



MEMORANDO

Referencia: **OCI 14000**

PARA: **MARIA DEL PILAR LOPEZ URIBE**
Secretaria de Despacho

DE: **ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Estado del Plan de mejoramiento Interno - corte a 30 de septiembre de 2024.

Estimada Secretaría:

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno (OCI) de manera atenta me permito remitir el Informe sobre el estado del Plan de Mejoramiento Interno con corte a 30 de septiembre de 2024.

VIGENCIA 2024					GESTION DEL PM INTERNO AL CORTE		
CORTE	Inicio	Nuevas Acciones	TOTAL, ACCIONES	Cumplidas al corte	En desarrollo con plazo de ejecución	En Alerta Próximas a Finalizar	Vencidas
Septiembre	11	0	11	1	10	0	0

Fuente OCI – octubre 2024

Es preciso mencionar que los resultados preliminares sobre este asunto se dieron a conocer a los responsables de ejecutar las acciones de mejora, mediante radicado 2024IE0012967 del 17-oct- 2024, con el fin que emitiera respuesta en caso de considerarlo necesario; frente a lo cual, no se recibieron observaciones.

El detalle de cada acción de mejoramiento se encuentra en el archivo adjunto y relaciona los reportes de avance de los responsables, así como las observaciones de la OCI.

Cordial saludo,



ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Plan de Mejoramiento interno corte 30 de septiembre de 2024.

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Yimmy Márquez/Profesional Especializado/OCI	

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.

