

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- TÍTULO DEL INFORME:** Seguimiento al plan de acción institucional.
- UNIDAD DEL SEGUIMIENTO:** Indicadores de gestión de los procesos de Canal Capital.
- AUDITORES:** Henry Guillermo Beltrán Martínez.
- OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar la ejecución y los soportes de los indicadores contenidos en el plan de acción institucional
- ALCANCE:** Verificar los criterios de selección de los indicadores reportados y seleccionados del plan de acción institucional de la entidad con corte al primer trimestre de la vigencia 2020. Dicho plan está compuesto por 50 indicadores de gestión y discriminados por cada proceso de Canal Capital. Se escogió aleatoriamente los siguientes indicadores:

No.	Objetivo estratégico	Proceso	Dimensión MIPG asociada	Nombre del indicador
5	05: Generar un modelo de operación que garantice que la ciudadanía reconozca a capital como un espacio de participación, pluralidad, libre acceso a la información y generación de conocimiento en la ciudad.	Gestión de las Comunicaciones	5 - Información y comunicación	Incremento de seguidores en redes sociales
7	02: Consolidar una oferta de contenidos informativos, educativos y culturales, que promuevan la participación y la inclusión de la ciudadanía.	Producción de televisión	3 - Gestión con valores para el resultado. 4 - Evaluación de resultados.	Eventos o transmisiones especiales que muestran la diversidad de contenidos deportivos y culturales de la ciudad.
16	03: Optimizar los servicios de capital a través de la implementación de la estrategia de transformación digital.	Emisión de contenidos	3 - Gestión con valores para el resultado	Ejecución del Plan de renovación tecnológica
17	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Emisión de contenidos	3 - Gestión con valores para el resultado	Seguimiento al Cronograma de mantenimiento preventivo de equipos del área técnica
20	06: Consolidar a Capital como la empresa líder en el desarrollo de estrategias de comunicación pública de	Gestión de las Comunicaciones	3 - Gestión con valores para el resultado	Gestión para el desarrollo de alianzas de posicionamiento



INFORME DE SEGUIMIENTO

CÓDIGO: CCSE-FT-022

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020

RESPONSABLE: CONTROL INTERNO



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

No.	Objetivo estratégico	Proceso	Dimensión MIPG asociada	Nombre del indicador
	Bogotá región.			
21	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Gestión del Talento Humano	1 - Talento Humano. 4 - Evaluación de resultados.	Programa de inducción y reinducción 2020.
22	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Gestión del Talento Humano	1 - Talento Humano. 4 - Evaluación de resultados. 6 - Gestión del conocimiento.	Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el Plan de capacitación 2020.
23	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Gestión del Talento Humano	1 - Talento Humano. 4 - Evaluación de resultados.	Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el plan de bienestar e incentivos 2020.
26	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Gestión de recursos y administración de la información - Servicios Administrativos	1 - Talento Humano. 3 - Gestión con valores para el resultado.	Implementación efectiva del Plan de Mantenimiento Locativo 2020.
30	03: Optimizar los servicios de capital a través de la implementación de la estrategia de transformación digital.	Gestión de recursos y administración de la información - Sistemas	3 - Gestión con valores para el resultado	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo - 2020
33	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Gestión de recursos y administración de la información - Gestión Documental	4 - Evaluación de resultados. 5 - Información y comunicación.	Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR.
47	04: Fortalecer la capacidad institucional de Capital para ser una empresa eficiente, sostenible y transparente.	Servicio al ciudadano y defensor del televidente	5 - Información y comunicación.	Eficacia en la atención a los PQRS.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

La anterior selección se consolida de la siguiente manera:

Proceso	Numero de indicadores
Gestión de comunicaciones	02
Producción de televisión	01
Emisión de contenidos	02
Gestión de talento humano	03
Gestión de recursos y administración de la información - Servicios Administrativos	01
Gestión de recursos y administración de la información - Sistemas	01
Gestión de recursos y administración de la información - Gestión Documental	01
Servicio al ciudadano y defensor del televidente	01
TOTAL	12

Ahora, se hace la precisión que la verificación a la formulación, seguimiento y reporte de los indicadores se enfocó en los indicadores de los procesos de: gestión de comunicaciones, producción de televisión, emisión de contenidos, gestión de talento humano y gestión de recursos y administración de la información – servicios administrativos. Sobre los procesos adicionales se revisó solo la formulación del indicador.

