



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2018-012

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2017

DEPENDENCIA: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

EQUIPO AUDITOR: Lina María Amaya Sánchez, Profesional Contratista de Apoyo.

OBJETIVO:

Evaluar y analizar la gestión (cualitativa y cuantitativa), con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones durante la vigencia 2017.

ALCANCE:

La presente auditoría comprendió la evaluación y verificación de los resultados reportados por los responsables de la dependencia, en cumplimiento a los compromisos establecidos en el Plan de Acción.

Como insumo principal objeto de verificación, se empleó el informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional 2017, remitido por la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad el 16 de enero de 2018.

El alcance del trabajo de la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Reporte del plan de acción de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la vigencia 2017 desde enero hasta diciembre.
- Verificación de la trazabilidad de los avances registrados en el instrumento de reporte.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Evaluación de avance y cumplimiento del Plan de Acción de Gestión de la dependencia con corte al 31 de diciembre de 2017.
- Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.
- Evaluación del seguimiento realizado a los acuerdos de gestión.

CRITERIOS:

Artículo 39 de la Ley 909 de 2004 *“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”* que reza: *“Obligación de Evaluar. (...) El Jefe de Control Interno (...) tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento.”*

El procedimiento P-OP-018 -1 Elaboración modificación y seguimiento del Plan de Acción Institucional V1.

Procedimiento P-OP-023 Indicadores de Gestión V0.

Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos – Función Pública.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Se solicitó la documentación soporte a la dependencia, donde se analizó y constató que el avance fuera consistente con la información reportada y que existiera concordancia con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital y los indicadores.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Luego del análisis realizado, se llevaron a cabo entrevistas con los responsables de la dependencia para verificar la gestión realizada en virtud de los compromisos adquiridos. Los resultados del análisis se detallan a continuación:

1. Reporte de compromisos de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones desde enero hasta diciembre de 2017.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió el 15 de enero de 2018 a la Oficina Asesora de Planeación sus reportes de plan de acción correspondientes al corte del mes de diciembre de 2017, a través de correo electrónico, en el formato y metodología establecidos.

2. Verificación de la trazabilidad de los avances registrados en el Instrumento de reporte.

En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2017 realizada por la Oficina de Control Interno para los reportes correspondientes al año 2017, se observó que para la presentación de los avances de los compromisos de la dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos de manera coherente y razonable, lo que permite identificar la gestión para cada meta en el periodo evaluado.

- Trazabilidad de la información:

Igualmente se ha hecho una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación y ejecución para las diferentes actividades formuladas, observando que para la mayor parte, se soporta de manera coherente y razonable y es posible obtener la historia de la información de la planeación y de la ejecución de producto y /o meta.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Se verificó que los requerimientos asociados a la dependencia en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad que tuvieran presupuesto disponible vigente al 31 de diciembre de 2017 guardaran relación con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital.

3. Análisis y evaluación de cumplimiento de los compromisos periodo enero a diciembre de 2017.

Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2017 se formularon diecinueve (19) productos, para los cuales se presenta para cada uno el análisis correspondiente a su avance, cumplimiento acumulado al 31 de diciembre de 2017, así como algunas observaciones relacionadas.

3.1 Producto – Disminuir en 1 (un) día al año el tiempo promedio de respuesta de peticiones quejas y reclamos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior.

Indicador: (Días reducidos del tiempo actual de respuesta a las PQRS de los usuarios / 1) *100

Fuente de Datos: Base de datos del promedio de tiempo de respuesta a las PQRS

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100 % equivalente a la disminución promedio de un día en el tiempo de respuesta.

Avance obtenido: 100 % equivalente a la disminución promedio de un día en el tiempo de respuesta.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Evaluación:

Se verificó la base de datos del promedio de tiempo de respuesta a las PQRS de las vigencias 2016 y 2017, el plan de acción del área y la ejecución reportada donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo evaluado superior al 100% debido a que el tiempo promedio reducido de la vigencia 2016 fue de 11.49 días y el tiempo promedio reducido de la vigencia 2017 fue de 8.68 días y de acuerdo con la fórmula establecida para la medición del producto, da como resultado una reducción promedio de 2.81 días equivalente al 281%.

