



130-OCI

Radicado DADEP No. 20161301094453



Bogotá D.C., 30-09-2016

## MEMORANDO

**PARA:** NADIME YAVER LICHT  
Directora

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

**ASUNTO:** Informe Seguimiento a Acciones Fase 2 - Fase 3 del CPM.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus roles de evaluación, seguimiento, asesoría y acompañamiento; 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 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 determinadas en el aplicativo Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora -CPM Fase 2 clasificadas por proceso.

### II. METODOLOGIA DEL ANÁLISIS

La metodología utilizada por esta Oficina de Control consistió en efectuar seguimiento a las acciones planteadas en la fase 2 de CPM, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

### III. RESULTADOS Y OBSERVACIONES

De acuerdo a la revisión efectuada en la fase 2 del aplicativo CPM, con el propósito de migrar a la Fase 3, se evidenció un Total de ochenta y un (81) acciones por procesos, de las cuales cuarenta y ocho (48) de ellas se encontraron cerradas y treinta y tres (33) vencidas; a continuación se relaciona algunas inconsistencias encontradas.

- Acciones cerradas: algunas acciones que se encuentran en este estado, no evidencian los respectivos soportes establecidos en las actividades y/o no consideran acciones efectivas debido a la recurrencia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

130-OCI

- Acciones repetidas: existen acciones repetidas en diferentes procesos, como ejemplo podemos citar el id 25, “Documentar las acciones preventivas, correctivas y de mejora”; y el id 69, “Indicadores DADEP- Medición, análisis y toma de decisiones, entre otros”; ocasionando repetición en varias partes del aplicativo, equivocaciones, dificultad y efectividad en los seguimientos.
- Acciones no concordantes entre sí: son acciones establecidas que contienen actividades no consecuentes con la acción o variable valorada.

De lo anterior esta Oficina de Control establece que en la fase 3 existen acciones reprogramadas; así como acciones que quedan en estado pendiente y otras acciones para revisión técnica, como se indica en el siguiente cuadro:



130-OCI

| Proceso  | Acciones Fase 2 | No. Cerradas | Observación Fase 2   | Fase 3                        | No. Vencidas | Observación Fase 2   | Fase 3 Reprogramada | Tipo de acción |         |             |
|--|-----------------|--------------|--|-------------------------------|--------------|--|---------------------|----------------|---------|-------------|
|  |                 |              |  |                               |              |  |                     | Correctivas    | Mejoras | Preventivas |
| Direccionamiento Estratégico                             | 17              | 10           | (1) id 15*   | (1) id 86                     | 7            | (5 Acciones)<br>(1) id 5*<br>(1) id 8*<br>(1) id 9*<br>(1) id 12**<br>(1) id 69* |                     | 10             | 5       | 2           |
| Investigaciones sobre Espacio Público                    | 5               | 3            | 0  | 0                             | 2            | (2 Acciones)<br>(1) id 25*<br>(1) id 69*   |                     | 5              | 0       | 0           |
| Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales | 6               | 4            | (1) id 23***<br>Revisión Profesional Sistemas OCI  | (1) Revisión                  | 2            | (2 Acciones)<br>(1) id 25*<br>(1) id 69*   |                     | 3              | 2       | 1           |
| Administración Patrimonial Inmobiliario Distrital        | 12              | 9            | (2) Sin evidencias**<br>id 29 y 68<br>(6) En Revisión***<br>Profesional Sistemas OCI.<br>Id 31, 32, 33, 35, 36 y 37. | (2) pendiente<br>(6) Revisión | 3            | (3 Acciones)<br>(1) id 25*<br>(1) id 30*<br>(1) id 69*                           |                     | 9              | 2       | 1           |
| Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital            | 4               | 0            | 0  | 0                             | 4            | (4 Acciones)<br>(1) id 25*<br>(1) id 38*<br>(1) id 39*<br>(1) id 69*             |                     | 3              | 1       | 0           |
| Gestión de la Información y la Tecnología                | 13              | 10           | (1) id (18)*<br>(4) id 34, 40, 41, 43**<br>Sin evidencias, no efectivas.   | (1) id 81<br>(4) pendientes   | 3            | (3 Acciones)<br>(1) id 25*<br>(1) id 69*<br>(1) id 70*                           |                     | 5              | 7       | 1           |

