acciones.

Cordialmente,



William Valderrama Gutiérrez  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Copia:

Claudia Patricia Galvis Sánchez - Subdirectora de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.  
Halma Hernández Gómez- Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.  
Guillermo Enrique Ávila Barragán - Subdirectora Registro Inmobiliario.  
Hugo Roberto Hernández Díaz - Jefe Oficina de Sistemas.  
Isaías Sánchez Rivera - Jefe Oficina de Planeación.  
Pedro Alberto Ramírez Jaramillo - Jefe Oficina Jurídica.

Elaboró: Gina Eneida Gómez Rivera  
Revisó y Aprobó: William Valderrama Gutiérrez  
Fecha: Mayo 30 de 2017.  
Código:1301910