

MEMORANDO

Referencia: Plan Operativo Anual Oficina de Control Interno vigencia 2017.

Fecha: 31 octubre de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora General UAEC

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno



ASUNTO: Seguimiento a la implementación de acciones de mejora y el reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC-SGI del tercer trimestre de 2017.

Cordial Saludo Dra. Claudia:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Operativo Anual vigencia 2017, realizó seguimiento a las acciones de mejora y al reporte de indicadores de gestión de los procesos de la Unidad registrados en el aplicativo ISODOC-SGI, para el período comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2017; se remite el presente informe para su conocimiento y fines que consideren pertinentes.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la gestión de las acciones de mejora y los reportes de indicadores de gestión en el aplicativo ISODOC-SGI por parte de los responsables de proceso estén conforme con lo establecido en los procedimientos "*Acciones de mejora*" código 14-01-PR-02 v1 y "*Gestión de indicadores*" código 14-01-PR-05 v2, durante el tercer trimestre de 2017.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el estado y la gestión de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "*Acciones de mejora*" código 14-01-PR-02 v2.
- Verificar el estado y la gestión de los indicadores en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "*Gestión de indicadores*" código 14-01-PR-05 v2.
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles establecidos para los riesgos identificados en el proceso de Medición, análisis y mejora.

MEMORANDO

3. ALCANCE

Acciones de mejora e indicadores de gestión registrados por los responsables de proceso durante el período comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2017 en el aplicativo ISODOC-SGI.

4. MARCO NORMATIVO (CRITERIOS DE AUDITORÍA)

- Decreto 1083 de 2015, "Por el cual se expide el Decreto Único reglamentario de la Función Pública", Título 23 (sustituido por el Decreto 1499 de 2017) "Articulación del sistema de gestión con los sistemas de control interno".
- Procedimiento "Acciones de Mejora" código 14-01-PR-02 v1.
- Procedimiento "Gestión de indicadores" código 14-01-PR-05 v2.

5. METODOLOGÍA

Para el seguimiento se aplicaron las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales incluyeron: planeación, observación y revisión documental, de las acciones registradas, creadas o que se encontraban en proceso, así como de los indicadores de gestión reportados en el aplicativo ISODOC – SGI de los 15 procesos de la cadena de valor de la UAECD. Con la información se procedió a realizar el análisis y verificación respectiva, para la generación del presente informe:

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1. Verificar el estado y la gestión de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC-SGI de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento Acciones de mejora"

De acuerdo con la información reportada en el ISODOC – SGI a corte del 30 de septiembre se observó un registro de 214 acciones registradas en el ISODOC, de las cuales 121 corresponden a acciones "en proceso", cuarenta y uno (41) acciones fueron finalizadas, 47 acciones cerradas y cinco (5) acciones fueron rechazadas.

Las acciones finalizadas se encuentran pendientes de cierre, el cual se realizará en el momento que se verifique la efectividad de las mismas.

Se evidenció que durante el período objeto de seguimiento se registraron cinco (5) Oportunidades de mejora, 11 acciones preventivas y 58 acciones correctivas, observando que el 39% fueron derivadas de hallazgos de Control Interno.

Acciones de mejora con actividades vencidas

Procedimiento "Acciones de Mejora", código 14-01-PR-02 V2, actividad 8 "Realizar seguimiento a la actividad y registrar avance...En la medida que las actividades del plan de acción se vayan cumpliendo satisfactoriamente, se deberá registrar el seguimiento, adjuntando los documentos que evidencien su ejecución, el cual deberá ser periódico y conforme a la actividad planteada..."

MEMORANDO

Situación Evidenciada

Según la revisión en el aplicativo ISODOC, módulo de mejora continua, se observó que en el proceso Gestión Contractual se encontraba la actividad ACT-2017-142 de la PDA-2017-25 vencida desde el 31 de agosto, situación que fue corregida con posterioridad por parte del líder implementador de la acción. Se recomienda realizar seguimiento a la implementación de la PDA de manera periódica por parte del líder implementador y el líder de calidad, para evitar el vencimiento de las acciones y lograr eliminar la causa raíz.

