

COMUNICACIÓN INTERNA

Para : **YAMILE ANGÉLICA MEDINA WALTEROS** - Subgerente de Gestión Corporativa; **OSCAR FLÓREZ MORENO** - Jefe Oficina Asesora de Planeación; **MARGARITA ISABEL CÓRDOBA GARCÍA** - Jefe Oficina de Gestión Social; **DIANA PATRICIA COVALEDA** - Subgerente de Gestión Urbana; **IVÁN FLÓREZ AGUILAR** - Subgerente de Gestión Inmobiliaria; **ALEJANDRO DE ANGULO BLUM** - Subgerente de Desarrollo de Proyectos; **LUZ ELIZABETH CAICEDO BELLO** - Subgerente Jurídica.

De : **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Asunto : **Informe de Seguimiento Plan de Mejoramiento por Procesos.**

Dando cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento de Control Interno, se informa que en lo corrido de la vigencia se han realizado cinco (5) seguimientos al Plan de mejoramiento por procesos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, el cual se compone de 17 hallazgos con un total de 25 acciones correctivas y/o de mejora.

No.	CODIGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCIONES
1	AC-001	1. Avanzar en el proceso de socialización e interiorización del proceso y procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de garantizar conocimiento y aplicación estricta del mismo por parte de todos los involucrados en su cumplimiento. 2. Es necesario promover el estricto cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolver los derechos de petición formulados ante la empresa. 3. Capacitar frecuentemente a la persona o personas encargadas del aplicativo SQDS, con el fin de que la información que se cargue en el mismo se realice de manera oportuna y correcta. 4. Impartir instrucciones frente a la norma en la que se debe dar respuesta a las peticiones que ingresen de manera directa al SDQS, toda vez que no existe claridad sobre la radicación en Erudita de su ingreso y de su respuesta	Realizar jornadas de socialización e interiorización del proceso y procedimiento de PQRS al interior del grupo de trabajo
2	AC-002	1. Dar cumplimiento a la Guía de Atención al Ciudadano en su numeral 6 garantizando que la atención en el punto de atención al ciudadano se preste en jornada continua.	Establecer horarios en el punto de atención al ciudadano de acuerdo al numeral 6 de la Guía de Atención al Ciudadano.

No.	CODIGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCIONES
3	AC-003	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer controles en el cumplimiento de los reportes de información que debe realizar el proceso, en especial el reporte trimestral que debe presentarse al Comité Directivo para retroalimentación a todos los niveles de la empresa. 2. Es necesario promover el estricto cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolver los derechos de petición formulados ante la empresa. 3. Es necesario dar traslado oportuno a los requerimientos sobre los cuales la empresa no es competente de conformidad con los tiempos y criterios establecidos en el Artículo 21 de la Ley 1437 	Establecer dentro del procedimiento de PQRS controles para: el reporte oportuno de información, el seguimiento a la respuesta de los peticionarios, verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley 1437 de 2011.
4	AC-004	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidencia falta de seguimiento en el proceso final de radicación y comunicación efectiva al peticionario. 	Establecer lineamientos dentro del procedimiento de PQRS para la respuesta oportuna a los requerimientos que ingresen directamente al SDQS.
5	AC-005	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la definición de los subtemas a la Empresa dejando evidencia del acompañamiento y seguimiento al proceso. 	Establecer los lineamientos de administración del punto de atención al ciudadano de acuerdo al numeral 6 de la Guía de Atención al Ciudadano. Lo anterior como lineamiento en el procedimiento de PQRS y con el acompañamiento del Equipo SIG de la Oficina Asesora de Planeación.
6	AC-006	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir de qué manera serán manejados los puntos de atención al ciudadano de la Empresa y el Sistema de Información SDQS. 2. Propender por una mejora de los canales de información por medio de una adecuada implementación de las TIC's, en el marco de la estrategia de gobierno en línea, además buscar articular los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS, de cara a la optimización del recurso humano, evitar reprocesos en el registro de los requerimientos ciudadanos. 	Establecer lineamientos dentro del procedimiento de PQRS para articular el Sistema de Gestión Documental con los requerimientos que ingresen directamente al SDQS.
7	AC-007	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar una estrategia que potencie la interacción que se da entre las diferentes dependencias de las entidades a través del proceso de atención al ciudadano, que permita el análisis de los requerimientos ciudadanos más reiterados y la identificación de acciones preventivas y de mejora, de forma tal que se trascienda el seguimiento a la oportunidad de las respuestas. 2. Es necesario que las entidades del sector valoren el proceso de atención al ciudadano y definan la importancia de su institucionalidad y la relevancia de la gestión del servicio al ciudadano. 	Verificar dentro del procedimiento de PQRS actividades de seguimiento de los requerimientos y la oportunidad de las respuestas.
8	AC-008	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las entidades del sector con el liderazgo de la Secretaría de Hábitat, deben fortalecer el trabajo sectorial para aprovechar las experiencias exitosas de otras entidades en el servicio al ciudadano y aclarar aspectos relacionados con competencias que se cruzan con las entidades de otros sectores como gobierno y ambiente. 2. Es preciso incluir en los procesos de inducción y reinducción el tema de servicio al ciudadano y fortalecer las competencias en el manejo y operación del SDQS. 	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, el tema PQRS para fortalecer las competencias de los funcionarios y experiencias exitosas de otras entidades.



