



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA
Subsecretario de Gestión Institucional

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

ASUNTO: Informe preventivo. Evaluación de la gestión por áreas y/o dependencias – Primer semestre 2018 (Subsecretaría de Gestión Institucional – Proceso Servicio a la Ciudadanía)

Respetados Doctores:

Teniendo en cuenta que le corresponde a la Oficina de Control Interno de acuerdo con el acuerdo 565 de 2016, en el numeral 4 “a) Dar a conocer a los responsables de la Evaluación del Desempeño, el resultado de la Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias, de acuerdo con los términos establecidos para tal fin en el literal a) del artículo 26 del presente Acuerdo y lo dispuesto por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional o territorial; evaluación que hace parte de la calificación definitiva de la Evaluación del Desempeño Laboral”, dicha evaluación será anual y tenida en cuenta para la evaluación de desempeño definitiva.

Para la vigencia 2018 y teniendo en cuenta el documento interno EIN-IN003 “Instrucciones para la evaluación de la gestión por áreas o dependencias”, la Oficina de Control Interno realizará una evaluación preliminar que tiene, junto con el informe cualitativo enviado en el mes de Junio, el objeto de prevenir con respecto a los avances y cumplimiento del plan de gestión 2018, por lo tanto a continuación encontrará el formulario de evaluación cuantitativa, sobre el cual se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Esta evaluación no corresponde a una calificación definitiva con corte a junio, ni será una puntuación sumada con lo avanzado en el segundo semestre, éste es un informe que busca retroalimentar lo reportado con el fin de tomar las recomendaciones y correctivos realizados, por lo que no será tenida en cuenta para el proceso de evaluación del desempeño, este proceso corresponderá a la evaluación anual también descrita en el instructivo elaborado para tal fin.
2. En algunas de las metas reportadas se incorporan recomendaciones realizadas con base en lo reportado en las carpetas compartidas de Share Point, en caso de requerirse anexar documentación que se obvio o precisar información, dichas evidencias podrán ser cargadas y soportadas en los siguientes trimestres, por lo que el propósito del presente informe es que se tomen las medidas o acciones requeridas.
3. La calificación final es global y está asociada al 100% del plan de gestión, por lo que se podrá evidenciar metas en cero, que para el primer semestre no fueron programadas, sin embargo, se dejan descritas para que sean revisadas y se verifique su programación y avance para los próximos trimestres.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Con el fin de facilitar la revisión de lo consignado en la matriz de evaluación que se presenta a continuación, se recomienda tener en cuentas lo siguiente:

- (a) **Meta Plan de Gestión:** Corresponde a la meta determinada en el plan de gestión de acuerdo con la información oficializada por la Oficina Asesora de Planeación
- (b) **Ponderación meta:** Corresponde al peso porcentual con el cual se balanceo el plan en el momento de su formulación, el cual corresponde en la suma total de metas al 100% de la gestión de cada dependencia.
- (c) **Nombre del indicador:** Corresponde a la denominación de la fórmula con la cual se medirá el cumplimiento de la meta establecida en los planes de gestión
- (d) **Programado anual:** Corresponde a la magnitud programada para la vigencia
- (e) **Acumulado anual (corte primer semestre):** Corresponde al porcentaje de avance logrado y reportado por la Alcaldía Local y líderes de procesos para el primer semestre del año
- (f) **Resultado evaluación OCI:** Corresponde al porcentaje evidenciado por la Oficina de Control Interno, con la revisión de las evidencias aportadas por la Alcaldía Local
- (g) **Porcentaje evaluación OCI / Programado anual:** Corresponde al porcentaje evidenciado por la Oficina de Control Interno, con respecto a lo programado en el año, con el fin de observar el avance total en el período evaluado
- (h) **Resultado evaluación OCI por ponderación de meta:** Corresponde a la calificación definitiva de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta el peso porcentual que se asignó a cada meta. Esta calificación está dada sobre los 10 puntos totales de la evaluación.
- (i) **Observaciones a la evaluación:** Corresponde a la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la información revisada, con el fin de que se tomen las acciones correspondientes, de ser necesario.
- (j) **Total Evaluación OCI:** Corresponde al porcentaje total de avance que se evidenció en la verificación realizada
- (k) **Evaluación de la Gestión por áreas y/o dependencias:** Corresponde al porcentaje transformado en puntos de acuerdo con la metodología establecida, el cual tiene como máximo la calificación de 10 puntos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Resultados de la Evaluación de la gestión por áreas o dependencias – SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan los resultados por meta del plan de gestión:

Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Realizar el registro del 100% de los Derechos de Petición que ingresan a través del SDQS-GESTOR DOCUMENTAL en la base de datos "reporte preventivo".	7,00%	Porcentaje de registro de los derechos de petición ingresados en los aplicativos SDQS-GESTOR DOCUMENTAL	100%	100%	0%	0%	-	Se anexa como evidencia de esta meta los link de acceso a los reportes preventivos de Google drive, sin embargo no se hace relación a cuántos derechos de petición de recibieron en SDQS y cuántos se registraron y los accesos registrados no permiten el ingreso para revisión. Se recomienda por lo tanto, para próximos reportes que se relacione la totalidad de requerimientos y la copia de las bases de datos de donde se realiza el análisis, teniendo en cuenta lo indicado en la fórmula del indicador de esta meta: (N° de registros con seguimiento en la Base de Datos - Reporte Preventivo / N° de registros de requerimientos ingresados en los aplicativos SDQS-GESTOR DOCUMENTAL)
Realizar un (1) informe mensual de monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta a los Derechos de Petición que ingresan a la entidad a través del GESTOR DOCUMENTAL-SDQS.	6,00%	Informes de monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta realizados	12	6	6	50%	0,030	En página web de Secretaría Gobierno se evidencia el cumplimiento de la meta, a través de la publicación de los informes mensuales



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Realizar un (1) reporte mensual con la actualización y publicación de la Guía de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.	6,00%	Reportes de actualizaciones y publicaciones de la Guía de Trámites y servicios realizados	12	6	6	50%	0,030	Se presentan evidencia mensual del cumplimiento de la meta
Realizar un (1) monitoreo bimestral al cumplimiento de la estrategia registrada en el Sistema Único de Racionalización de Trámites (SUIT) frente a la racionalización de los trámites a cargo de la Entidad.	6,00%	Monitoreo a la estrategia de Racionalización de Trámites SUIT realizado	6	3	3	50%	0,030	Se reporta que el monitoreo genera como producto el certificado de confiabilidad de la información publicada en el SUIT y enviado a la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General. Se evidencian los certificados mensuales
Realizar cuatro (4) mesas de monitoreo a la respuesta de los Derechos de Petición con el Defensor de la Ciudadanía, Alcaldes Locales y grupos de trabajo, en las Alcaldías Locales que tengan un nivel bajo de respuesta.	7,00%	Mesas de seguimiento Defensor de la Ciudadanía respuesta Derechos de Petición realizadas	4	3	3	75%	0,053	Se evidencian las actas de monitoreo a la respuesta de los Derechos de Petición con el Defensor de la Ciudadanía.
Atender el 100% de las solicitudes de certificados de residencia que se realicen a través de los puntos de atención a la ciudadanía de la Entidad.	7,00%	Porcentaje de expedición de Certificados de Residencia	100%	100%	0%	0%	-	No hay evidencia de las cantidades de solicitudes de certificados de residencia recibidas y respondidas, por lo que no es posible determinar avance de la meta



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Mota Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Diseñar y apoyar la implementación de una (1) estrategia para optimizar la aplicación y medición de la percepción y satisfacción de los servicios a cargo de la entidad por los canales presencial, virtual y telefónico.	7,00%	Estrategia para la medición de la Percepción y Satisfacción de los servicios diseñada e implementada	1	1	0	0%	-	Se observa el cargue de documento de estrategia de implementación de medición de percepción y satisfacción frente a los servicios que presta la entidad, sin embargo, como la meta no solo contempla su formulación sino la implementación se medirán los resultados en la evaluación anual (se recomienda incorporar en próximos trimestres de reporte las evidencias que permiten evidenciar la implementación de la estrategia).
Realizar durante el año visitas de monitoreo al 100% de los puntos de Atención a la Ciudadanía y CDI de la Entidad, para verificar el cumplimiento de los protocolos de Servicio y evidenciar oportunidades de mejora.	7,00%	Porcentaje de monitoreo a los puntos de Atención a la Ciudadanía	44	28	28	64%	0,045	Se evidencia la realización de las visitas de monitoreo relacionadas.
Diseñar y gestionar con la Dirección de Tecnologías e Información la implementación de una (1) herramienta que permita a los puntos de Atención a la Ciudadanía contar con información actualizada y en línea frente a la oferta institucional local.	6,00%	Herramienta de oferta institucional local diseñada e implementada	1	0	0	0%	-	Meta no programada para el primer semestre, se recomienda su monitoreo para dar cumplimiento de acuerdo con lo programado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Gestionar por lo menos dos (2) procesos de formación y cualificación en atención a la Ciudadanía para los servidores públicos de los puntos de Atención a la Ciudadanía. 100% de los puntos.	5,00%	Número de jornadas pedagógicas de actualización a los servidores públicos de los puntos de Atención a la Ciudadanía.	2	2	2	100%	0,050	Se evidencia la realización de la jornada pedagógica de actualización a los servidores públicos de los puntos de Atención a la Ciudadanía.
Implementar 3 Centros de Relievo para atención a personas en situación de discapacidad auditiva, en por lo menos dos (2) alcaldías Locales y uno (1) nivel central.	5,00%	Centros de Relievo Implementados	3	1	1	33%	0,017	Se evidencian la implementación de un centro de relevo en Usaquén
Participar en por lo menos dos (2) Nodos sectoriales convocados por la Veeduría Distrital, para aclaración de competencias entre entidades Distritales con el fin de orientar de mejor manera a los ciudadanos y generar herramientas de ayuda a los puntos de Atención a la Ciudadanía.	5,00%	Participación en Nodos Sectoriales	2	1	1	50%	0,025	Se evidencia la participación en un nodo sectorial