3.2 Producto – Adelantar tres (3) estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo.

Indicador: (Estudios de satisfacción adelantados / 3) * 100

Fuente de Datos: Estudios de satisfacción adelantados en la vigencia

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% equivalente a tres estudios de satisfacción realizados.

Avance obtenido: 66.67% equivalente a dos (2) estudios de satisfacción realizados.

Evaluación:

Al verificar las encuestas de satisfacción y su presentación, correos soportes, el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado del 66.67%, dado que se tenía programado adelantar tres (3) estudios de satisfacción y a la fecha de corte solo dos (2) fueron adelantados.



3.3 Producto – Diseñar y producir todas las piezas de comunicación requeridas para informar los componentes, beneficios y servicios del sistema de transporte público de Bogotá, gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Indicador: $(\text{Piezas diseñadas y producidas} / \text{piezas requeridas}) * 100$

Fuente de Datos: Piezas diseñadas para información de todos los tipos de servicios, para campañas de divulgación, para apoyo en actividades, para la estrategia de comunicaciones, etc.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a la producción del total de piezas requeridas.

Avance obtenido: 100% correspondiente a la producción del total de piezas requeridas.

Evaluación:

Se verificó la presentación realizada para el plan de acción donde se evidencian las piezas diseñadas (afiches, pendones, videos animados, carteleras, entre otras) y la ejecución reportada donde se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado del 100%, dado que se diseñaron y produjeron las piezas de comunicación requeridas, equivalentes a 9.752.

3.4 Producto – Realizar 6 historias de vida para promocionar a través de la estrategia 2.0.

Indicador: $(\text{Historias realizadas} / 6) * 100$

Fuente de Datos: Historias de vida promocionadas a través de las carteleras digitales.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 6 historias de vida promocionadas.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Avance obtenido: 100% correspondiente a 6 historias de vida promocionadas.

Evaluación:

Se realizó inspección ocular a las carteleras digitales instaladas en la sede administrativa de la entidad, se verificó el plan de acción del área y la ejecución reportada donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado del 100% dado que se tenía programada la realización de seis (6) historias de vida a través de carteleras digitales y se publicaron seis (6) correspondientes a (*“De vigilante a técnico de control”, “Mi bebé nació en TM”, “Sorpresa la gatita abandonada que disparó las alarmas en TM”, “zonas preferenciales” “Gloria Bernal, madre cabeza de familia” y “Recomoto”*).

3.5 Producto – Adelantar 6 eventos que involucren gremios y/o, empresas y/o academia y concesionarios del Sistema.

Indicador: $(\text{Eventos adelantados} / 6) * 100$

Fuente de Datos: Eventos realizados y socializados a través de la Intranet

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 6 eventos adelantados.

Avance obtenido: 100% correspondiente a 6 eventos adelantados.

Evaluación:

Se verificó las publicaciones realizaciones en la intranet relacionado con la promoción de los eventos, el plan de acción del área y la ejecución reportada donde se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado del 100% dado que se tenía programado adelantar seis (6) eventos programados y los seis (6) fueron ejecutados los cuales corresponden a *“Uso adecuado del Sistema”* (con alumnos de la Universidad



Externado), “Operador 10”, “Plan Padrino”, “Focus Group”, “Biblioestaciones” y “Capacitaciones sobre cambios operativos” (con los concesionarios).

3.6 Producto – Actualización Manual de Crisis

Indicador: (Manual actualizado / 1) *100

Fuente de Datos: Manual de Crisis vigente

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un (1) manual de crisis actualizado en la vigencia 2017.

Avance obtenido: 0% correspondiente a un (1) manual de crisis actualizado en la vigencia 2017.

Evaluación:

Al verificar el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la Subgerencia de Comunicaciones tiene un cumplimiento del acumulado del 0%, dado que se tenía programada la actualización del manual de crisis y este no fue actualizado, no obstante, el documento mencionado se remitió a través de correo electrónico a la Subgerente el 21 de diciembre de 2017 para su revisión y aprobación.

3.7 Producto – Estructurar un plan de Medios (Comunicaciones y Capacitación)

Indicador: (Plan de Medios estructurado / 1) *100

Fuente de Datos: Panorama de medios suministrado por MediaCom

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un (1) plan de medios estructurado.