Por último, se pone en conocimiento que el presente informe se da con **LIMITACION DE ALCANCE** porque no fue posible revisar la gestión de los indicadores del proceso de emisión. Esta situación obedece a que la coordinación técnica no respondió el correo de solicitud de información remitido el día 17 de septiembre de 2020 desde la Oficina de control interno. Sobre el particular se recuerda que la omisión de dar respuesta a las solicitudes de información presentadas desde la dependencia de control interno tiene el efecto jurídico determinado por el artículo 151 del Decreto 403 de 2020.

6. **METODOLOGÍA:** De conformidad con la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el DAFP, se emplearon los siguientes procedimientos: Consulta, observación, inspección, recalcuro y revisión de evidencia física.

Adicionalmente, se empleó la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

Planear:

- Elaboración de solicitud de información al área correspondiente.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Preparar papeles de trabajo e investigación documental.

Hacer:

- Recolección y verificación de la información obtenida en las respuestas a los requerimientos de soportes documentales.
- Análisis de la información, evidencias, y verificación del cumplimiento de acuerdo con lo establecido en los procedimientos, requisitos legales, normas aplicables definidas para la auditoría. - por desarrollar.

Verificar:

- Entrega del Informe de seguimiento a los líderes y/o responsables de la medición de los indicadores seleccionados.
- Verificar el cumplimiento del objetivo establecido para el seguimiento por parte del Equipo de la Oficina de Control Interno.

Actuar:

- Para los informes de seguimiento no se requiere la formulación de planes de mejoramiento, pero si que desde cada uno de los procesos verificados se adelanten las acciones pertinentes que permitan atender las debilidades informadas.

7. DESARROLLO:

El seguimiento adelantado tuvo como principal criterio de verificación la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 - Mayo 2018 publicada por el Departamento Administrativo para la Función Pública – DAFP. En este documento se establece la metodología vigente para que las entidades públicas del país construyan, evalúen y adelanten los seguimientos correspondientes a los indicadores de gestión. También se tuvo en consideración: Ley 82 de 1993, Ley 489 de 1998 y el Decreto 1499 de 2017 como marco para el desarrollo administrativo expresado a través del Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG. Es importante recordar que a partir de este último decreto, en particular el artículo 2.2.22.2.1 en su párrafo determina que el MIPG estará reglamentado por medio de planes, programas y metodologías.

En la guía referida se establece como criterios para la selección de los indicadores de gestión:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Criterio de selección	Pregunta para tener en cuenta	Objetivo
Pertinencia	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
Funcionalidad	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.
Disponibilidad	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser contruidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
Confiableidad	¿De dónde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
Utilidad	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

Con la anterior precisión, se expone a continuación los resultados obtenidos después de la revisión del reporte efectuado por cada área en el plan de acción con corte al primer semestre del año y corroborado con los soportes remitidos, se presentan a continuación. Se presentarán por cada proceso.

7.1. Indicadores del proceso Gestión de comunicaciones

A. Incremento de seguidores en redes sociales

- Objetivo: Incrementar el número de seguidores en las diferentes redes sociales del Canal.
- Acciones - Consideración para la medición y el reporte: Realizar el seguimiento mensual al número de seguidores de Canal Capital en las redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn.
- Numerador: Número de seguidores del período
- Denominador: Meta propuesta para 2020

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Resultado:

1. El objetivo de aumentar el número de seguidores está enmarcado en el objetivo estratégico que tiene como finalidad que el canal sea reconocido como de participación, pluralidad y acceso a la información. En las redes sociales listadas en las acciones esta "LinkedIn", la cual tiene un enfoque hacia la conexión entre personas naturales y personas jurídicas en un contexto laboral, esto no sería pertinente para la consecución del objetivo. Por tal razón es que no se reporta información sobre la misma en el seguimiento al indicador.
2. La meta programada (denominador) se mantuvo estable durante todo el primer semestre, aun cuando en el segundo trimestre fue rebosado por el número total de seguidores (numerador). Sin embargo, no se evidencio un análisis sobre la programación y si se mantenía de la misma manera. De esta manera la utilidad del indicador no se está viendo reflejada cuando es reportado.
3. El soporte de la información no tiene la precisión de quien lo elaboró. La fuente identificada serían los informes de los community manager, pero no se relacionan cuantos ni quienes hicieron parte de la elaboración del indicador. Por lo tanto, no cumple con el criterio de confiabilidad.

