



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500440973

Fecha: 31-07-2019



Página 1 de 12

## MEMORANDO

Cód. 150

Bogotá D.C. 31 julio de 2019

**PARA:** **IVAN ELIÉCER CASAS RUIZ**  
Secretario Distrital de Gobierno

**LUBAR ANDRÉS CHAPARRO CABRA**  
Subsecretario de Gestión Institucional

**ALCALDES (as) LOCALES**

**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Informe Atención al Ciudadano sobre las Quejas, Reclamos y Sugerencias primer semestre 2019

Respetados (as) Doctores (as)

Por medio de la presente y en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", de manera atenta presento el informe correspondiente al primer semestre de 2019 del seguimiento realizado al tratamiento y respuesta dada a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) interpuestas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG y las Alcaldías Locales.

Cordialmente,



LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Anexos: Anexo 1 muestreo PQRS primer semestre 2019 (14 folios)

Elaboró: Sindy Julieth Tovar Torres  
Revisó: Olga Milena Corzo Estepa  
Aprobó: Lady Johanna Medina Murillo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500440973

Fecha: 31-07-2019



Página 2 de 12

## 1. Contexto.

De acuerdo con la Constitución Política que en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Y que en el artículo 23 establece que "toda persona tiene derecho presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...".

De otra parte en la ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, menciona en el artículo 76 que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Gobierno ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos y diferentes grupos de interés de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

## 2. Objetivo.

Verificar el cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno a las disposiciones legales en materia de atención a la ciudadanía sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

## 3. Alcance.

El presente informe de auditoría comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, del período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019. (la gestión analizada en este período incorpora el trámite de aquellos requerimientos que habían quedado pendientes de respuesta durante la vigencia 2018).

Disposiciones Legales sobre Atención al Ciudadano (Criterios de auditoría)

- Constitución Política de Colombia 1991 - Artículo 23. toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500440973

Fecha: 31-07-2019



Página 3 de 12

- Ley 1474 de 2011 – Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública - Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1437 de 2011- Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades, Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. 4 obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Decreto 371 de 2010 – Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital - Artículo 3 de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
- Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones Título III recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices artículo 16, 17, 18, 19, 20. Título VI seguimiento a la gestión de la información artículo 52 informes de solicitudes de acceso a información.
- Directiva 15 de 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Circular 053 de 2016: Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá - Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas- ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía código SAC-P001 versión 3 vigencia 20 diciembre de 2018.
- Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 código SAC-M001 versión 3 vigencia 29 agosto 2018.
- Manual de Gestión del Riesgo PLE-PIN-M001 versión 4 24 mayo de 2019
- Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento -GCN-M002 versión 1 21 junio de 2018



#### 4. Metodología

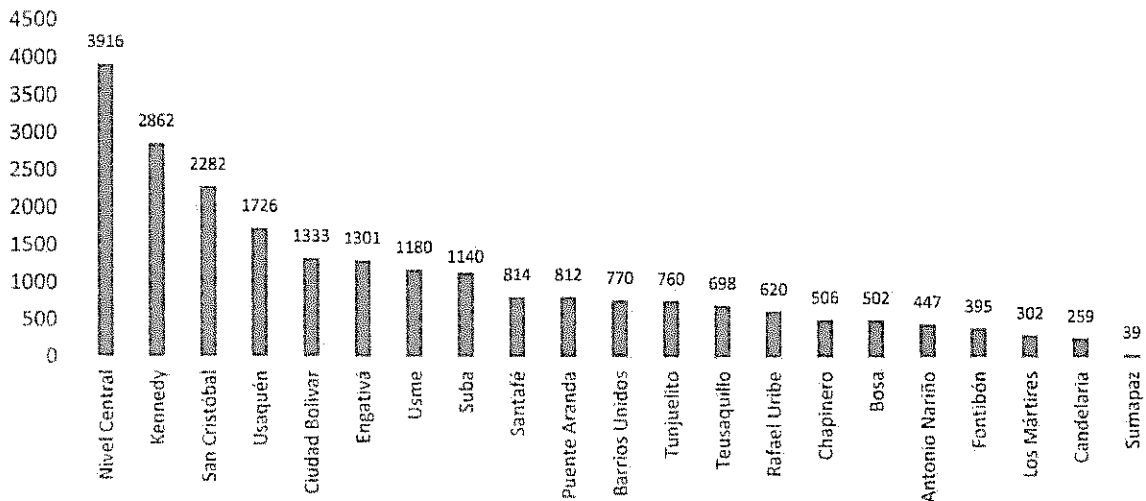
Para la elaboración del presente informe se tomó como base los denominados reportes promotor de la nueva herramienta de seguimiento a derechos de petición CRONOS la cual entró en operación el 30 de abril de 2019 según lo referenciado mediante radicado No. 20194600357373 de 18-06-2019, en el cual se indica que dicho reporte contiene la totalidad de requerimientos recibidos con los tiempos de respuesta y el estado de los mismos. Las cifras verificadas son las reportadas desde la herramienta por el proceso de servicio a la ciudadanía, las cuales tiene fecha de corte del 15 de julio de 2019.