Información de las Acciones de Mejoramiento Internas - SDDE															CORTE SEPTIEMBRE 2024			
1. Cod Hallazgo (si aplica)	2. No. Accion Mejora	3. ORIGEN	4. Nombre del Informe o fuente	5. Fecha del Informe o documento fuente (No Memo y)	6. Fecha de entrega de la acción de mejora (No Memo)	7. Proceso	8. Descripción de la Observación	9. Causa	10. Acción de Mejora	11. Indicador	12. Fecha Inicio	13. Fecha Final	15. Dependencia Responsable	Reporte Responsable		Seguimiento y Evaluación OCI		
														Reporte Responsable	Carga de Evidencias NO	Observaciones (Pertinencia, Estado Actual y Recomendaciones-Preventivas)	% de avance	Estado (Cumplida, En Desarrollo, En Alerta)
127	127	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso Atención al Ciudadano	aplicación del protocolo de atención en el canal telefónico	Debilidades en la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico, debido a que muchas de las llamadas externas no se contestan por parte de los funcionarios, adicionalmente, aquellas que se responden no aplican el protocolo establecido para la atención a través de este canal.	Generar un listado de extensiones por Dirección, Subdirección, Oficina, que se habilitara para la atención externa, la cual se publicará para conocimiento de la ciudadanía en la pagina web de la entidad	listado de extensiones un (1) listado de extensiones para atención al publico externo debidamente publicado en la pagina web de la entidad	15/08/2024	31/07/2025	Proceso Atención al Ciudadano / DGC	Mediante memorando 2024IE0011873 se solicita información a las áreas para poder consolidar el listado de extensiones en el mes de octubre.	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Se observa dentro de las evidencias, el memorando 2024IE0011873 del 28/09/2024 - Solicitud extensiones telefónicas y designados para su atención -. Con las respuestas de esta comunicado, la dependencia pretende consolidar la información para dar cumplimiento a la acción de mejora, sin embargo, la OCI recomienda tener en cuenta el traslado a las nuevas instalaciones con el fin de que no afecte la información o producto final comprometido en el indicador que, a la fecha no presenta avance.	0%	En Desarrollo
128	128	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso Atención al Ciudadano	aplicación del protocolo de atención en el canal telefónico	Debilidades en la atención a la ciudadanía a través del canal telefónico, debido a que muchas de las llamadas externas no se contestan por parte de los funcionarios, adicionalmente, aquellas que se responden no aplican el protocolo establecido para la atención a través de este canal.	Generar circular por la cual se invita a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad, en la realización obligatoria de los módulos 5 - Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía y 7 - Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente de la Escuela Virtual de Cualificación Distrital de Servicio a la Ciudadanía	circular socializada Una (1) circular socializada	15/08/2024	31/07/2025	Proceso Atención al Ciudadano / DGC - Defensor al Ciudadano	Esta información se incluirá dentro de la circular para el proceso de inducción y reinducción en la entidad que se tiene previsto para el mes de octubre de la presente vigencia	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Para septiembre, la actividad no presenta avance con relación a lo comprometido en el indicador.	0%	En Desarrollo
129	129	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso Atención al Ciudadano	Cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones de origen ciudadano y aplicación del principio de coherencia	Las áreas responsables de dar respuesta a la PQRS no lo hacen dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o no se da respuesta de fondo frente a lo solicitado	Capacitar a los funcionarios y colaboradores de la entidad sobre la importancia de dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, así como en los criterios de calidad establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., señalando las consecuencias jurídicas y disciplinarias en la omisión de este deber funcional	Capacitaciones realizadas / Dos (2) Capacitaciones 100%	15/08/2024	31/07/2025	Proceso Atención al Ciudadano / DGC; Defensor al Ciudadano con el apoyo de la OCIDI y la OJ	Se llevo a cabo la primer capacitación el día 24/09/2024, en modalidad híbrida a la actual asistieron 10 personas de manera presencial y 46 personas de manera virtual, se tiene realizar la segunda capacitación en el primer semestre de 2025	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Para septiembre, la dependencia aporta como avance la acción de mejora, los documentos asociados a la capacitación denominada "El Derecho de petición Normas, radicación y trámite (manual para la gestión de peticiones ciudadanas) en donde se observa la participación de 56 personas de manera virtual y presencial. Esta es 1 de las 2 capacitaciones programadas de acuerdo al indicador y representa un avance del 50%. La OCI recomienda realizar la segunda capacitación antes de finalizar la vigencia con el fin de reforzar estos conocimientos y de ser posible, dar continuidad a esta actividad, teniendo en cuenta su importancia con relación a la imagen de la SDDE.	50%	En Desarrollo.
130	130	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso de Atención al Ciudadano	Cumplimiento de las funciones y deberes del Defensor de la Ciudadanía	El defensor a la ciudadanía no se encuentra en cumplimiento con algunos de los deberes a su cargo, lo cual impide que se de cumplimiento a los lineamientos internos y al manual operativo del Defensor a la Ciudadanía del DC	Generar informes semestrales acerca del cumplimiento de los deberes y/o funciones del Defensor establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la ciudadanía.	Informe Semestral al seguimiento del Manual operativo del defensor de la ciudadanía. dos (2) informes Semestrales - 100%	15/08/2024	31/07/2025	Despacho/ Defensor a la Ciudadanía	Desde el Defensor nos encontramos recogiendo la información requerida para la presentación del segundo informes de la vigencia 2024.	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Para septiembre, se informa que el informe se encuentra en construcción para ser presentado al finalizar el segundo semestre del 2024. La OCI recomienda dar continuidad a la actividad y alimentar dicho informe cada vez que se cuente con información de tal forma que no se pase por alto información que sea pertinente.	50%	En Desarrollo.
131	131	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso de Atención al Ciudadano	Cumplimiento de los numerales 4 y 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010	No existe interrelación entre el proceso de Atención al Ciudadano, las dependencia de la entidad y el Defensor a la Ciudadanía para la atención de la PQRS	Realizar mesas de trabajo de interrelacionamiento con aquellas áreas en las que se evidencia que están incumpliendo con los criterios de calidad de las PQRS, y el defensor a la ciudadanía con el fin de socializar las situaciones detectadas por la DGC y adoptar mecanismos que permitan solucionarlas	actas de mesas de trabajo número de mesas de trabajo realizadas/ número de mesas trabajo convocadas 100%	15/08/2024	31/07/2025	Proceso de Atención al Ciudadano / DGC - Defensor a la Ciudadanía y áreas misionales	El día 26 de septiembre se llevo a cabo la primer mesa de trabajo, en la cual se cito a la Oficina Jurídica y Subdirección Administrativa y Financiera mediante memorando 2024IE0011902 por incumplimiento al criterio de oportunidad detectado en el informe de calidad de las respuestas.	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Para esta acción de mejoramiento, se observa dentro de las evidencias de septiembre, la citación para la socialización de los resultados del "Informe de análisis de respuestas a peticiones agosto 2024", la cual quedó registrada en acta del 26/09/2024. Uno de los temas abordos fue la "Presentación de acciones para mitigar el incumplimiento del criterio evaluado (Oportunidad)". Con relación al indicador, la OCI recomienda establecer el numero de mesas a realizar y su periodicidad, como quiera que estos datos no se encuentran establecidos por lo que no es posible determinar el porcentaje de avance. Una vez se cuente con esta información, se actualizará el porcentaje de avance acumulado.	0%	En Desarrollo
132	132	Informe de auditoria interna	Informe de Servicio al Ciudadano 2024	2024IE0010299	2024IE0010793 del 27/08/2024	Proceso de Atención al Ciudadano	Cumplimiento de los numerales 4 y 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010	El Director de Gestión Corporativa como responsable del proceso de Atención al Ciudadano no participa en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital	Asistencia del Director de Gestión Corporativa a las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos convocadas por la Veeduría Distrital	Actas o constancias de asistencia a las reuniones numero de reuniones asistidas/numero de reuniones convocadas 100%	15/08/2024	31/07/2025	Director de Gestión Corporativa	Se asistió a la reunión virtual del día 27/09/2024 citada por red de quejas de la veeduría Distrital	https://drive.google.com/file/d/1rWUjU07089eNj39N5y0h5qT5UX4LD1r3chXXqV08507	Para septiembre, se observa dentro de las evidencias el listado de asistencia de la "SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR MOVILIDAD", convocada por la Veeduría Distrital el día 27/09/2024. La OCI recomienda asistir a todas las convocatorias realizadas por este ente de control y reportar dicha asistencia a la OCI hasta la fecha de finalización de la acción de mejoramiento, como quiera que el indicador no cuenta con una línea base, por lo que hasta el mes de la fecha finalización se dará por cumplida al 100% esta actividad.	%	En Desarrollo

Información de las Acciones de Mejoramiento Internas - SDDE

CORTE SEPTIEMBRE 2024

1. Cod Hallazgo (si aplica)	2. No. Acción Mejora	3. ORIGEN	4. Nombre del Informe o fuente	5. Fecha del Informe o documento fuente (No Memo y)	6. Fecha de entrega de la acción de mejora (No Memo)	7. Proceso	8. Descripción de la Observación	9. Causa	10. Acción de Mejora	11. Indicador	12. Fecha Inicio	13. Fecha Final	15. Dependencia Responsable	Reporte Responsable	Link Carga de Evidencias	Seguimiento y Evaluación OCI	Estado (Cumplido, En Desarrollo, En Alerta)
														Reporte Responsable	NO MONITOREADA	Observaciones (Pertinencia, Estado Actual y Recomendaciones-Preventivas)	% de avance

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

PE-F1-F3