Recomendación:

Cuando se haga el seguimiento del indicador y posterior a la consolidación, es recomendable se haga un análisis de la ejecución. Esto para que sea estudiada la oportunidad de actualizar la meta programada y así evitar indicadores que sean cumplidos, pero que no generen valor para toma de decisiones.

B. Gestión para el desarrollo de alianzas de posicionamiento

- Objetivo: Realizar posicionamiento de marca a través de alianzas
- Acciones - Consideración para la medición y el reporte: Trimestralmente se revisarán los compromisos y cumplimientos de cada alianza realizada, para lograr los objetivos establecidos.
Se realizarán estrategias compartidas con las áreas internas para lograr el posicionamiento de Capital
- Numerador: Alianzas gestionadas
- Denominador: Alianzas realizadas

Resultado:

1. Este indicador no cumple con los criterios de pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad y utilidad. El numerador y denominador describen la misma actividad.
2. No se evidencio programación durante el primer trimestre, pero no hay análisis de dicha situación.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

3. El área no entregó información requerida. Referencio un correo dirigido al área de planeación, pero no se cuenta con respuestas adicionales, que soporten la medición del mismo.

Recomendación:

Revisar la formulación del indicador y de futuros indicadores del proceso para que no ostenten las mismas debilidades. Asegurar que la identificación se cuente con el apoyo del área de Planeación.

7.2. Indicador de producción.

- A. Eventos o transmisiones especiales que muestran la diversidad de contenidos deportivos y culturales de la ciudad.
 - **Objetivo:** Incentivar el crecimiento de la participación de las agendas culturales y deportivas de todas las localidades de Bogotá en las diferentes plataformas de información de Canal Capital, en coherencia con la misión de la entidad como canal público.
 - **Acciones - Consideración para la medición y el reporte:**
 - Continuidad de las alianzas informativas con las entidades distritales que promueven la cultura y con las diferentes ligas deportivas de la ciudad.
 - La conformación de un equipo creativo que apoye el diseño y desarrollo de las líneas temáticas de interés de Canal Capital, así como, los eventos especiales que de manera transversal se muestran en las plataformas del Canal. Este equipo estará conformado por: 1 director creativo + líder del área transmedia + 2 productores delegados.
 - Realizar un cronograma para el diseño, desarrollo, creación de nuevas alianzas y ejecución de dichas transmisiones especiales
 - **Numerador:** Número de eventos o transmisiones especiales realizadas
 - **Denominador:** Número de eventos o transmisiones especiales planeadas

Resultado:

1. El indicador fue eliminado desde el 01 de julio de la vigencia como consecuencia de la situación generalizada por la dificultad de cumplir la actividad identificada. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la declaratoria del estado de emergencia sanitaria en Colombia se dio con la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y posteriormente fue expedido el Decreto 417 del 17 de marzo por el cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional. Esto quiere decir que la decisión de eliminar el indicador fue 4 meses después de saberse la situación social en nuestro país. Esto da a concluir que faltó un seguimiento más preciso y diligente que permitiera la toma de decisiones antes del reporte del segundo trimestre.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Recomendación:

Adelantar seguimientos periódicos para analizar si el contexto social, político, económico o cultural del canal afecta la gestión de los indicadores.