No.	CODIGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCIONES
9	GT-001	INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE AUTOR - CONTROL INTERNO RAD 20171100006083 1. Se evidenció que el inventario de información suministrado por la Subgerencia de Gestión Corporativa Proceso de Gestión de Tics, se encuentra desactualizado.	Revisión y actualización del los bienes tecnológicos asignados a los contratistas y a los funcionarios de la empresa.
10	MC-001	No se ha determinado qué procedimientos aplican a la empresa durante el periodo de transición e implementación de la nueva documentación del Sistema Integrado de Gestión.	Realizar una socialización para informar a la empresa el sitio de consulta de la documentación del SIG de Metrovivienda y de la ERU. Solicitar concepto del alcance de la fusión en cuanto a la utilización de documentos del SIG a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y al Departamento Administrativo de la Función Pública. Enviar a los responsables de los procesos comunicación interna de recordatorio de la fecha límite de actualización de sus documentos del SIG. Publicar en la erunet, los documentos del SIG aprobados para los procesos.
11	DE-001	No todos los planes de acción mantienen la misma presentación, ya que en algunos planes se especifica el peso ponderado de las acciones particulares dentro del cumplimiento de las metas y en otros no.	Revisión por parte de la OAP de los reportes de plan de acción y en el caso de las dependencias que no usan el formato adecuadamente, se realizará mesa de trabajo.
12	DE-002	No hay un seguimiento o alerta del estado de cumplimiento de las acciones de las áreas que pueda evidenciarse en algún informe o instrumento y que retroalimente a las dependencias.	Socializar a cada dependencia el resultado del seguimiento al cumplimiento de plan de acción de acuerdo a los informes trimestrales presentados a la OAP.
13	DE-003	No se evidencia el diseño, medición, evaluación y seguimiento de indicadores de gestión solo de los establecidos en el plan de acción de la empresa.	Generar y ejecutar cronograma de formulación de indicadores
14	CI-001	No se evidencio información completa publicada en la página Web de la empresa relacionada con la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. (VER DETALLE ACCIÓN CI-001)	Se solicitara la asignación de una persona por área que esté al frente del tema de Ley de Transparencia y en contacto permanente con la OAC para la respectiva actualización de la documentación requerida. Correo con solicitud de asignación de persona por área para el tema de ley de transparencia.
15	GD-001	Mejorar el proceso de organización de Archivos de Gestión de la Empresa, con el objetivo de contar con un inventario documental que garantice las respectivas consultas tanto internas como externas y dar el respectivo cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	1. Apoyo técnico del personal de Archivo Central a todos los procesos archivísticos de la Empresa con el objetivo de garantizar la organización de los Archivos de Gestión.



No.	CODIGO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ACCIONES
16	GF-001	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario reprogramar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	Seguimiento al recibo a satisfacción del sistema, por los usuarios de los módulos faltantes (Contabilidad y Compras)
			Registro en el sistema de los movimientos faltantes para quedar al día y generar los reportes mensuales que permitan verificar que el registro haya quedado bien.
			Seguimiento a la implementación del proceso a través de reuniones y/o correos electrónicos.
			Resolución de adopción del Sistema Administrativo y Financiero JSP7- Gobierno como sistema oficial de la Empresa.
17	GF-002	Mejorar la ejecución presupuestal de los rubros a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa.	Realizar seguimiento al plan de contratación a través de correos electrónicos enviados a los responsables de los procesos.
			Elaborar en las fechas establecidas los documentos precontractuales de los procesos asignados

En este documento se realizara la socialización del estado del Plan de Mejoramiento por procesos, informando el resultado de los últimos cuatro (4) seguimientos realizados, en donde se ha presentado cierre de las acciones por parte de esta Oficina.