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Implementar un (1) Plan de Acción de Atención a la Ciudadanía con la metodología del Departamento Nacional de Planeación (DNP).	6,00%	Plan de Acción con metodología DNP Implementado	1	1	0	0%	-	No se evidencia la implementación del plan de acción, se anexa como evidencian un acata informativa en la cual se dará inicio al proceso. Se recomienda para próximos reportes de seguimiento, incluir las evidencias que sustenten la implementación del Plan de Acción.
Hacer un (1) ejercicio de evaluación del normograma aplicables al proceso/Alcaldía Local de conformidad con el procedimiento "Procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales"	3,00%	Ejercicios de evaluación de los requisitos legales aplicables el proceso/Alcaldía realizados	1	0	1	100%	0,030	De acuerdo con el reporte de la OAP, la actualización del normograma se realizó de manera integral en el primer semestre de la vigencia
Desarrollar dos mediciones del desempeño ambiental en el proceso/alcaldía local de acuerdo con la metodología definida por la OAP	3,00%	Mediciones de desempeño ambiental realizadas en el proceso/alcaldía local	2	0	1	50%	0,015	De acuerdo con reporte de la OAP, se realizó una medición del desempeño ambiental



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Registrar una (1) buena práctica y una (1) experiencia producto de errores operacionales por proceso o Alcaldía Local en la herramienta institucional de Gestión del Conocimiento (AGORA)	3,00%	Buenas prácticas y lecciones aprendidas identificadas por proceso o Alcaldía Local en la herramienta de gestión del conocimiento (AGORA)	2	0	0	0%	-	Se evidencia en reporte de la OAP, que no se ha realizado cargue de buena práctica en el sistema AGORA
Depurar el 100% de las comunicaciones en el aplicativo de gestión documental ORFEO 1 (a excepción de los derechos de petición)	3,00%	Porcentaje de depuración de las comunicaciones en el aplicativo de gestión documental	100%	0%	0%	100%	0,030	El área cuenta con 28 radicados pendientes de depuración en ORFEO
Cumplir el 100% del Plan de Actualización de la documentación del Sistema de Gestión de la Entidad correspondientes al proceso (Nivel Central)	3,00%	Cumplimiento del plan de actualización de los procesos en el marco del Sistema de Gestión	100%	100%	100%	100%	0,030	Se reporta cumplimiento del 100% de actualización de los documentos para el primer semestre
Mantener el 100% de las acciones de mejora asignadas al proceso/Alcaldía con relación a planes de mejoramiento interno documentadas y vigentes	3,00%	Acciones correctivas documentadas y vigentes	100%	100%	100%	100%	0,030	Con corte al primer semestre, no se cuenta con acciones vencidas en planes de mejoramiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500481663

Fecha: 31-10-2018



Meta Plan de Gestión	Ponderación meta	Nombre del Indicador	Programado anual (PROGRAMACIÓN PRIMER SEMESTRE)	Acumulado anual (CORTE PRIMER SEMESTRE)	Resultado evaluación OCI	Evaluación OCI Programado	Resultado evaluación OCI por ponderación de meta	Observaciones de la evaluación realizada por la OCI (con respecto a las evidencias aportadas)
Realizar la publicación del 100% de la información relacionada con el proceso/Alcaldía atendiendo los lineamientos de la ley 1712 de 2014	2,00%	Información publicada según lineamientos de la ley de transparencia 1712 de 2014	100%	100%	100%	100%	0,020	Se observa en matriz de publicaciones con corte al primer semestre, en el cual se evidencia la publicación de los documentos dispuesto en la ley 1712 de 2014 correspondientes a Puntos y canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía y Vínculo SUIT - Publicado en el Font de la página
Total Evaluación OCI							0,434	
Evaluación de la Gestión por áreas y/o dependencias							4,3 PUNTOS	

Se recomienda tener en cuenta las observaciones realizadas y complementar la información de manera que los próximos trimestres se evidencien la coherencia entre las metas y los avances registrados en el plan de gestión.

Cordialmente,

ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe Oficina de Control Interno (E)

C.C. Dr. Juan Sebastián Castro Gaona - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Olga Milena Corzo Estepa

Revisó/Aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderón

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

GDI - GPD - F031
Versión: 02
Vigencia:
13 de febrero de 2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**