Avance obtenido: 100% correspondiente a un (1) plan de medios estructurado.



Evaluación:

Se verificó la presentación de Panorama de Medios realizada por MediaCom, el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 del 100% dado que se estructuró el plan de medios que se tenía programado.

3.8 Producto – Desarrollar e implementación de un (1) nuevo medio de Comunicación Interna (2 carteleras digitales).

Indicador: (Número de carteles digitales instaladas / 2) *100

Fuente de Datos: Carteleras digitales ubicadas en la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 2 carteleras digitales ubicadas en la sede administrativa.

Avance obtenido: 600% correspondiente a 12 carteleras digitales ubicadas en la sede administrativa.

Evaluación:

Se realizó inspección ocular a las carteleras digitales instaladas en la sede administrativa de la entidad, se verificó el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado superior al 100% dado que se instalaron doce (12) carteles digitales y solamente se tenía programado el desarrollo y la implementación de dos (2) de ellas.

3.9 Producto – Realizar 6 campañas de comunicación interna orientadas a los públicos objetivos de la comunicación organizacional.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Indicador: (Número de campañas realizadas / 6) *100

Fuente de Datos: Campañas realizadas y socializadas a través de la Intranet Institucional.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 6 campañas de comunicación realizadas.

Avance obtenido: 100% correspondiente a 6 campañas de comunicación realizadas.

Evaluación:

Se verificaron las campañas a través de la publicación en la intranet de la entidad, plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado del 100% dado que se realizaron las seis (6) campañas programadas durante la vigencia.

3.10 Producto – Diseñar e Implementar proceso de atención a pequeños propietarios.

Indicador: (Proceso diseñado e implementado / 1) * 100%

Fuente de Datos: Resolución 407 de 2017 *“Por la cual se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017 y se delegan algunas competencias”*.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un (1) proceso de atención a pequeños propietarios diseñado e implementado.

Avance obtenido: 100% correspondiente a un (1) proceso de atención a pequeños propietarios diseñado e implementado.

Evaluación:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Al verificar el plan de acción del área y las evidencias que soportan la ejecución, se logró evidenciar la implementación del proceso de atención a pequeños propietarios, por lo cual se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo del 100% ya que su cumplimiento se vio evidenciado en la resolución 407 de 2017, *“Por la cual se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017 y se delegan algunas competencias”*.

3.11 Producto – Implementar espacios de presencia institucional de TMSA en el 45% de las Alcaldías Locales, garantizando la atención a las comunidades.

La dependencia solicitó la eliminación de este producto en el Plan de Acción Institucional mediante memorando 2017IE8306 del 4 de septiembre de 2017, el cual fue dirigido al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación. De acuerdo con la verificación en la plataforma CORDIS, se evidenció que el responsable de la Oficina Asesora de Planeación finalizó el requerimiento, eliminando el producto solicitado, el 2 de octubre de 2017; por lo que no es posible evaluar su cumplimiento.

3.12 Producto – Encuentros (reuniones, visitas técnicas, recorridos, audiencias públicas, cabildos públicos, mesas de trabajo, apoyos de divulgación entre otros eventos zonales) al año, con el propósito de fortalecer la relación con las comunidades desde lo zonal.

Indicador: (encuentros adelantados / 3500) *100

Fuente de Datos: Matriz de Actividades de gestión social y actas de encuentros adelantados en el año ubicadas en archivo.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 3500 encuentros adelantados en la vigencia 2017.

Informe N° OCI-2018-012 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2017
Página 11 de 19



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Avance obtenido: 108% correspondiente a 3.795 encuentros adelantados en la vigencia 2017. Verificar si están reportando menos o el sistema no permite cifras superiores al 100%

Evaluación:

Se verificó la matriz de actividades de gestión social, actas de encuentros, plan de acción del área y se realizó entrevista con los responsables de la dependencia donde se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado superior al 100% dado que se tenía programados 3.500 encuentros y se adelantaron 3.795.