❖ **Seguimiento No.2 - Corte a Junio 30 de 2017**

Se evidenció que el Plan de mejoramiento consolidado al corte evaluado, contaba con 9 acciones correctivas y/o de mejora correspondientes a los procesos de:

- ✓ **Atención al ciudadano**, con 8 acciones las cuales se dieron por cumplidas en el seguimiento realizado con corte a 30 de Junio de 2017.
- ✓ **Gestión de TIC's**, con una (1) acción la cual se cumplió a 30 de mayo de 2017.

Proceso	No. de la Accion	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Atención al Ciudadano	AC-001	100%		X	31	3	17	13	6	17
Atención al Ciudadano	AC-002	100%		X	31	3	17	23	5	17



Proceso	No. de la Accion	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Atención al Ciudadano	AC-003	100%		X	31	3	17	23	5	17
Atención al Ciudadano	AC-004	100%		X	31	3	17	23	5	17
Atención al Ciudadano	AC-005	100%		X	31	3	17	23	5	17
Atención al Ciudadano	AC-006	100%		X	31	3	17	23	5	17
Atención al Ciudadano	AC-007	100%		X	31	3	17	23	5	17
Atención al Ciudadano	AC-008	100%		X	31	3	17	13	6	17
Gestión de TIC'S	GT-001	100%		X	30	5	17	30	5	17

❖ **Seguimiento No.3 - Corte a Julio 31 de 2017.**

Se evidenció que el Plan de mejoramiento consolidado al corte evaluado, contaba con 16 acciones correctivas y/o de mejora, de las cuales 9 se habían cerrado por parte de control interno en el seguimiento de junio 30 de 2017, las 8 acciones que se integraron al Plan de Mejoramiento corresponden a los procesos de:

- ✓ **Mejoramiento Continuo**, con cuatro (4) acciones de las cuales se dieron por cumplidas tres (3) en el seguimiento de Julio 31 de 2017 de acuerdo a la información reportada por el proceso, quedando una (1) acción abierta con un avance de ejecución del 87%.
- ✓ **Direccionamiento Estratégico**, con tres (3) acciones, a las cuales no aplicaba el seguimiento por vencerse en fecha posterior al mismo, continuando abiertas en corte evaluado.

Proceso	No. de la Accion	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Mejoramiento Continuo	MC-001	100%		X	15	7	17	15	6	17
Mejoramiento Continuo	MC-001	100%		X	15	7	17	15	6	17
Mejoramiento Continuo	MC-001	100%		X	15	7	17	15	6	17



Proceso	No. de la Acción	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Mejoramiento Continuo	MC-001	87%	X		31	10	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-001	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-002	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-003	N/A	X		31	12	17			

❖ **Seguimiento No.4 - Corte Agosto 31 de 2017.**

Se evidenció que el Plan de mejoramiento consolidado al corte evaluado contaba con 25 acciones correctivas y/o de mejora, de las cuales 12 se cerraron por parte de control interno en el seguimiento de julio 31 de 2017, las 13 acciones que se continuaban abiertas o integraron al Plan de Mejoramiento en el periodo evaluado corresponden a los procesos de:

- ✓ **Mejoramiento Continuo**, con una (1) acción abierta a la fecha del seguimiento con un avance de ejecución del 91%.
- ✓ **Direccionamiento Estratégico**, con tres (3) acciones, de las cuales se reportó un avance del 22% a la acción código DE-003, las acciones DE-01 y DE-002 no aplicaban para este seguimiento.
- ✓ **Comunicación Institucional**, con dos (2) acciones, a la primera acción no le aplicaba este seguimiento y la segunda acción tiene un avance del 87%.
- ✓ **Gestión Documental**, con una (1) acción que tiene un avance del 8%.
- ✓ **Gestión Financiera**, con seis (6) acciones de las cuales se cumplieron a la fecha del corte la uno (1) y la cuatro (4), la acción dos (2) tiene un avance del 60%, la tres (3) tiene un avance del 50%, la cinco (5) tiene un avance del 20% y la seis (6) tiene un avance del 20%