De los resultados estadísticos presentados en el presente informe se procedió a tomar una muestra de (65) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de cada una de las alcaldías locales y nivel central correspondientes al primer semestre de 2019, cuyo objetivo consistió en verificar la oportunidad en la respuestas dadas a los ciudadanos en términos de registro, asignación y envío, así como la trazabilidad desde los diferentes aplicativos como Orfeo, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y reporte Cronos.

#### 5. Resultados obtenidos

##### 5.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas primer semestre 2019

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019, se recibieron, de acuerdo con la información registrada en los reportes de (Cronos) 22.664 requerimientos recibidos por los diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución: Gráfico Nro. 1 Total Requerimientos recibidos 01 enero a 30 de junio de 2019 distribuidos por dependencia.



Fuente: Reporte Cronos- Servicio a la Ciudadanía corte 30 de junio de 2019



En el gráfico No. 1 se puede observar la distribución de los 22.664 requerimientos recibidos en el primer semestre de 2019, el cual permite presentar la cantidad de requerimientos que reciben tanto el nivel central como cada alcaldía local.

A continuación, se realizó un análisis de los niveles de respuesta total de estos requerimientos recibidos, entendiendo nivel de respuesta como la atención y respuesta de fondo a las peticiones recibidos de los distintos grupos de interés.

En primera instancia se procederá a verificar con corte al primer semestre del 2019 el nivel de atención total en el cual se encuentran los requerimientos recibidos en 2018, entendiendo que en seguimientos anteriores se pudo evidenciar que había rezago de respuestas.

## 5.2 Nivel de Atención de los requerimientos recibidos

Tabla 1. Análisis atención de requerimientos 2018

Alcaldía Local	Total recibido	Con respuesta Total	Total en trámite	% de atención de requerimientos
Ciudad Bolívar	3287	1863	1424	83%
Suba	3932	2417	1515	66%
Rafael Uribe	1274	691	583	55%
Kennedy	5201	3445	1756	54%
Usaquén	4861	3943	918	28%
Chapinero	1455	1177	278	25%
Tunjuelito	1933	1651	282	19%
Santafé	2363	2052	311	19%
Barrios Unidos	1847	1592	255	19%
Los Mártires	762	683	79	16%
Fontibón	1612	1447	165	15%
Teusaquillo	1323	1227	96	11%
Bosa	1020	950	70	9%
Puente Aranda	1688	1534	154	7%
Sumapaz	105	102	3	6%
Antonio Nariño	1786	1686	100	4%
San Cristóbal	3718	3612	106	4%
Engativá	1966	1942	24	2%
Nivel Central	7090	7081	9	0,24%
Usme	3025	3025	0	0%
Candelaria	1409	1409	0	0%
<b>Total</b>	<b>51657</b>	<b>43529</b>	<b>8128</b>	<b>84,2%</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos 2018 – proceso Servicio a la Ciudadanía.