Acciones de mejora reactivadas

Procedimiento “Acciones de Mejora”, código 14-01-PR-02 V2, actividad 13 “reactivar plan de mejora “...cuando las actividades establecidas no den cuenta de la eliminación de la causa raíz identificada o cuando el análisis de causas no determine la causa real de la no conformidad identificada,. Para lo cual debe dejarlo completamente justificado en el SGP”

Situación Evidenciada

Se observó la reactivación de dos (2) PDA durante el tercer trimestre: PDA-2017-59 del proceso Direccionamiento Estratégico y PDA-2017-141 del proceso Provisión y Soporte de servicios TI, observando que se establecieron nuevas acciones del plan de manejo de riesgos.

Se evidenció que durante el tercer trimestre se rechazaron cuatro (4) acciones de mejora, como se muestra a continuación:

Tabla N° 4. Acciones de mejora rechazadas en el tercer trimestre.

PROCESO	NÚMERO PDA	OBSERVACIONES
Control Interno Disciplinario	PDA-2017-214	Las PDA fueron registradas por la líder de calidad del proceso Control Interno Disciplinario y rechazadas por la responsable de proceso por no estar de acuerdo con la redacción inicial. Se registró finalmente la PDA-2017-216, la cual se encuentra “En proceso”.
	PDA-2017-215	
Gestión Financiera	PDA-2017-140	La PDA fue rechazada por el responsable de proceso, por considerar que debería estar a cargo del proceso de la Gestión Comercial, teniendo en cuenta las evidencias generadas en el informe de la OCI. No obstante, en mesa de trabajo con la Gerencia de Gestión Corporativa, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Gerencia de Atención al Usuario y la OCI, se determinó que la PDA debe quedar a cargo del proceso Gestión Financiera, con líder implementador de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario. Se registró nuevamente en el aplicativo la PDA-2017-145 la cual se encuentra en estado “ En Proceso”
Gestión Comunicaciones	PDA-2017-200	Esta PDA fue creada por error, debido a que el aplicativo ISODOC no actualizó el consecutivo al momento de la creación de la misma y el auditor de calidad registró nuevamente la acción, quedando duplicada.

Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC remitido por la OAPAP con corte al 30 de septiembre de 2017.

MEMORANDO

6.2. Verificación del estado y la gestión de los indicadores de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento Gestión de Indicadores” código 14-01-PR-05.

Se realizó la verificación de todos los indicadores de los procesos de, la UAECD, que son de carácter trimestral y mensual, no se evaluaron los semestrales ni los de anualidad por el periodo evaluado.

Indicadores sin registro de medición.

Procedimiento “Gestión de Indicadores” código 14-01-PR-05, numeral 3.4 “Condiciones especiales de operación”, que indica “Los indicadores deben ser cargados en el Sistema durante los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte de la periodicidad estipulada (...) si los indicadores son mensuales deberán ser cargados y analizados los diez primeros días hábiles del mes siguiente, (...) trimestrales, durante los diez primeros días hábiles de abril, julio, octubre, enero (...)”.

Situación Evidenciada

A partir del seguimiento al reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC, con corte a 16 de octubre de 2017, se evidenció que los siguientes procesos no registraron medición de los indicadores (ver tabla N° 2), en la frecuencia establecida en el aplicativo ISODOC:

Tabla N° 2. Indicadores sin registro de medición por proceso.

PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIÓN
Provisión y soporte de servicios TI	Nivel de cumplimiento en la ejecución de las unidades de gestión de ti	Se evidenció que el indicador para el tercer trimestre de 2017 no se realizó la medición correspondiente, según la periodicidad establecida en la hoja de vida del indicador. No se crea PDA teniendo en cuenta que se tiene registrado en el ISODOC-SGI el plan de acción pda-2017-150, la cual se encuentra en estado “en proceso” con fecha de finalización 31 de diciembre de 2017.
Gestión Integral de riesgo	Nivel de cumplimiento en la instrumentalización de controles de seguridad de la información	El indicador ha presentado incumplimientos desde la vigencia 2016. Se encontraba en desarrollo la PDA-2016-749, la cual no tuvo continuidad durante la presente vigencia, por tanto se procederá al registro de la acción correctiva correspondiente.