3.13 Producto – Cubrir el 90% de las localidades del Distrito con eventos de participación para líderes comunales.

Indicador: (Localidades cubiertas con eventos de participación de líderes comunales / total localidades) *100

Fuente de Datos: Eventos de participación ciudadana.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente 18 localidades de Bogotá cubiertas con eventos de participación de líderes comunales.

Avance obtenido: 22% correspondiente a cuatro (4) localidades de Bogotá cubiertas con eventos de participación de líderes comunales.

Evaluación:

Se verificó las actas de actividades de gestión social con los líderes comunales, plan de acción del área y se realizó entrevista con los responsables de la dependencia donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 del 22%



dado que se cubrieron cuatro (4) de las dieciocho (18) localidades de Bogotá con eventos de participación ciudadana. Cabe aclarar, que la Subgerencia mediante memorando 2017IE11892 del 29 de noviembre de 2017 solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la modificación de la meta debido a las dificultades presentadas para su ejecución, pero esta solicitud fue rechazada debido a que no se consideró viable, ni pertinente llevarla a cabo a un mes de culminar la vigencia.

3.14 Producto – Implementar una herramienta o producto para la formación al interior de Comunidades Educativas.

Indicador: (Herramienta de formación implementada / 1) *100

Fuente de Datos: Herramienta para la información al interior de comunidades educativas.

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a una herramienta para la formación al interior de comunidades educativas

Avance obtenido: 100% correspondiente a una herramienta para la formación al interior de comunidades educativas

Evaluación:

Al verificar el plan de acción del área y las evidencias que soportan la ejecución, se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 del **0%**, dado que no se implementó la herramienta para la formación al interior de comunidades educativas que se tenía programada. Cabe aclarar que la Subgerencia mediante memorando 2017IE11829 del 24 de noviembre de 2017 solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la modificación de la meta debido a las dificultades presentadas para su ejecución, pero esta solicitud fue rechazada debido a que no se consideró viable, ni



pertinente llevarla a cabo a un mes de culminar la vigencia.

3.15 Producto – Diseño e implementar un nuevo modelo de atención al usuario en vía para el componente troncal y zonal, que permita conocer la operación, las diferentes novedades y promoviendo siempre el buen uso y comportamiento dentro de él.

Indicador: (Modelo de atención diseñado e implementado / 1) *100

Fuente de Datos: Modelo de atención al usuario en vía

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un modelo de atención al usuario en vía para el componente troncal y zonal.

Avance obtenido: 0% correspondiente a un modelo de atención al usuario en vía para el componente troncal y zonal.

Evaluación:

Al verificar el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado del 0%, dado que no se implementó el modelo de atención al usuario en vía, solamente se suscribió el contrato el 21 de noviembre de 2017 cuyo plazo de ejecución es de siete (7) meses.

3.16 Producto – Desarrollar 48 intervenciones al año, en diferentes territorios influenciados por la operación para el componente zonal y troncal, que permitan la información y divulgación de los diferentes componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del sistema).

Indicador: (Intervenciones desarrolladas en los diferentes territorios influenciados por la operación / 48) * 100



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente de Datos: Actas de atención en vía

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a 48 intervenciones en el año en en diferentes territorios influenciados por la operación para el componente zonal y troncal.

Avance obtenido: 100% correspondiente a 48 intervenciones en el año en en diferentes territorios influenciados por la operación para el componente zonal y troncal.

Evaluación:

Se verificó con las actas de atención en vía, en las cuales describen la intervención realizada, el plan de acción del área y la ejecución reportada donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado del 100% ya que se ejecutaron las cuarenta y ocho (48) intervenciones que se tenían programadas para la vigencia.

3.17 Producto – Desarrollar 1 estudio de cultura ciudadana.

Indicador: (Estudios de cultura ciudadana desarrollados / 1) *100

Fuente de Datos: Estudios de cultura ciudadana desarrollados

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un estudio de cultura ciudadana desarrollado

Avance obtenido: 100% correspondiente a un estudio de cultura ciudadana desarrollado



Evaluación:

Se verificó el estudio de cultura ciudadana desarrollado por MediaCom, el plan de acción del área y la ejecución reportada donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 del 100% dado que se tenía programado un estudio de cultura ciudadana el cual fue desarrollado durante la vigencia.

