

FICHA DE SEGUIMIENTO MENSUAL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO – CORTE AGOSTO 2026

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno, se rinde el Informe sobre el estado del Plan de Mejoramiento Interno a agosto 2026. A continuación, se presenta un resumen del estado de las acciones:

Grafica 1: Avance del Plan registrado en el ECM
Fuente: Elaboración propia - ECM

AVANCE PMI (18 ACCIONES 10 HALLAZGOS) REGISTRADO EN EL ECM

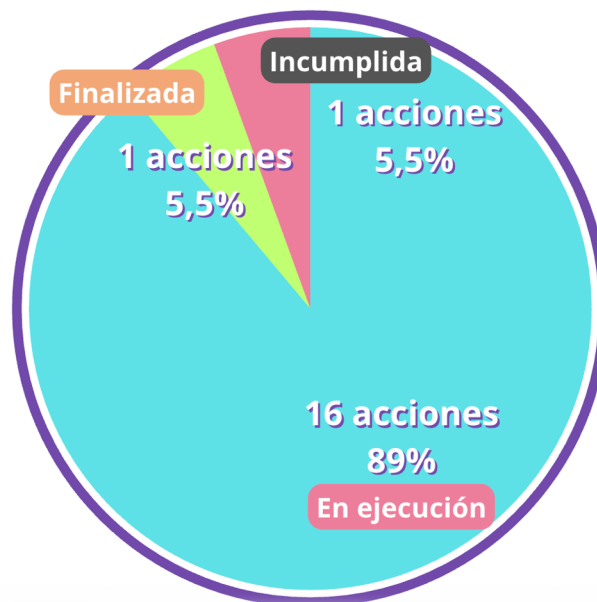


Tabla 1: Resumen seguimiento avance registrado en el ECM

Responsable	# Acciones	Finalizada	En ejecución	Incumplida
Oficina Asesora de Planeación	3	1	2	0
Subdirección de Gestión Corporativa	15	0	14	1
Total	18	1	16	1

Fuente: Elaboración propia – ECM

De las acciones registradas en el aplicativo ECM (18), se dio cierre a una (1), la cual fue calificada como cumplida, toda vez que las evidencias aportadas resultaron coherentes con la acción propuesta y permitieron verificar su ejecución dentro del plazo establecido.

Por otra parte, se identificó que para una (1) acción no se cargaron evidencias que dieran cuenta de su ejecución y cumplimiento. En consecuencia, esta fue calificada como incumplida, al no contar con los soportes necesarios que permitieran validar su desarrollo.

Recomendaciones:

-  Cargar con oportunidad las evidencias en el aplicativo ECM, con el fin que estas sean verificadas por la Oficina Asesora de Planeación y, posteriormente, objeto de la evaluación correspondiente por parte de la Oficina de Control Interno.
-  Se recomienda garantizar que las evidencias aportadas guarden correspondencia con la acción propuesta y que sean completas, suficientes y pertinentes frente a las actividades planteadas. Lo anterior, con el fin de facilitar su valoración por parte de la 2da y 3ra línea de defensa, asegurando la adecuada verificación del cumplimiento de las acciones formuladas.
-  La Oficina de Control Interno, en su calidad de tercera línea de defensa, registra en cada seguimiento las recomendaciones y/o alertas pertinentes, con el propósito de contribuir a la culminación oportuna de las acciones dentro de los plazos establecidos y prevenir posibles incumplimientos. Lo anterior, a fin de que las áreas responsables adopten las medidas correctivas necesarias y dejen consignados los respectivos registros y soportes en el aplicativo ECM.

Información importante:

-  Para las acciones orientadas a la actualización de documentos de los diferentes procesos, así como a la creación o ajuste de herramientas de seguimiento, lineamientos u otros instrumentos de gestión, la verificación de su implementación no se limita a la presente evaluación.

En este sentido, la Oficina de Control Interno, en el marco de las evaluaciones independientes, efectuará el seguimiento correspondiente en ejercicios posteriores, con el fin de constatar su efectividad y adecuada aplicación en el desarrollo de los procesos.

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las dieciocho (18) acciones registradas en el aplicativo ECM. A continuación, se presenta el resultado de la verificación efectuada, detallando el estado de cada acción.