Fuente: Reporte Módulo Indicadores ISODOC al 16 de octubre de 2017.

Indicadores que presentan incumplimiento de meta.

Procedimiento “Gestión de Indicadores” código 14-01-PR-05, numeral 3.6 “Condiciones especiales de operación”, que indica “El proceso deberá establecer acciones, acorde con el procedimiento Acciones de mejora, cuando no se logre alcanzar la meta establecida para el indicador. El proceso podrá realizar hasta dos mediciones para implementar un plan de acción”.

MEMORANDO

Situación evidenciada

Se evidenció que los siguientes indicadores reportados en ISODOC presentaron resultados por debajo de la meta establecida:

Tabla N° 3. Indicadores incumplimiento de meta.

PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
Gestión Integral de riesgo	Nivel de cumplimiento en la instrumentalización de controles de seguridad de la información	El indicador ha presentado incumplimiento desde la vigencia 2016. Se encontraba en desarrollo la PDA-2016-749, la cual no tuvo continuidad durante la presente vigencia, por tanto se procederá al registro de la acción correctiva correspondiente.
Gestión contractual	Oportunidad en la radicación de estudios y documentos previos en la UAECD	Se evidenció que el indicador no cumplió la meta en los meses de julio, agosto y septiembre de 2017, obteniendo un acumulado del 76.81/95.
Gestión documental	Oportunidad en el subproceso gestión de correspondencia	El indicador fue cargado con la periodicidad establecida, observando que para el segundo y tercer trimestre no cumplió la meta de del 90% establecida en la hoja de vida del indicador, obteniendo la siguiente medición: 81.09% y 89.70% respectivamente.
Gestión financiera	Ejecución del PAC (flujo de caja)	El indicador fue cargado en el ISODOC con la periodicidad establecida, observando que durante la medición en el tercer trimestre (julio a septiembre de 2017) no cumplió con la meta de del 95% establecida en la hoja de vida del indicador, obteniendo la siguiente medición: 94,85%, 92,14% y 93,06% respectivamente
Gestión financiera	Ejecución presupuestal de la vigencia	El indicador fue cargado en el ISODOC con la periodicidad establecida, se observó que durante los tres trimestre de 2017 no cumplió con la meta del 25% , 50% y 75% establecida en la hoja de vida del indicador, obteniendo la siguiente medición: 21.04%, 44.47% y 62,71%respectivamente
Gestión financiera	Oportunidad en el subproceso gestión contable	El indicador fue cargado en el ISODOC con la periodicidad establecida, se observó que durante los tres trimestre de 2017 no cumplió con la meta del 90% establecida en la hoja de vida del indicador, obteniendo la siguiente medición: 35%, 72,13% y 47,83%respectivamente

MEMORANDO

PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES OCI
Gestión financiera	Oportunidad en el subproceso gestión de costos	El indicador fue cargado en el ISODOC con la periodicidad establecida, se observó que durante los tres trimestre de 2017 no cumplió con la meta del 90% establecida en la hoja de vida del indicador, obteniendo la siguiente medición: 33,33%, 66,67% y 33,33% respectivamente
Gestión de bienes e inventarios	Inventarios acordes con lista de chequeo	Ha presentado incumplimiento de la meta establecida del 2° y 3° trimestre/2017, sin que se cuente con una acción de mejora en el aplicativo ISODOC que permita corregir dicho comportamiento.
Captura de información	Actividades de actualización realizadas	Incumplimiento de metas , continúan con el comportamiento de los dos trimestres anteriores por debajo del 50% de resultado del indicador
Captura de información	Tiempo promedio de respuesta	Incumplimiento de metas , continúan con el comportamiento de los dos trimestres anteriores por debajo del 60% de resultado del indicador
Captura de información	Quejas y reclamos	Incumplimiento de metas, continúan con el comportamiento de los dos trimestres anteriores por debajo de la meta establecida.
Captura de información	Tramites atendidos	Incumplimiento de metas , continúan con el comportamiento del trimestre anterior por debajo del 0%

Fuente: Reporte Módulo Indicadores ISODOC al 16 de octubre de 2017.