A

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



130-OCI

| Proceso                              | Acciones Fase 2 | No. Cerradas | Observación Fase 2                       | Fase 3 Reprogramada        | No. Vencidas | Observación Fase 2 | Fase 3 Reprogramada | Tipo de acción |           |             |
|--------------------------------------|-----------------|--------------|--|----------------------------|--------------|--------------------|---------------------|----------------|-----------|-------------|
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     | Correctivas    | Mejora    | Preventivas |
| Gestión de Recursos                  | 7               | 5            | (1) id 18*                               | (1) id 81                  | 2            | (2 Acciones)       | (2 Acciones)        | 4              | 3         |             |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
| Gestión de Talento Humano            | 5               | 3            | (1) id 65**<br>No efectiva               | (1) pendiente              | 2            | (2 Acciones)       | (2 Acciones)        | 5              | 0         | 0           |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
| Atención al Cliente                  | 4               | 2            | (1) id 18*<br>(1) id 54**<br>No efectiva | (1) id 87<br>(1) pendiente | 2            | (2 Acciones)       | (2 Acciones)        | 4              | 0         | 0           |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
| Verificación y mejoramiento continuo | 8               | 2            | 0  | (6 Acciones)               | 6            | (3) id 1, 50 y 51* | (6 Acciones)        | 8              | 0         | 0           |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
|                                      |                 |              |  |                            |              |                    |                     |                |           |             |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>81</b>       | <b>48</b>    |  |                            | <b>33</b>    |                    |                     | <b>56</b>      | <b>20</b> | <b>5</b>    |

4

\*-Acciones Reprogramadas, Aquellas que fueron reprogramadas de la fase 2 a la fase 3; debido al enfoque del nuevo plan de desarrollo y la coherencia con la misión de la entidad; entre las que se encuentran: Revisión y Actualización a la Documentación del Proceso, e Indicadores DADEP- Medición, Análisis y toma de Decisiones; entre otras.

Otras acciones que se reprogramaron fueron aquellas que no se cumplieron en el tiempo establecido, pero que requieren ser llevadas a cabo, entre las que se pueden citar: Ajustes a la Caracterización de Producto y/o Servicio; Revisión a la comunicación con el cliente desde el proceso; y Comunicaciones internas efectivas, entre otras.

\*\* -Acciones Pendientes, Son las acciones que no cuentan con las evidencias determinadas en el aplicativo y/o acciones que no fueron efectivas; por lo que se recomienda por parte de los procesos soportar las evidencias y/o reprogramar en la fase 3.

\*\*\*-Acciones en Revisión, Son las que se encuentran para revisión por el ingeniero de sistemas de la OCI.

En el anterior cuadro se evidencia que de las ochenta y un (81) acciones descritas en la fase 2, cincuenta y seis (56) de ellas son correctivas, veinte (20) de mejora y cinco (5) preventivas.

### Fase 3

Esta Oficina de Control Interno evidencia avances significativos emprendidos por la Oficina Asesora de Planeación, en la que se identifica mayor receptividad al control y avance en la gestión del procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, con los siguientes logros:

- Revisión, depuración y migración de acciones clasificadas por proceso de la Fase 2 a la Fase 3.
- Acompañamientos y asesorías a las diferentes dependencias en la formulación de las respectivas acciones.
- Contratación del recurso humano técnico para alcanzar la efectividad en el aplicativo CPM.

En el siguiente cuadro, se observa en el momento de la auditoria, un Total de treinta (32) acciones creadas por clasificación por proceso en la fase 3. De éstas, seis (6) son acciones correctivas, equivalente al 18,75%; dieciocho (18) son acciones preventivas, correspondiente al 56,25%; y ocho (8) son acciones de mejora, equivalentes al 25% del total acciones planteadas. Evidenciando que el menor porcentaje de acciones establecidas son correctivas.

| PROCESO  | id PRINCIPAL | TIPO DE ACCION |            |          |
|--|--------------|----------------|------------|----------|
|  |              | Correctiva     | Preventiva | Mejora   |
| Atención al Cliente y/o usuario                          | 1            | 1              | 0          | 0        |
| Verificación y mejoramiento continuo                     | 2            | 1              | 1          | 0        |
| Direccionamiento estratégico                             | 9            | 1              | 2          | 6        |
| Investigaciones sobre el espacio público                 | 3            | 0              | 3          | 0        |
| Inventario general del espacio público y bienes fiscales | 2            | 0              | 2          | 0        |
| Administración del patrimonio inmobiliario Distrital     | 3            | 0              | 3          | 0        |
| Defensa del patrimonio inmobiliario Distrital            | 1            | 1              | 0          | 0        |
| Gestión de la información y la tecnología                | 3            | 2              | 1          | 0        |
| Gestión de recursos                                      | 4            | 0              | 3          | 1        |
| Gestión de talento humano                                | 4            | 0              | 3          | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>32</b>    | <b>6</b>       | <b>18</b>  | <b>8</b> |

Las siguientes son las debilidades identificadas en el seguimiento a la fase3.

a) Direccionamiento Estratégico:

Acción (id 100011): Revisión política y objetivos de calidad. El estado de la acción se aparece como vencida, aunque no presenta fecha de finalización.