Proceso	No. de la Acción	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Mejoramiento Continuo	MC-001	99%	X		31	10	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-001	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-002	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-003	22%	X		31	12	17			
Comunicación Institucional	CI-01	N/A	X		13	10	17			
Comunicación Institucional	CI-01	87%	X		31	12	17			
Gestión Documental	GD-001	8%	X		31	12	17			
Gestión Financiera	GF-01	100%		X	30	8	17	30	8	17
Gestión Financiera	GF-01	60%	X		30	9	17			
Gestión Financiera	GF-01	50%	X		30	9	17			
Gestión Financiera	GF-01	100%		X	30	9	17	18	9	17
Gestión Financiera	GF-02	20%	X		31	12	17			
Gestión Financiera	GF-02	20%	X		31	12	17			



❖ **Seguimiento No.5 - Corte septiembre 30 de 2017.**

Se evidenció que el Plan de mejoramiento consolidado al corte evaluado contaba con 25 acciones correctivas y/o de mejora, de las cuales nueve (9) se cerraron en junio, tres (3) se cerraron en julio, dos (2) se cerraron en agosto, quedando once (11) acciones, discriminadas así: Tres (3) cerradas y ocho (8) abiertas:

- ✓ **Mejoramiento Continuo**, con una (1) acción abierta a la fecha del seguimiento con un avance de ejecución del 99%.
- ✓ **Direccionamiento Estratégico**, con tres (3) acciones, de las cuales se reportó un avance del 39% a la acción código DE-003, las acciones DE-01 y DE-002 no aplicaban para este seguimiento.
- ✓ **Comunicación Institucional**, con dos (2) acciones, la primera se cumplió con un avance del 100% y la segunda acción continua con un avance del 87%.
- ✓ **Gestión Documental**, con una (1) acción que tiene un avance del 19%.
- ✓ **Gestión Financiera**, con cuatro (4) acciones de las cuales dos (2) se cumplieron a la fecha del corte correspondientes al código GF-01 y las otras (2) dos correspondientes al código GF-02 tiene un avance del 40% cada una.

Proceso	No. de la Acción	% de Avance a la Fecha	Estado de la Acción		Fecha de vencimiento			Fecha de Cumplimiento		
			Abierta	Cerrada						
Mejoramiento Continuo	MC-001	99%	X		31	10	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-001	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-002	N/A	X		31	12	17			
Direccionamiento Estratégico	DE-003	39%	X		31	12	17			
Comunicación Institucional	CI-01	100%		X	13	10	17			
Comunicación Institucional	CI-01	87%	X		31	12	17			
Gestión Documental	GD-001	19%	X		31	12	17			
Gestión Financiera	GF-01	100%		X	30	9	17			
Gestión Financiera	GF-01	100%		X	30	9	17			
Gestión Financiera	GF-02	40%	X		31	12	17			
Gestión Financiera	GF-02	40%	X		31	12	17			

CONCLUSIONES:

1. En el seguimiento con corte a septiembre 30 de 2017, se evidencia que el Plan de mejoramiento tiene un avance del 88%.
2. Ocho (8) acciones correctivas y/o de mejora abiertas para los procesos de: Mejoramiento continuo, Direccionamiento Estratégico, Comunicación institucional, Gestión Documental y Gestión Financiera.
3. Diecisiete (17) acciones correctivas y o de mejora cerradas por parte de esta Oficina correspondientes a los procesos de: Atención al ciudadano, Gestión de TIC's, Mejoramiento continuo, Comunicación institucional y Gestión Financiera

RECOMENDACIONES:

- Es importante que se presente el vencimiento en los plazos de las acciones programadas, los procesos

soliciten la reprogramación de la fecha de cumplimiento a la Oficina Asesora de Planeación, justificando la razón del no cumplimiento de las mismas.

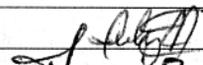
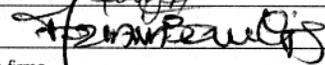
- Formular acciones correctivas a los resultados de las auditorías realizadas por parte de la Oficina de Control interno en los tiempos establecidos en el procedimiento de PD-ES-ACPM-03 Acciones CPM y Planes de Mejoramiento V1.0

Cordialmente,


ADRIANA BELLO CORTES
 Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Ing. Eduardo Aguirre Monroy - Gerente General