Se recomienda para los siguientes indicadores del proceso de gestión contractual: “oportunidad en la liquidación de contratos”, “Oportunidad en la entrega de proyectos de liquidación de contratos” y “Nivel de efectividad (oportunidad y recursos) de los procesos contractuales programados en el plan anual de adquisiciones”, tener en cuenta lo establecido en el procedimiento “*Gestión de Indicadores*” código 14-01-PR-05 v2, que establece en la actividad N° 6 “*Realizar seguimiento al indicador*”, con el fin de no generar un incumplimiento progresivo en el cumplimiento de las metas.

Indicadores que no presentan análisis de meta.

Procedimiento “*Gestión de Indicadores*” código 14-01-PR-05, numeral 3.4 “*Condiciones especiales de operación*”, que indica “*los indicadores deben ser cargados en el sistema durante los diez (10) primeros días hábiles siguientes al corte de la periodicidad estipulada. Es decir si son los indicadores son mensuales deberán ser cargados y analizados los diez primeros días hábiles del mes siguiente...*”

Situación evidenciada

Se evidenció que los siguientes indicadores reportados en ISODOC presentaron medición no obstante no se realizó el análisis correspondiente:

MEMORANDO

Tabla N° 4. Indicadores sin análisis de medición.

PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES
Provisión y soporte de servicios TI	Nivel de disponibilidad de los servicios de TI	Se evidenció que el indicador fue registrado para el tercer trimestre oportunamente en el aplicativo ISODOC-SGI, según la periodicidad establecida en la hoja de vida del indicador, no obstante, no se registró análisis de la información generada en la medición del indicador. Recomendación: se recomienda ejecutar las actividades tendientes a revisar y a actualizar los indicadores de los procesos y hacer seguimiento permanente, con el fin de garantizar el registro del análisis correspondiente
Gestión de Servicios Administrativos	Oportunidad en el subproceso gestión de infraestructura	Se evidenció la medición del indicador del 3° trimestre/2017. No obstante, el análisis de datos correspondiente al tercer trimestre de 2017 no se realizó dentro de los 10 primeros días del mes de septiembre/2017, incumpliendo con el procedimiento de gestión de indicadores código 14-01-pr-05 v2, numeral 3.4 “condiciones de operación”
Direccionamiento estratégico	Cumplimiento del plan de participación ciudadana reporte último día del mes siguiente al corte.	Se recomienda profundizar en el análisis del indicador, ya que se requiere ir a la fuente para tener claridad respecto al resultado obtenido.
	Eficacia en la generación de investigaciones, publicaciones y documentos	Debido a que el indicador tiene frecuencia de medición semestral, la última medición realizada fue al corte del 30 de junio de 2017. Se cumplió la meta, se reportó oportunamente. Se recomienda profundizar en el análisis del indicador, ya que se requiere ir a la fuente para tener claridad respecto al resultado obtenido.
Captura de información	Actividades de actualización realizadas	No se reporta análisis del tercer trimestre a pesar que si se relaciona la medición del mismo.
	Tramites atendidos	No se reporta análisis del tercer trimestre a pesar que si se relaciona la medición del mismo.

Fuente: Reporte Módulo Indicadores ISODOC al 16 de octubre de 2017.