Estado	Color
En ejecución	Cyan
Finalizada	Green
Incumplida	Red

Proyectó: Mónica Andrea Bustamante Portela – Contratista OCI

Revisó: Allan Maurice Alfisz López – Jefe OCI

Tabla 2: Seguimiento evidencias registradas en el ECM

#	VIGENCIA	NOMBRE DE LA AUDITORIA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	# ACCIÓN	ACCIÓN	META	RESP	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS VENCIMIENTO (corte 31-ago)	OBSERVACIÓN OCI	ESTADO
1	2026	OCI-05-2026 Informe final de auditoría al Situaciones Administrativas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Debilidades en la aplicación del formato de análisis de requisitos y en el proceso de selección y verificación de requisitos en el otorgamiento de encargos	2	Generar la Circular con la información detallada de la dependencia, proceso y funciones de donde se desempeñara el encargo	100%	SGC	2026-07-07	2026-10-30	60	Verificada la información registrada en el aplicativo ECM, se evidenció el cargue de las Circulares No. 017 de 2026 y No. 021 de 2026, correspondientes a procesos de encargo, así como de las resoluciones mediante las cuales se efectuó la provisión de los empleos en las modalidades de encargo y nombramiento provisional. En las citadas circulares, que constituyen el soporte de la acción de mejora, se detallan la dependencia, el proceso y las funciones asociadas a los cargos objeto de provisión. Acción dentro de término	En ejecución
2	2026	OCI-05-2026 Informe final de auditoría al Situaciones Administrativas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Debilidades en la aplicación del formato de análisis de requisitos y en el proceso de selección y verificación de requisitos en el otorgamiento de encargos	1	Verificar mediante la hoja de control de historias laborales que todos los encargos cuenten con la aplicación del formato de análisis de requisitos debidamente diligenciado en el momento de archivar la documentación en la respectiva historia laboral	100%	SGC	2026-08-02	2026-10-30	60	Una vez consultado el aplicativo ECM, no se evidenciaron soportes que den cuenta de la ejecución de esta actividad. Lo anterior cobra relevancia si se tiene en cuenta que, mediante la Resolución No. 326 del 30 de junio de 2026, cargada como soporte de la Acción No. 2 del hallazgo, se adelantó un proceso de encargo para el cual existían dos funcionarios que en principio cumplían las condiciones. Adicionalmente, se observó que, si bien para la presente actividad se estableció como fecha de inicio el 2 de agosto de 2026, las evidencias cargadas como soporte de la Acción No. 2 corresponden al mes de junio de la misma vigencia. Lo que evidencia una falta de correlación temporal entre las actividades definidas en el plan de mejoramiento y los soportes aportados, por lo que se requiere que las acciones sean consecuentes y articuladas en su desarrollo, de manera que permitan verificar adecuadamente su ejecución y cumplimiento. En este sentido, la ausencia de evidencia no permite validar la verificación de requisitos ni la aplicación y el diligenciamiento del formato; en consecuencia, se requiere efectuar el cargue de la evidencia correspondiente en el aplicativo ECM, a fin de soportar la aplicación del procedimiento establecido y contar con la trazabilidad necesaria para verificar la ejecución de la actividad.	En ejecución
3	2026	OCI-05-2026 Informe final de auditoría al Situaciones Administrativas del Departamento Administrativo	Observación No 1 y 2 , Debilidades en la formalización y alertas preventivas en los actos	2	Instructivo, actualizado donde se describa que los jefes de dependencia solicitaran por escrito (oficio o correo electrónico) allegado	1	SGC	2026-08-02	2026-08-30	-1	Una vez consultado el aplicativo ECM, no se evidenciaron soportes que den cuenta de la ejecución de esta actividad.	Incumplida