ANEXO 1: Seguimiento corte 30 de septiembre Plan de Mejoramiento.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Lily Johanna Moreno González	Contratista O.C.I	Oficina de Control interno	
Revisó y Aprobó:	Adriana Bello Cortes	Jefe O.C.I	Oficina de Control interno	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				

CONSOLIDADO ACCIONES DE MEJORAMIENTO					
Proceso de Evaluación y Seguimiento					
Código:	FT-ES-ACPM-02			Versión:	1.0
Fecha:	21 de diciembre de 2016			Página:	

VIGENCIA:2017

No.	CODIGO	FECHA DE REPORTE			PROCESO	FUENTE	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	CAUSAS	ACCIONES	FECHA DE INICIO DE LA ACCION			FECHA DE TERMINACION DE LA ACCION			RESPONSABLE	META	INDICADOR	ESTADO	AVANCE			
		dia	mes	año						dia	mes	año	dia	mes	año					dia	mes	año	AVANCE
1	AC-001	13	12	16	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoria de Control Interno	<p>1. Avanzar en el proceso de socialización e interiorización del proceso y procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de garantizar conocimiento y aplicación estricta del mismo por parte de todos los involucrados en su cumplimiento.</p> <p>2. Es necesario promover el estricto cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolver los derechos de petición formulados ante la empresa.</p> <p>3. Capacitar frecuentemente a la persona o personas encargadas del aplicativo SQDS, con el fin de que la información que se cargue en el mismo se realice de manera oportuna y correcta.</p> <p>4. Impartir instrucciones frente a la norma en la que se debe</p>	N.A	Realizar jornadas de socialización e interiorización del proceso y procedimiento de PQRS al interior del grupo de trabajo	13	12	16	31	3	17	Oficina Gestión Social	Dos socializaciones al interior del grupo de trabajo del procedimiento de PQRS	Jornadas de socialización ejecutadas / Jornadas de socialización programadas	Abierta	26	3	2017	50%
2	AC-002	13	12	16	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoria de Control Interno	<p>1. Dar cumplimiento a la Guía de Atención al Ciudadano en su numeral 6 garantizando que la atención en el punto de atención al ciudadano se preste en jornada continua.</p>	N.A	Establecer horarios en el punto de atención al ciudadano de acuerdo al numeral 6 de la Guía de Atención al Ciudadano	13	12	16	31	3	17	Oficina Gestión Social	Una Guía de Atención al Ciudadano actualizada	Guía de Atención al Ciudadano actualizada	Abierta	26	3	2017	50%
3	AC-003	13	12	16	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoria de Control Interno	<p>1. Establecer controles en el cumplimiento de los reportes de información que debe realizar el proceso, en especial el reporte trimestral que debe presentarse al Comité Directivo para retroalimentación a todos los niveles de la empresa.</p> <p>2. Es necesario promover el estricto cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolver los derechos de petición formulados ante la empresa.</p> <p>3. Es necesario dar traslado oportuno a los requerimientos sobre los cuales la empresa no es competente de conformidad con los tiempos y criterios establecidos en el Artículo 21 de la Ley 1437</p>	N.A	Establecer dentro del procedimiento de PQRS controles para el reporte oportuno de información, el seguimiento a la respuesta de los peticionarios, verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley 1437 de 2011.	13	12	16	31	3	17	Oficina Gestión Social	Un procedimiento de PQRS con los controles para el reporte oportuno de información, el seguimiento a la respuesta de los peticionarios, y la verificación el cumplimiento de los términos establecidos en la ley 1437 de 2011.	Procedimiento de PQRS actualizado	Abierta	26	3	2017	50%
4	AC-004	13	12	16	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Auditoria de Control Interno	<p>1. Se evidencia falta de seguimiento en el proceso final de radicación y comunicación efectiva al peticionario.</p>	N.A	Establecer lineamientos dentro del procedimiento de PQRS para la respuesta oportuna a los requerimientos que ingresen directamente al SDQS.	13	1	17	31	3	17	Oficina Gestión Social	Un procedimiento de PQRS con los lineamientos para la administración del punto de atención	Procedimiento de PQRS actualizado	Abierta	26	3	2017	50%
5	AC-005	13	1	17	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Otro Informe de Gestión 2016 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	<p>1. Realizar la definición de los subtemas a la Empresa dejando evidencia del acompañamiento y seguimiento al proceso.</p>	N.A	Establecer los lineamientos de administración del punto de atención al ciudadano de acuerdo al numeral 6 de la Guía de Atención al Ciudadano. Lo anterior como lineamiento en el procedimiento de PQRS y con el acompañamiento del Equipo SIG de la Oficina Asesora de Planeación	13	1	17	31	3	17	Oficina Gestión Social	Un procedimiento de PQRS con los lineamientos para la administración del punto de atención.	Procedimiento de PQRS actualizado	Abierta	26	3	2017	50%
6	AC-006	13	1	17	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Otro Informe de Gestión 2016 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	<p>1. Definir de qué manera serán manejados los puntos de atención al ciudadano de la Empresa y el Sistema de Información SDQS</p> <p>2. Propender por una mejora de los canales de información por medio de una adecuada implementación de las TIC's, en el marco de la estrategia de gobierno en línea, además buscar articular los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS, de cara a la optimización del recurso humano, evitar reprocesos en el registro de los requerimientos ciudadanos.</p>	N.A	Establecer lineamientos dentro del procedimiento de PQRS para articular el Sistema de Gestión Documental con los requerimientos que ingresen directamente al SDQS.	13	1	17	31	3	17	Oficina Gestión Social	Un procedimiento de PQRS con las acciones que articulen el Sistema de Gestión Documental y los requerimientos del SDQS	Procedimiento de PQRS actualizado	Abierta	26	3	2017	50%