Hallazgo:

(AC) De acuerdo con las situaciones evidenciada en el informe de seguimiento a acciones e indicadores del tercer trimestre de 2017, no se observó que se esté realizando adecuadamente la gestión de indicadores por parte de los siguientes procesos, evidenciando falta de oportunidad en el reporte de los indicadores, falta del análisis correspondiente e incumplimiento de metas en forma reiterada: Provisión y soporte de servicios TI, Gestión Integral de riesgo, Gestión contractual, Gestión documental, Gestión Financiera, Captura de información, Gestión de Servicios Administrativos, Direccionamiento estratégico,

MEMORANDO

situación que genera incumpliendo a lo dispuesto en las “*Condiciones especiales de operación*” incluidas en el numeral 3 del Procedimiento Gestión de Indicadores 14-01-PR-05 v2.

6.3. Verificar la eficacia y efectividad de los controles establecidos para los riesgos identificados en el proceso de Medición, análisis y mejora.

Riesgo: Posible omisión del seguimiento que debe realizar el proceso a los indicadores

Control: Verificar el seguimiento de la información relacionada con el seguimiento a indicadores en los comités de calidad con el responsable del proceso y el líder de calidad.

De acuerdo con la valoración realizada al control por el responsable del proceso, se observó la siguiente calificación:

- ✓ Implementación: 2 combinado
- ✓ Frecuencia de uso: 3 Continua
- ✓ Percepción de efectividad: 2 Media

La valoración establecida por la OCI al control es la siguiente:

- Implementación: 2 combinado; Se observó que se usa el ISDODOC como sistema de seguimiento y las reuniones para el seguimiento a indicadores en los comités de calidad con el responsable del proceso y el líder de calidad.
- Frecuencia de uso: 3- Continúa; Se observó el seguimiento realizado por la OAPAP en los comités de calidad.
- Percepción de efectividad: 2- Media.; La percepción de efectividad se mantiene en media

7. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observó que el Sistema de Control Interno del proceso de Medición, Análisis y Mejora de la UAECD respecto a la gestión de las acciones de mejora y medición de los indicadores, es susceptible de mejora, por tanto, se deberá tener en cuenta las recomendaciones formuladas y las acciones propuestas, en aras de fortalecer la mejora continua.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren sólo a los documentos examinados, y no se hacen extensibles a otros soportes.

8. RECOMENDACIONES.


- Registrar en el aplicativo ISODOC, la medición de los indicadores, así como las acciones producto del no cumplimiento de las metas programadas, según lo indicado en el Procedimiento “*Gestión de Indicadores*” código 14-01-PR-05 v2.

MEMORANDO

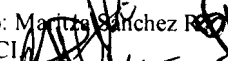
- Continuar con la asesoría permanente por parte de la OAPAP a los responsables y líderes de calidad de los procesos, para llevar un adecuado control en el registro y seguimiento de las acciones de mejora e indicadores de gestión.
- Aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación de MECI:2014 en el seguimiento a las acciones de mejora y los indicadores de los procesos, propendiendo por una gestión proactiva por parte de los responsables de los procesos, que permita la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Agradecemos remitir las observaciones respecto a los resultados del presente informe, a más tardar el día jueves 9 de noviembre de 2017 a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co, msanchezr@catastrobogota.gov.co y ayomayuz@catastrobogota.gov.co. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido observación alguna, se procederá a registrar las acciones correspondientes en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para posterior seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor.

Cordialmente,


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Yenny Carolina Roza Gomez - Gerente de Información Catastral (e)
Sandra Patricia Samacá R. - Gerente de IDECA
Ligia Elvira González Martínez - Gerente de Comercialización y Atención al Usuario
Eliécer Vanegas Murcia - Gerente de Tecnología
Andrés Leonardo Agudelo A. - Gerente Gestión Corporativa
Orlando José Maya Martínez- Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
Winston Darío Hernández Parrado - Subgerente Administrativo y Financiero
Rosalbira Forigua Rojas - Subgerente de Recursos Humanos
Ana Milena Yela Escobar - Jefe Oficina Asesora Jurídica (e)
Mayiver Méndez Saénz - Jefe Oficina Control Disciplinario
Ana Edith Rodríguez P. - Asesora de Comunicaciones

Elaboró y Verificó: 
Revisó: Equipo OCI 