7.3. Indicadores de gestión de talento humano:

En todos los indicadores del proceso se encontró que la formulación del indicador no permite un análisis claro y preciso de lo que se quiere medir debido a que el numerador y denominador están contruidos para revisar la misma actividad, que es el avance en el cumplimiento de las actividades programadas en el documento de inducción y reinducción. Ejemplo de lo anterior fueron los indicadores relacionados a continuación, sobre los cuales se hizo la verificación para este informe:

INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR
Programa de inducción y reinducción 2020.	Avances en el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de inducción y reinducción	100% de avance en el total de acciones establecidas en el programa de inducción y reinducción
Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el Plan de capacitación 2020.	Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de capacitación	100% de avance en el total de acciones programadas del plan de capacitación
Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el plan de bienestar e incentivos 2020.	Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de bienestar e incentivos	100% de avance en el total de acciones programadas del plan de bienestar e incentivos

Esta situación en la formulación de los indicadores no asegura que cumplan con los criterios de construcción, pues tanto numeradores como denominadores están enfocados solo a los avances de las acciones. Es decir que el numerador va a reflejar una estimación del avance en la ejecución de los diferentes documentos, sin especificar cuantas actividades son y como impactan estas en el porcentaje esperado. Situación que sería diferente si el numerador dijera, por ejemplo, "*actividades ejecutadas en el cumplimiento de las acciones establecidas en (...)*". Esto implica que no hay pertinencia y utilidad en la información reportada a partir de estos indicadores.

Ahora se presentan particularidades de cada indicador del proceso de gestión del talento humano:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

A. Programa de inducción y reinducción 2020.

- **Objetivo:** Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el programa de inducción y reinducción de la vigencia 2020.
- **Acciones - Consideración para la medición y el reporte:** Se hará medición al cumplimiento del indicador con base en las actividades propuestas en el programa de inducción y reinducción de la vigencia 2020.
- **Numerador:** Avances en el cumplimiento de las acciones establecidas en el programa de inducción y reinducción
- **Denominador:** 100% de avance en el total de acciones establecidas en el programa de inducción y reinducción

Resultado:

1. No se evidencio el soporte documental del reporte sobre el primer trimestre con el ingreso del nuevo grupo directivo.
2. La fuente de información identificada es un documento interno de la entidad "Programa de inducción y reinducción vigencia 2020". Sin embargo, los soportes que se pudieron evidenciar tienen como fuente de información la dependencia de recursos humanos. Por lo tanto, la fuente identificada no cumple con el criterio establecido en la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión versión 04 del DAFP.
3. La formulación del indicador no permite un análisis claro y preciso de lo que se quiere medir debido a que el numerador y denominador están contruidos para revisar la misma actividad, que es el avance en el cumplimiento de las actividades programadas en el documento de inducción y reinducción.
4. Se están reportando en un mismo indicador dos tipos de actividades diferentes con finalidades distintas. Una es la inducción de los nuevos funcionarios y otro el programa de reinducciones establecido. Al no hacer la claridad del contenido del indicador, se afecta la confiabilidad y utilidad pues no establece una situación real de la ejecución.
5. Hubo cumplimiento de las actividades programadas para reinducción.

B. Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el Plan de capacitación 2020.

- **Objetivo:** Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de capacitación de la vigencia 2020.
- **Acciones - Consideración para la medición y el reporte:** Se hará medición al cumplimiento del indicador con base en las actividades propuestas en el plan de capacitación de la vigencia 2020.
- **Numerador:** Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de capacitación
- **Denominador:** 100% de avance en el total de acciones programadas del plan de capacitación

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Resultado:

1. La formulación del indicador no permite un análisis claro y preciso de lo que se quiere medir debido a que el numerador y denominador están contruidos para revisar la misma actividad.
 2. Para el segundo trimestre se informa de modificaciones al cronograma con ocasión a la situación de pandemia, es decir, jornadas de prevención contra el Covid19. Sin embargo, no se pudo evidenciar ningún archivo o documento con dicho cronograma. El documento "plan de capacitación" remitido, y que aparece como fuente de información para el indicador, cuenta en su numeral 6.2.3 con un plan de acción el cual no registra ninguna jornada sobre prevención en salud y prevención contra el covid19.
 3. El área remitió soportes de este indicador documentos que reflejan gestión, pero en reinducciones, siendo más relacionado con el indicador sobre " programa inducciones y reinducciones vigencia 2020"
 4. No se evidencia programación acorde para que sea verificada la gestión realizada. En parte obedece también a la formulación pues está en porcentaje. Es decir que no se estableció que porcentaje tendría cada mes, trimestre y semestre para el cumplimiento del 100%. El indicador no cumple con las características de pertinencia y funcionalidad.
- C. Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el plan de bienestar e incentivos 2020.
- Objetivo: Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de bienestar e incentivos de la vigencia 2020
 - Acciones - Consideración para la medición y el reporte: Se hará medición al cumplimiento del indicador con base en las actividades propuestas en el plan de bienestar e incentivos de la vigencia 2020.
 - Numerador: Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de bienestar e incentivos
 - Denominador: 100% de avance en el total de acciones programadas del plan de bienestar e incentivos,