No.	CODIGO	FECHA DE REPORTE			PROCESO	FUENTE	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	CAUSAS	ACCIONES	FECHA DE INICIO DE LA ACCION			FECHA DE TERMINACION DE LA ACCION			RESPONSABLE	META	INDICADOR	ESTADO	AVANCE			
		dia	mes	año						dia	mes	año	dia	mes	año					dia	mes	año	AVANCE
7	AC-007	13	1	17	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Otro. Informe de Gestión 2016 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	1. Generar una estrategia que potencie la interacción que se da entre las diferentes dependencias de las entidades a través del proceso de atención al ciudadano, que permita el análisis de los requerimientos ciudadanos más reiterados y la identificación de acciones preventivas y de mejora, de forma tal que se trascienda el seguimiento a la oportunidad de las respuestas. 2. Es necesario que las entidades del sector valoren el proceso de atención al ciudadano y definan la importancia de su institucionalidad y la relevancia de la gestión del servicio al ciudadano	N.A	Verificar dentro del procedimiento de PQRS actividades de seguimiento de los requerimientos y la oportunidad de las respuestas.	13	1	17	31	3	17	Oficina Gestión Social	Un Procedimiento de PQRS con actividades de seguimiento de los requerimientos y la oportunidad de las respuestas.	Procedimiento de PQRS actualizado	Abierta	26	3	2017	50%
8	AC-008	13	1	17	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Otro. Informe de Gestión 2016 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	1. Las entidades del sector con el liderazgo de la Secretaría de Hábitat, deben fortalecer el trabajo sectorial para aprovechar las experiencias exitosas de otras entidades en el servicio al ciudadano y aclarar aspectos relacionados con competencias que se cruzan con las entidades de otros sectores como gobierno y ambiente. 2. Es preciso incluir en los procesos de inducción y reintroducción el tema de servicio al ciudadano y fortalecer las competencias en el manejo y operación del SDQS.	N.A	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, el tema PQRS para fortalecer las competencias de los funcionarios y experiencias exitosas de otras entidades.	13	1	17	31	3	17	Oficina Gestión Social	Una capacitación a la dependencia sobre el aplicativo SDQS	Capacitaciones ejecutadas / capacitaciones programadas	Abierta	26	3	2017	50%
9	QT-001	7	4	17	GESTIÓN DE TICS	Auditoria Interna de Control Interno	INFORME DE SEGUIMIENTO A DERECHOS DE AUTOR CONTROL INTERNO RAD 20171100006083 1. Se evidenció que el inventario de información suministrado por la Subgerencia de Gestión Corporativa Proceso de Gestión de Tics, se encuentra desactualizado	1. En el proceso de integración de los inventarios de las dos empresas ERU METROVIVIENDA han existido inconvenientes en recuperar y estandarizar la información. 2. El movimiento de personal incluyendo rotación y reubicación de personal generó desactualización	Revisión y actualización del los bienes tecnológicos asignados a los contratistas y a los funcionarios de la empresa.	7	4	17	30	5	17	Subgerencia de Gestión Corporativa	Contar con un inventario tecnológico actualizado	Reporte de inventario actualizado.					N/A