3.18 Producto – Diseño e implementar de una estrategia de comunicación enfocada al Proyecto Cultura Ciudadana en Transmilenio, que incluya control y evaluación a la estrategia del Proyecto Cultura Ciudadana en Transmilenio.

Indicador: (Estrategia de comunicación diseñada e implementado/1) *100

Fuente de Datos: Estrategia de comunicación

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a una estrategia de comunicación diseñada e implementada.

Avance obtenido: 100% correspondiente a una estrategia de comunicación diseñada e implementada.

Evaluación:

Se verificaron las campañas de cultura ciudadana a través de las publicaciones realizadas en la intranet de la entidad, el plan de acción del área y la ejecución reportada se determinó que la dependencia tiene un cumplimiento acumulado en el periodo del 100% dado que se implementó la estrategia de comunicación programada, correspondiente a tres (3) campañas: “*Todos Pagamos el Pato*”, “*Ahora el Pato Paga*” y “*Transmilenio se mueve para todos*”.



3.19 Producto – Estructurar un plan de Medios (Cultura Ciudadana).

Indicador: (Plan de Medios estructurado / 1) *100

Fuente de Datos: Panorama de medios suministrado por MediaCom

Unidad de Medida: Porcentaje (%)

Avance esperado: 100% correspondiente a un plan de medios estructurado

Avance obtenido: 100% correspondiente a un plan de medios estructurado

Evaluación:

Se verificó la presentación de Panorama de Medios realizada por MediaCom, el plan de acción del área, y la ejecución reportada donde se determinó que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones tiene un cumplimiento acumulado en el periodo del 100% dado que se estructuró el plan de medios que se tenía programado, a través del cual se determinaron las generalidades, perfil de usuarios por segmentos entre otros.

4. Evaluación de los compromisos de la dependencia:

A partir de los resultados obtenidos para los diferentes productos y/o metas y teniendo en cuenta las observaciones específicas, se calculó el promedio simple, por lo tanto, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2017 del 77%.

5. Cumplimiento del seguimiento de las metas establecidas en los Acuerdos de Gestión

Al verificar el acuerdo de gestión suscrito entre la Gerente General y la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones el primero de enero de 2017, se evidenció que

Informe N° OCI-2018-012 Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2017
Página 17 de 19



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



dos (2) de las veintiún (21) actividades establecidas, no se encuentran descritas en el Plan de Acción Institucional de la Entidad.

No se logró evidenciar el seguimiento semestral que debe realizarse a los acuerdos de Gestión, tal como lo establece el numeral 1.3, de la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos – Acuerdos de Gestión, emitida por la Función Pública

6. Conclusiones

Se evidenció que los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional guardan relación con las metas determinadas en el Plan de Desarrollo Distrital.

Los Indicadores establecidos en el Cuadro de Mando de Integral, no guardan relación con los del Plan de Acción ya que solamente dos (2) de las diecinueve (19) actividades descritas en el Plan de Acción, están incluidas en el Cuadro de Mando.

7. Recomendaciones

- 1) Implementar mecanismos de autocontrol y autoevaluación para detectar desviaciones en la ejecución de lo programado y evaluar la modificación de los compromisos pactados en el plan de acción si fuere necesario.
- 2) Realizar el seguimiento semestral a los acuerdos de Gestión tal como lo establece la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos – Acuerdos de Gestión, emitida por la Función Pública. En su numeral 1.3. Seguimiento y Retroalimentación, ya que este seguimiento no se observó en los acuerdos de gestión de la dependencia.
- 3) Tomar medidas correctivas oportunas que sean necesarias para dar cumplimiento a los objetivos previstos por la entidad en el plan de Acción, ya que se solicitó en



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



el noviembre la eliminación y modificación de dos (2) metas a la Oficina Asesora de Planeación.

Finalmente y con el fin de dar cumplimiento de la circular 04 de 2005 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno recomienda que el presente informe sea tenido en cuenta como referente en la evaluación de los servidores de la Dependencia.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Bogotá D.C., 30 del mes de enero del 2018.

Luis Antonio Rodríguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lina María Amaya Sánchez, Profesional Contratista de Apoyo