Resultado:

1. La formulación del indicador no permite un análisis claro y preciso de lo que se quiere medir debido a que el numerador y denominador están contruidos para revisar la misma actividad.
2. El cronograma del plan de bienestar remitido por el área no corresponde a lo establecido por el documento fuente del indicador "plan de bienestar e incentivos". Además, el documento no es controlado y puede ser modificado sin ninguna verificación. Por la misma razón no hay soportes de la modificación del cronograma.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

3. Por las razones anteriores el indicador no cumple con los criterios establecidos para la construcción de un indicador.

Recomendaciones para el proceso gestión de talento humano:

1. Revisar y analizar la intención de los indicadores de próximas vigencias, así como la fuente de información para que esta sea verídica y permita identificar donde permanecen los datos del indicador.
2. Solicitar capacitación o mesa de trabajo con el área de planeación para fortalecer la identificación, formulación y seguimiento a los indicadores de gestión.

7.4. Indicador de Gestión de recursos y administración de la información - Servicios Administrativos:

A. Implementación efectiva del Plan de Mantenimiento Locativo 2020.

- Objetivo: Medir el cumplimiento de actividades establecidas en el plan de mantenimiento locativo para la vigencia 2020.
- Acciones - Consideración para la medición y el reporte: Insumos: Humanos, físicos, económicos.

Actividades:

1. Definir el plan de mantenimiento locativo para la vigencia de 2020.
2. Validar el plan de mantenimiento locativo con el líder del proceso.
3. Implementar y hacer seguimiento al cumplimiento del plan de mantenimiento locativo.

Consideraciones:

1. La mayoría de las actividades para la ejecución del plan de mantenimiento locativo, depende de los recursos económicos con los cuales cuenta la entidad para tal fin.
 2. El reporte de avances de ejecución del plan de mantenimiento locativo es trimestral.
- Numerador: Acciones realizadas del plan de mantenimiento locativo
 - Denominador: Acciones programadas en el plan de mantenimiento locativo

Resultados:

1. El plan de mantenimiento preventivo y correctivo vigencia 2020 no refleja lo reportado a planeación. Un ejemplo es que enero se reportó la ejecución de 8 actividades mientras que en el plan no se referencian cuales son. Por el contrario, en este último documento se refleja el cumplimiento de las 10 actividades.
2. El plan de mantenimiento locativo no refleja la validación del líder de proceso. Por el contrario, es un documento no controlado por lo que no quedan registrados los

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

posibles cambios. De esta manera no se cumple con la segunda acción/consideración para la medición. Así no cumple con el criterio de confiabilidad.

3. El análisis de seguimiento se limita a mencionar el cumplimiento del cronograma. No hay autoevaluación en la gestión. Un ejemplo es que en el mes de marzo se reporta un cumplimiento del 40% (4 actividades de 10), afectando el promedio del trimestre dejándolo en 66% estando por debajo de la meta del indicador que es 92%.
4. Por la anterior razón, se avisa que no es clara la utilidad del indicador. E igualmente no asegura el fortalecimiento de la capacidad institucional de manera eficiente y transparente.

Recomendación:

Revisar la confiabilidad de la fuente de información del indicador para que se cuente con la validación efectiva del líder del proceso.

7.5. Indicador Gestión de recursos y administración de la información – Sistemas:

A. Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo – 2020

Se informa que este indicador cumple con los criterios establecidos en la guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 - mayo 2018 publicada por el Departamento Administrativo para la Función Pública – DAFP. Como buena práctica se recomienda a la Subdirección Administrativa replicar la formulación realizada en esta oportunidad en el resto de indicadores que hacen parte de los procesos bajo su competencia.