Acción (id 100073): Seguimiento del procedimiento del producto no conforme. Esta acción se reprogramó de la fase 2 a la fase 3 para el 2016, sin embargo de acuerdo a la fecha de finalización (30-SEP-2016), se encuentra atrasada en el cumplimiento de la acción. Ya que no hay evidencia de inicio de su ejecución

b) Administración del patrimonio inmobiliario Distrital:

Acción (id 100030): Incumplimiento de las disposiciones eficaces para las comunicaciones con los clientes. Se encuentra vencida desde el 31-Dic-2015, por lo que se debe reprogramar al no existir evidencias de cumplimiento.

c) Defensa del patrimonio inmobiliario Distrital:

Acción (id 100039): Revisión comunicación con el cliente desde el proceso. Se encuentra Vencida desde el 15-Mar-2016, por lo que se debe reprogramar al no existir evidencia del cumplimiento.

d) Gestión de la información y la tecnología:

Acción (id 100070): Revisión y actualización a la documentación del Proceso. Se encuentra Vencida desde el 30-Jun-2016.

e) Verificación y Mejoramiento Continuo:

Acción (id 100050): Administración y seguimiento de los riesgos institucionales. Se encuentra Vencida, pero sin fecha de finalización.

f) Acciones Fase 2: se encontraron acciones en la Fase 2 que fueron migradas y reprogramadas a la Fase 3 con un tipo de acción diferente al establecido originalmente en la Fase anterior. En la siguiente tabla se muestran unos ejemplos:

| FASE 2 |                   | FASE 3 |                   |
|--------|-------------------|--------|-------------------|
| ID     | Tipo acción       | ID     | Tipo acción       |
| 25     | Acción Correctiva | 100074 | Acción de Mejora  |
| 28     | Acción Preventiva | 100073 | Acción de Mejora  |
| 69     | Acción Correctiva | 100071 | Acción de Mejora  |
| 70     | Acción Correctiva | 100081 | Acción Preventiva |

#### 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. Es importante resaltar y reconocer el esfuerzo realizado por la Oficina Asesora de Planeación al efectuar la migración de acciones de la Fase 2, clasificadas por proceso a la Fase 3 del aplicativo.  
Con esta acción se disminuye algunas inconsistencias determinadas por esta Oficina de Control y especificadas en varios informes desde la Fase 1 del aplicativo. Sin embargo, se recomienda continuar con la depuración de las acciones por los diferentes tipos de origen que contiene el aplicativo.
2. Es importante que la Oficina Asesora de Planeación continúe realizando el acompañamiento a las diferentes dependencias con el propósito de dar cierre o reprogramar aquellas acciones que quedaron, en concepto de esta Oficina de Control como pendientes, al no dar cumplimiento a la acción en el tiempo establecido; o por no tener los soportes o evidencias adjuntos en el aplicativo; y aquellas acciones que no fueron efectivas.
3. Respecto de las acciones que fueron reprogramadas de la Fase 2 a la Fase 3 se recomienda conservar el tipo de acción (Correctivas, Preventivas y/o de Mejora), con la que fueron creadas las acciones inicialmente en la Fase 2. Lo anterior obedece a una selección consecuente con: incumplimientos de normas, reprogramaciones continuas, hallazgos de un ente externo y valoración o calificación por procesos MAP; entre otras.
4. Se recomienda revisar las acciones establecidas por los responsables de los diferentes procesos al efectuar la aplicación del Modelo por procesos MAP para la vigencia 2015 y que a la fecha se encuentran en ejecución o reprogramadas.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

5. Se recomienda divulgar y capacitar a los líderes y responsables de los procesos, en el uso del aplicativo con el fin de constatar la veracidad de la información registrada en el sistema.

Cordialmente,

William Valderrama Gutiérrez  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Copia:

Claudia Patricia Galvis Sánchez - Subdirectora de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.  
Rosalba Garcés Betancur - 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: Septiembre 26 de 2016

Código: 130 1910