



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: Dr. LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA
Subsecretario de Gestión Institucional

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Evaluación cualitativa a la gestión – primer trimestre (Proceso Servicio a la Ciudadanía)

Respetado Doctor:



Teniendo en cuenta que le corresponde a la Oficina de Control Interno de acuerdo con el acuerdo 565 de 2016 , en el numeral 4 “a) Dar a conocer a los responsables de la Evaluación del Desempeño, el resultado de la Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias, de acuerdo con los términos establecidos para tal fin en el literal a) del artículo 26 del presente Acuerdo y lo dispuesto por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional o territorial; evaluación que hace parte de la calificación definitiva de la Evaluación del Desempeño Laboral”, dicha evaluación será anual y tenida en cuenta para la evaluación de desempeño definitiva.

Para la vigencia 2018 y con el fin de que esta evaluación permita retroalimentar y buscar la mejora y toma de decisiones oportunas, se programaron evaluaciones trimestrales de acuerdo con la periodicidad de los reportes realizados a la Oficina Asesora de Planeación, por lo tanto a continuación se detallan los resultados de la evaluación de la gestión del proceso de Servicio a la Ciudadanía, el cual para el primer trimestre se enfoca en la retroalimentación de aspectos asociados a los reportes y evidencias con el fin de que para el próximo trimestre se tomen los correctivos del caso.

Cordialmente,


LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dra. Liliana Casas Betancourt – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

Proyectó: Olga Milena Corzo Estepa 
Revisó/Aprobó: Lady Johana Medina Murillo 



Evaluación cualitativa – Plan de gestión Trimestre I

A continuación, se presentan los resultados de la revisión del plan de gestión del proceso, teniendo en cuenta lo que se reportó en las carpetas SharePoint creadas para tal fin y con lo que los promotores de la mejora reportaron en la matriz de plan de gestión.

Los resultados de la evaluación se presentan en las dos columnas al final de la matriz presentada a continuación, y la cual trae 4 categorías de evaluación cualitativa (No se reporta avance en el trimestre, Evidencias aplicables para medir la meta, Evidencias aplicables para medir la meta - con observaciones y No se puede realizar medición con las evidencias reportadas) y las observaciones a ser tenidas en cuenta en el próximo reporte, teniendo en cuenta que la OCI emitirá sus calificaciones teniendo en cuenta la revisión de las evidencias que soportan los porcentajes reportados):

Meta Plan de Gestión	Nombre del Indicador	Evaluación Cualitativa del plan	Observaciones de la evaluación: evidencias aportadas por el proceso y dependencia
Realizar el registro del 100% de los Derechos de Petición que ingresan a través del SDQS-GESTOR DOCUMENTAL en la base de datos "reporte preventivo".	Porcentaje de registro de los derechos de petición ingresados en los aplicativos SDQS-GESTOR DOCUMENTAL	No se puede realizar medición con las evidencias reportadas	Se indica cumplimiento del 100% en el plan de gestión, pero no hay ninguna evidencia que permita verificar si lo descrito corresponde con lo ejecutado, en informes de esta oficina para el mismo periodo se evidencia radicados de Orfeo no registrados en el reporte preventivo.
Realizar un (1) informe mensual de monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta a los Derechos de Petición que ingresan a la entidad a través del GESTOR DOCUMENTAL-SDQS.	Informes de monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta realizados	Evidencias aplicables para medir la meta, con observaciones	Si bien no se cargaron evidencias en las carpetas destinadas para tal fin se verifica la publicación de los informes en la página web. Pero estos deben reposar como evidencia
Realizar un (1) reporte mensual con la actualización y publicación de la Guía de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.	Reportes de actualizaciones y publicaciones de la Guía de trámites y servicios realizados	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencian el cargue del reporte mensual enviado a Secretaría General, certificando actualización de trámites
Realizar un (1) monitoreo bimestral al cumplimiento de la estrategia registrada en el Sistema Único de Racionalización de Trámites (SUIT) frente a la racionalización de los trámites a cargo de la Entidad.	Monitoreo a la estrategia de Racionalización de Trámites SUIT realizado	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencia el cargue de las actas de dos reuniones realizadas en el trimestre, como parte del monitoreo y compromisos de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites
Realizar cuatro (4) mesas de monitoreo a la respuesta de los	Mesas de seguimiento Defensor de la	No se reporta avance en el trimestre	Si bien la meta no reporta avance cuantitativo, se evidencia cargue