7.6. Indicador Gestión de recursos y administración de la información - Gestión Documental

A. Cumplimiento de las acciones establecidas para la vigencia en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR.

- Objetivo: Ejecutar y desarrollar las actividades necesarias para dar cumplimiento del Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR, para la vigencia 2020.
- Acciones - Consideración para la medición y el reporte: Se hará medición al cumplimiento del indicador con base en las actividades propuestas en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR formulado para la vigencia 2020.
- Numerador: Porcentaje de avances en el cumplimiento de las acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR
- Denominador: 100% de avance en el total de acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

La formulación del indicador no permite un análisis claro y preciso de lo que se quiere medir debido a que el numerador y denominador están contruidos para revisar la misma actividad. Se reitera lo informado sobre la formulación de indicadores del proceso de gestión del talento humano, pues aplica igualmente. Esta situación presentada afecta los criterios de pertinencia, funcionalidad y utilidad.

7.7. Indicador Servicio al ciudadano y defensor del televidente

A. Eficacia en la atención a los PQRS

- **Objetivo:** Cumplir con los tiempos establecidos por la Ley para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.
- **Acciones - Consideración para la medición y el reporte:** Tramitar los PQRS en los tiempos establecidos por la Ley y hacer seguimiento mensual sobre el cumplimiento de las mismas.
(Nota: El reporte de información de las PQRS en el presente indicador se tomará con los datos a partir del 1 de enero de 2020.)
- **Numerador:** Número de solicitudes atendidas oportunamente durante el mes.
- **Denominador:** Número de solicitudes recibidas durante el mes

La revisión que se adelantó a este indicador fue exclusivamente sobre la formulación. Siendo el objetivo cumplir con los tiempos de ley para las peticiones (en sus distintas modalidades), se observa que el numerador no precisa si se tratan de solicitudes recibidas ese mismo mes o el anterior. Esto tiene la dificultad en el seguimiento del indicador al no tener presente que los tiempos de respuesta oscilan entre 10 a 30 días hábiles. Esto implica que el reporte no está mostrando la gestión real del área pues habrá siempre un mes compuesto por las solicitudes recibidas tanto del mes reportado como del anterior. Se puede evidenciar que esa consideración se efectúa en los análisis de resultados, sin embargo, con la lectura inicial del indicador no es claro el fenómeno de tiempo en las solicitudes.

Por último se señala que en la construcción de los indicadores, de acuerdo a la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 - Mayo 2018 publicada por el Departamento Administrativo para la Función Pública – DAFP , se sugiere no dejar siglas. Esto para ayudar que cualquier colaborador o ciudadano tenga facilidad de entendimiento sobre el indicador y lo que va a medir.

8. CONCLUSIONES:

Se concluye que se cumplió con el objetivo propuesto para este seguimiento al plan de acción institucional vigencia 2020 de Canal Capital porque se pudo revisar el reporte de los indicadores seleccionados y también pudo verificar la formulación de indicadores adicionales. Se pone de presente que sobre los indicadores del proceso "emisión de contenidos" no fue posible la verificación por las razones expuestas en el alcance de este informe.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 01	
		FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2020	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

9. RECOMENDACIONES:

Con lo expuesto hasta el momento en este documento, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

- La formulación de los indicadores del proceso “gestión del talento humano” es susceptible de ser mejorada para que cumpla con los criterios señalados en la metodología aplicable a la construcción de indicadores.
- Verificar que el ítem de los indicadores “Acciones - Consideración para la medición y el reporte” se cumpla para futuras formulaciones y que no se repita lo señalado en el indicador “Implementación efectiva del Plan de Mantenimiento Locativo 2020” en el numeral 7.4., en el entendido de contar con un documento realmente validado.
- Fomentar entre los colaboradores de la entidad el cumplimiento en la entrega de información y brindando las respuestas a las solicitudes correspondientes de la oficina de control interno. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020.
- Cuando las áreas de Capital consideren necesario, solicitar el acompañamiento, asesoría y colaboración del área de Planeación de la entidad para la construcción y formulación de los indicadores.

Revisó y aprobó:



NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA
Jefe Oficina Control Interno

Preparó:

Auditores: Henry Guillermo Beltrán Martínez, Contrato 086 de 2020