Código: 127-FOREC-11
Versión 1



#	VIGENCIA	NOMBRE DE LA AUDITORIA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	# ACCIÓN	ACCIÓN	META	RESP	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS VENCIMIENTO (corte 31-ago)	OBSERVACIÓN OCI	ESTADO
12	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ii semestre 2025. (v.2)	Inconsistencias en la información reportada a la Veeduría Distrital	1	Generación del procedimiento para la elaboración de informes desde SGC-AC, relacionados con PQRS	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la información registrada en el aplicativo ECM, no se observó avance en la ejecución de la acción formulada. En este sentido, se recomienda atender las observaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) en el aplicativo ECM. Asimismo, se sugiere adelantar las gestiones pertinentes para el adecuado desarrollo de la actividad, disponiendo del tiempo suficiente para su revisión, aprobación y posterior publicación en el Visor del Sistema de Gestión de la entidad. La acción continúa en ejecución y se encuentra dentro del plazo establecido.	En ejecución
13	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ii semestre 2025. (v.2)	Inconsistencias en la información reportada a la Veeduría Distrital	2	Generación de lineamiento para la gestión de PQRS en la entidad.	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la información registrada en el aplicativo ECM, no se observó avance en la ejecución de la acción formulada. En este sentido, se recomienda atender las observaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) en el aplicativo ECM. Asimismo, se sugiere adelantar las gestiones pertinentes para el adecuado desarrollo de la actividad, disponiendo del tiempo suficiente para su revisión, aprobación y posterior publicación en el Visor del Sistema de Gestión de la entidad. La acción continúa en ejecución y se encuentra dentro del plazo establecido.	En ejecución
14	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ii semestre 2025. (v.2)	Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.	3	Realizar 2 mesas de trabajo con el área TIC para revisar la interoperabilidad entre Orfeo y Bogotá Te Escucha.	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la evidencia registrada en el aplicativo ECM, se identificó un acta de reunión presencial del 18 de junio de 2026, cuyo tema correspondió a la revisión de la interoperabilidad entre los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha, con la participación de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) y la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano. Asimismo, se evidenció la realización de una reunión virtual llevada a cabo el 6 de julio de 2026, en la que participaron la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la OTIC y Atención al Ciudadano del DADEP. Respecto de esta última reunión, se recomienda efectuar el cargue en el aplicativo ECM de las memorias, acta de reunión o demás soportes que den cuenta de los resultados de la mesa de trabajo, así como de los compromisos adquiridos, en caso de haberse establecido, con el fin de fortalecer la trazabilidad y el seguimiento de las acciones adelantadas.	En ejecución
15	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ii semestre 2025. (v.2)	Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.	2	Realizar 2 capacitaciones para la apropiación dirigidas a los servidores y contratistas responsables de la gestión de PQRS, incorporando criterios claros de clasificación y ejemplos prácticos para la correcta clasificación y gestión de PQRS en Orfeo y Bogotá Te Escucha.	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la evidencia registrada en el aplicativo ECM, se observó la realización de una (1) de las dos (2) capacitaciones programadas para el cumplimiento de la acción formulada, la cual fue orientada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Como soporte, se aportó la presentación utilizada durante la jornada y una captura de pantalla de la actividad virtual. No obstante, se recomienda fortalecer la evidencia mediante la inclusión del listado de asistencia o cualquier otro registro que permita identificar a los colaboradores del DADEP que participaron en la capacitación, con el fin de acreditar su asistencia y facilitar la verificación del cumplimiento de la actividad. La acción continúa en ejecución y se encuentra dentro del plazo establecido para su cumplimiento.	En ejecución
16	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ii semestre 2025. (v.2)	Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.	1	Actualizar y divulgar el procedimiento Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01 V9 a V10, mediante correo electrónico y grupo institucional de WhatsApp	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la evidencia registrada en el aplicativo ECM, se observaron avances en la actualización del procedimiento de Atención al Ciudadano, conforme a las actividades definidas en la acción de mejora. Se evidencia gestión por parte del área responsable en el desarrollo de la acción formulada. La acción continúa en ejecución y dentro de término.	En ejecución
17	2026	Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos,	Debilidades en los mecanismos de evaluación y medición	1	Actualizar el instrumento de medición de satisfacción ciudadana para garantizar coherencia entre el objetivo de la encuesta y las	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificada la evidencia registrada en el aplicativo ECM, se observaron avances en la actualización del Instrumento de medición de satisfacción ciudadana, conforme a las actividades definidas en la acción de mejora. Se evidencia gestión por parte del área	En ejecución

#	VIGENCIA	NOMBRE DE LA AUDITORIA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	# ACCIÓN	ACCIÓN	META	RESP	FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS VENCIMIENTO (corte 31-ago)	OBSERVACIÓN OCI	ESTADO
		<i>sugerencias y denuncias. II semestre 2025. (v.2)</i>	<i>de la satisfacción ciudadana</i>		variables evaluadas en cada canal de atención. (Presencial SC CADE, Telefónico y Chat Institucional)						responsable en el desarrollo de la acción formulada. La acción continúa en ejecución y dentro de término.	
18	2026	<i>Oci-03-2026 informe al proceso de atención a la ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. II semestre 2025. (v.2)</i>	<i>Deficiencias en la identificación y definición de la estructura organizacional para la articulación de la política de relacionamiento con la ciudadanía</i>	1	Documento de estrategia de servicio a la ciudadanía	100	SGC	2026-06-01	2026-12-31	122	Una vez verificados los soportes registrados en el aplicativo ECM, se observaron avances en la ejecución de la acción planteada, relacionados con la elaboración y suscripción de la Resolución No. 364 del 24 de julio de 2026, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 419 del 24 de octubre de 2024 y se adopta el Reglamento de Funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP". En este sentido, se evidencia gestión por parte del área responsable en el desarrollo de la acción formulada encaminada a la realización de un documento de estrategia de servicio a la ciudadanía. La acción continúa en ejecución y dentro del término establecido para su cumplimiento.	En ejecución

Fuente: Elaboración propia – ECM