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20181500302603

Fecha: 29-06-2018



PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANIA			
Meta Plan de Gestión	Nombre del Indicador	Evaluación Cualitativa del plan	Observaciones de la evaluación-evidencias aportadas por el proceso y dependencia
Derechos de Petición con el Defensor de la Ciudadanía, Alcaldes Locales y grupos de trabajo, en las Alcaldías Locales que tengan un nivel bajo de respuesta.	Ciudadanía respuesta Derechos de Petición realizadas		de archivo en Excel de plan de trabajo de las mesas de monitoreo a realizarse a partir de abril, el cual para el siguiente trimestre deberá tener seguimiento.
Atender el 100% de las solicitudes de certificados de residencia que se realicen a través de los puntos de atención a la ciudadanía de la Entidad.	Porcentaje de expedición de Certificados de Residencia	No se puede realizar medición con las evidencias reportadas	Se indica cumplimiento del 100% de expedición de los certificados de residencia, pero no se evidencia ningún soporte que permita verificar este resultado, se recomienda cargar el informe de gestión y el reporte del sistema que permita identificar el cumplimiento de la meta.
Diseñar y apoyar la implementación de una (1) estrategia para optimizar la aplicación y medición de la percepción y satisfacción de los servicios a cargo de la entidad por los canales presencial, virtual y telefónico.	Estrategia para la medición de la Percepción y Satisfacción de los servicios diseñada e implementada	No se reporta avance en el trimestre	La meta no reporta avance, pero se evidencia acta de reunión en la cual se hace seguimiento al diseño de la estrategia de encuesta y protección de datos
Realizar durante el año visitas de monitoreo al 100% de los puntos de Atención a la Ciudadanía y CDI de la Entidad, para verificar el cumplimiento de los protocolos de Servicio y evidenciar oportunidades de mejora.	Porcentaje de monitoreo a los puntos de Atención a la Ciudadanía	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencian documentos en Excel de resultados de las visitas de diagnóstico y reconocimiento a los 20 puntos de CDI
Diseñar y gestionar con la Dirección de Tecnologías e Información la implementación de una (1) herramienta que permita a los puntos de Atención a la Ciudadanía contar con información actualizada y en línea frente a la oferta institucional local.	Herramienta de oferta institucional local diseñada e implementada	No se reporta avance en el trimestre	N/A
Gestionar por lo menos dos (2) procesos de formación y cualificación en atención a la Ciudadanía para los servidores públicos del 100% de los puntos.	Número de jornadas pedagógicas de actualización a los servidores públicos de los puntos de Atención a la Ciudadanía.	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencian los diplomas y actas del proceso de capacitación realizado en conjunto con el DNP
Implementar 3 Centros de Relevó para atención a personas en situación de discapacidad auditiva, en por lo menos dos (2) alcaldías Locales y uno (1) nivel central.	Centros de Relevó Implementados	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencia pantallazo del Centro de Relevó implementado en la Alcaldía Local de Usaqué, lo cual se verifica ingresando a la página web



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

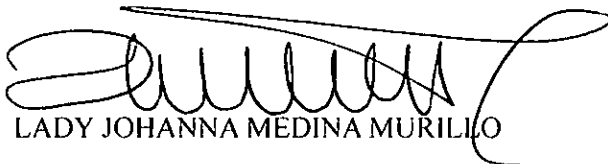
Radicado No. 20181500302603

Fecha: 29-06-2018




PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANIA			
Meta Plan de Gestión	Nombre del Indicador	Evaluación Cualitativa del plan	Observaciones de la evaluación-evidencias aportadas por el proceso y dependencia
Participar en por lo menos dos (2) Nodos sectoriales convocados por la Veeduría Distrital, para aclaración de competencias entre entidades Distritales con el fin de orientar de mejor manera a los ciudadanos y generar herramientas de ayuda a los puntos de Atención a la Ciudadanía.	Participación en Nodos Sectoriales	No se reporta avance en el trimestre	Si bien no hay avance se carga acta de reunión preliminar con Veeduría Distrital para conocer los temas que se abordarán en los nodos
Implementar un (1) Plan de Acción de Atención a la Ciudadanía con la metodología del Departamento Nacional de Planeación (DNP).	Plan de Acción con metodología DNP Implementado	Evidencias aplicables para medir la meta	Se evidencia acata de reunión en la cual se obtienen los resultados de aplicación de la metodología y herramientas DNP a la cual se hará seguimiento en abril para implementación de las actividades propuesta para la SDG

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

C.C. Dra. Liliana Casas Betancourt – Jefe Oficina Asesora de Planeación (F)

Proyectó: Olga Milena Corzo Estepa 
Revisó/Aprobó: Lady Johana Medina Murillo 