10	MC-001	15	6	17	MEJORAMIENTO CONTINUO	Autoevaluación del proceso	No se ha determinado qué procedimientos aplican a la empresa durante el periodo de transición e implementación de la nueva documentación del Sistema Integrado de Gestión.	Los documentos del SIG de la empresa no se han actualizado en su totalidad, debido a que los procesos no están cumpliendo con los tiempos establecidos y al ajuste de su gestión de acuerdo al proceso de fusión. No todas las dependencias pueden usar la misma metodología de ponderación de actividades	Realizar una socialización para informar a la empresa el sitio de consulta de la documentación del SIG de Metrovivienda y de la ERU. Solicitar concepto del alcance de la fusión en cuanto a la utilización de documentos del SIG a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y al Departamento Administrativo de la Función Pública. Enviar a los responsables de los procesos comunicación interna de recordatorio de la fecha límite de actualización de sus documentos del SIG. Publicar en la erunet, los documentos del SIG aprobados para los procesos.	15	6	17	15	7	17	Oficina Asesora de Planeación	Una socialización de la disponibilidad de la documentación relacionada con SIG de Metrovivienda y de la ERU disponible para consulta	(Socializaciones realizadas / Socializaciones programadas)*100%					N/A
														Oficina Asesora de Planeación	Una comunicación externa de solicitud de concepto.	(Comunicaciones externas enviadas / Comunicaciones externas programadas)*100%							
														Oficina Asesora de Planeación	Una comunicación interna de recordatorio de fechas límites para documentos SIG.	(Comunicaciones internas enviadas / Comunicaciones internas programadas)*100%							
														Oficina Asesora de Planeación	Publicación del 100% de los documentos SIG aprobados de los procesos.	(Número de documentos de los procesos publicados en la Erunet/ Número total de documentos de los procesos) *100%							
11	DE-001	19	7	17	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Auditoria Interna de Control Interno	No todos los planes de acción mantienen la misma presentación, ya que en algunos planes se especifica el peso ponderado de las acciones particulares dentro del cumplimiento de las metas y en otros no.	La Subgerencia de Gestión Urbana, proyecta sus acciones con base en el ciclo de estructuración de proyectos, que permite ponderar cada actividad en el proceso de formulación. No todas las dependencias pueden usar la misma metodología de ponderación de actividades	Revisión por parte de la OAP de los reportes de plan de acción y en el caso de las dependencias que no usen el formato adecuadamente, se realizará mesa de trabajo.	19	7	17	31	12	17	Oficina Asesora de Planeación	Todos los reportes presentados en el formato establecido	Número de reportes en el formato establecido / Número de reportes solicitados					N/A
12	DE-002	19	7	17	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Auditoria Interna de Control Interno	No hay un seguimiento o alerta del estado de cumplimiento de las acciones de las áreas que pueda evidenciarse en algún informe o instrumento y que retroalimente a las dependencias.	Falta de una acción producto del análisis de la información reportada en los seguimientos trimestrales que retroalimente a las áreas y genere alertas sobre el estado de cumplimiento de las acciones No hay una fecha definida para realizar	Socializar a cada dependencia el resultado del seguimiento al cumplimiento de plan de acción de acuerdo a los informes trimestrales presentados a la OAP.	19	7	17	31	12	17	Oficina Asesora de Planeación	Un reporte trimestral enviado a las áreas	Número reportes realizados / Número de reportes programados					N/A

No	CÓDIGO	FECHA DE REPORTE		PROCESO	FUENTE	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSAS	ACCIONES	FECHA DE INICIO DE LA ACCIÓN			FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACCIÓN			RESPONSABLE	META	INDICADOR	ESTADO	AVANCE			
		mes	año						mes	año	mes	año	mes	año					mes	año		
13	DE-003	19	7	17	Auditoría Interna de Control Interno	No se evidencia el diseño, medición, evaluación y seguimiento de indicadores de gestión solo de los establecidos en el plan de acción de la empresa	Los indicadores dependen de la documentación de todos los procesos y procedimientos. Se generan retrasos en la documentación de los procesos por parte de los responsables, lo cual afecta la respectiva formulación.	Generar y ejecutar cronograma de formulación de indicadores	19	7	17	31	12	17	Oficina Asesora de Planeación	Un tablero de tableros de indicadores	(Número de procesos con indicadores de gestión / Número de procesos) * 100%					NA
14	CI-001	11	8	17	Auditoría Interna de Control Interno	No se evidencia información completa publicada en la página Web de la empresa relacionada con la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. (VER DETALLE ACCIÓN CI-001)	El cambio de Estructura Orgánica de la Entidad (ERU - METROMINERVA) Faltó de actualización de la información por parte de los procesos.	Se solicita la asignación de una persona por área que esté al tanto del tema de Ley de Transparencia y en contacto con el OIG, para la respectiva actualización de la documentación requerida.	15	8	17	13	10	17	Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud de asignación de una persona por área para el tema de Ley de Transparencia	Como con solicitud de asignación de una persona por área para el tema de Ley de Transparencia					NA
15	GD-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	Mejorar el proceso de organización de Archivos de Gestión de la Empresa, con el objetivo de contar con un inventario documental que garantice las respectivas consultas internas como externas y dar el respectivo cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	N/A	Como con solicitud de asignación de persona por área para el tema de Ley de Transparencia.	15	8	17	31	12	2017	Oficina Asesora de Comunicaciones	Consolidar en la página web de la entidad todos los elementos que hacen parte de la Ley de Transparencia y Derecho a la Información a más tardar a final de mes de Octubre	(Actividades cumplidas del cronograma / Número de actividades programadas en el cronograma) * 100					NA
15	GF-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario programar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	VER COMENTARIO	Seguimiento al recibo a satisfacción del sistema, por los usuarios de los módulos fallantes (Contabilidad y Compras)	11	8	17	30	8	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Realizar al menos dos informes de gestión por dependencia que den cuenta de los avances en la organización de los Archivos de Gestión de la Empresa. (son 13 dependencias)	28 informes de Gestión de Organización de Archivos de Gestión de la Empresa.					NA
15	GF-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario programar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	VER COMENTARIO	Seguimiento a la implementación del proceso a través de reuniones y/o correos electrónicos.	11	8	17	30	9	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Recibir el sistema a satisfacción (2 actas de recibo fallantes)	Sistema recibido a satisfacción					NA
15	GF-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario programar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	VER COMENTARIO	Registro en el sistema de los movimientos fallantes para quedar al día y generar los reportes mensuales que permitan verificar que el registro haya quedado bien.	11	8	17	30	9	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Registro de movimientos en el sistema JSP7 Gobierno al 30 de noviembre	Sistema 100% actualizado					NA
15	GF-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario programar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	VER COMENTARIO	Seguimiento a la implementación del proceso a través de reuniones y/o correos electrónicos.	11	8	17	30	9	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Reuniones de seguimiento y correos electrónicos	Evidencia de reunión mensual y correos electrónicos enviados mensualmente					NA
15	GF-001	17	8	17	Autoevaluación del proceso	El Sistema de Información Administrativo y Financiero presenta retrasos en su implementación, se han presentado problemas que han demorado la adopción oficial del sistema programada para el mes de julio de 2017. Es necesario programar la fecha de cumplimiento y realizar las actividades necesarias que permitan cumplir con el objetivo.	VER COMENTARIO	Resolución de adopción del Sistema Administrativo y Financiero JSP7, Gobierno como sistema oficial de la Empresa.	11	8	17	30	9	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Sistema de Información Administrativo y Financiero JSP7, Gobierno adoptado como sistema oficial de la Empresa	Un sistema adoptado por resolución					NA
17	GF-002	17	8	17	Autoevaluación del proceso	Mejorar la ejecución presupuesta de los recursos a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa	Detallados en el seguimiento al plan de contratación.	Realizar seguimiento al plan de contratación a través de correos electrónicos enviados a los responsables de los procesos.	11	8	17	31	12	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Implementar mecanismo de seguimiento al plan de contratación a través de correos electrónicos.	Correos electrónicos enviados mensualmente					NA
17	GF-002	17	8	17	Autoevaluación del proceso	Mejorar la ejecución presupuesta de los recursos a cargo de la Subgerencia de Gestión Corporativa	Detallados en el seguimiento al plan de contratación.	Elaborar en las fechas establecidas los documentos precontractuales de los procesos asignados	11	8	17	31	12	2017	Subgerencia de Gestión Corporativa	Enviar a la Dirección de Gestión Contractual los procesos de contratación en las fechas establecidas en el Plan de Contratación.	100% de procesos de contratación enviados.					NA

Observación

ELABORADO POR: _____ FECHA: _____

REVISADO Y APROBADO POR: _____