Se observa un nivel de atención de requerimientos del 84,2% correspondiente a 43529 con cierre total, estas cifras permiten evidenciar que el incumplimiento de atención continúa, toda vez que a junio de 2019 aún quedan 8128 recibidos en 2018 sin respuesta. Es necesario que cada dependencia oriente sus acciones a la depuración definitiva de estos requerimientos.



Teniendo en cuenta los reportes generados por la OCI en el año 2018, los cuales toman como insumo las bases de datos reportadas por el proceso de servicio a la ciudadanía, se observa que las cifras de total de requerimientos recibidos variaron con respecto al reporte a 31-12-2018, lo que indica que las bases de datos continúan presentando inconsistencias y en el mes de enero de 2019 se continuó registrando de manera posterior información con corte de 2018.

### 5.3 Análisis atención de requerimientos 2019

Tabla No. 2 Nivel de atención con respuesta total de los requerimientos

Alcaldía Local	Total recibido	Con respuesta Total	Total en trámite	% de atención de requerimientos
Candelaria	259	225	34	87%
Antonio Nariño	447	378	69	85%
Usme	1180	977	203	83%
Sumapaz	39	26	13	67%
Barrios Unidos	770	496	274	64%
Fontibón	395	245	150	62%
Bosa	502	285	217	57%
Tunjuelito	760	420	340	55%
Chapinero	506	272	234	54%
Santafé	814	437	377	54%
San Cristóbal	2282	1218	1064	53%
Nivel Central	3916	1967	1949	50%
Los Mártires	302	148	154	49%
Teusaquillo	698	289	409	41%
Kennedy	2862	889	1973	31%
Rafael Uribe	620	152	468	25%
Engativá	1301	281	1020	22%
Usaquén	1726	310	1416	18%
Puente Aranda	812	116	696	14%
Suba	1140	116	1024	10%
Ciudad Bolívar	1333	96	1237	7%
<b>Totales</b>	<b>22.664</b>	<b>9.343</b>	<b>13.321</b>	<b>41%</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos

Con los datos antes presentados se evidencia el incumplimiento reiterado de la atención total de los requerimientos recibidos, pues de un total de 22.664 recibidos a junio de 2019 se ha dado respuesta total a 9.343 (41%). En la tabla se puede observar por nivel central y alcaldías locales el nivel de atención individual.

### 5.4 Análisis de los términos establecidos para las respuestas a requerimientos recibidos

A continuación se analizaron los 9.343 requerimientos con respuesta total en lo referente al tiempo en que se dieron las respuestas, de acuerdo con lo determinado por la Ley 1755 de 2015 artículo 14. "términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", como se relaciona a continuación:



Tipología	Días
Derecho de petición de interés general	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días
Las peticiones de documentos y de información	diez (10) días
Consulta a las autoridades	(30) días

Tabla No. 3. Cumplimiento de términos de ley

Nombre del ente	Total de requerimientos con respuesta total	Dentro de términos legales		Nivel de cumplimiento de términos	Por fuera de términos legales			Nivel de respuestas por fuera de términos
		0-10 días	11-15 días		16-30 días	31-50 días	Más de 51 días	
Engativá	281	5	15	7%	55	85	121	93%
Suba	116	7	4	9%	19	29	57	91%
Barrios Unidos	496	35	46	16%	230	145	40	84%
Bosa	285	23	26	17%	101	88	47	83%
Ciudad Bolívar	96	11	7	19%	47	18	13	81%
San Cristóbal	1218	194	74	22%	319	481	150	78%
Rafael Uribe	152	23	28	34%	64	26	11	66%
Puente Aranda	116	31	9	34%	46	21	9	66%
Teusaquillo	289	65	35	35%	101	49	39	65%
Chapinero	272	48	54	38%	79	65	26	63%
Los Mártires	148	35	26	41%	60	19	8	59%
Santafé	437	116	78	44%	139	55	49	56%
Candelaria	225	69	52	54%	82	13	9	46%
Kennedy	889	324	172	56%	301	85	7	44%
Usme	977	306	260	58%	343	63	5	42%
Tunjuelito	420	135	110	58%	139	14	22	42%
Usaquén	310	158	29	60%	81	30	12	40%
Sumapaz	26	13	3	62%	6	3	1	38%
Antonio Nariño	378	167	67	62%	75	52	17	38%
Fontibón	245	122	46	69%	40	15	22	31%
Nivel Central	1967	1244	196	73%	344	123	60	27%
<b>Total</b>	<b>9343</b>	<b>3131</b>	<b>1337</b>	<b>41%</b>	<b>2671</b>	<b>1479</b>	<b>725</b>	<b>59%</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos

Se puede evidenciar que hay un porcentaje considerable (59%) de requerimientos que a pesar de tener respuesta total se han realizado por fuera de los términos de ley.

### 5.5 Análisis de la trazabilidad en los sistemas de información.

Se realizó muestreo de 65 requerimientos (ver anexo 1. Muestreo PQRS primer semestre de 2019), que tenía como objetivo analizar la trazabilidad y coherencia entre la información que se registra en los sistemas ORFEO y SDQS, evidenciando:



Estado evidenciado	Total de Requerimientos
Requerimientos que se encuentran en trámite en SDQS y ORFEO	35
Requerimientos que se encuentran con respuesta en SDQS y ORFEO	9
Requerimientos con actualización en ORFEO y sin actualización de estado en SDQS	20
Requerimiento con actualización en SDQS y sí actualización en ORFEO	1
<b>Total</b>	<b>65</b>

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base en Reportes Cronos.

De acuerdo con la verificación realizada se puede evidenciar que no se está actualizando oportunamente el estado y respuesta de los requerimientos en el sistema SDQS, pues 20 de los radicados revisados tienen información de cierre del trámite en el sistema interno ORFEO y en el sistema que verifican los ciudadanos no se ha cargado la respuesta.

De los 35 requerimientos que coinciden en el estado en los dos sistemas de información, la totalidad de estos se encuentran en estado "En trámite" (ver anexo y los términos de ley se han vencido, lo que indica que a fecha de seguimiento no tiene respuesta).

## 6. Gestión del riesgo

Se realiza verificación y análisis de la matriz de riesgos asociada al proceso Servicio a la Ciudadanía publicada en la intranet (versión 1 del 29 de diciembre de 2017):

Tabla Nro. 3. Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

Evento (Riesgo)	Consecuencias	Evaluación del riesgo inherente			Controles
		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	
R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	*Sanciones disciplinarias y administrativas. *Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la Entidad. *Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas y vulneración de derechos.	Posible	Mayor	Alto	Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso.

FUENTE: Matriz de riesgo proceso Servicio a la Ciudadanía – SAC-MR-01 vigencia 29-12-2017

Se analiza el riesgo R1. Teniendo en cuenta que es aquel que se relaciona con el tema verificado en el presente informe, evidenciando:





R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. :

Identificación	Análisis	
Productos y/o servicios asociados	¿Se identifican materializaciones del riesgo en los últimos cuatro meses?	Descripción de la situación encontrada
De acuerdo con la caracterización del proceso, este riesgo se encuentra asociados a los siguientes productos:  *Remisión de la solicitud al responsable. *Monitoreo a la respuesta oportuna. *Respuesta de fondo a la solicitud *Informe de reporte preventivo.	SI	Como se evidencia en los análisis realizados en los numerales anteriores se continúa dando respuesta inoportuna a los requerimientos ciudadanos recibidos, tanto los que se encuentran a la fecha de seguimiento como "respuesta total" como aquellos que presentan retraso y no han sido solventados. En el proceso no se ha formulado plan de tratamiento de riesgos.

FUENTE: Elaboración propia OCI

Valoración		
Controles asociados	Causas que elimina o mitiga el control	Efectividad del control
Reporte preventivo elaborado por los servidores públicos del proceso	*No marcar como Derecho de Petición la solicitud ciudadana. *No realización del seguimiento al requerimiento recibido. *No cumplir con los lineamientos del proceso de servicio a la Ciudadanía. *Atender las solicitudes de la ciudadanía con diferentes criterios en los puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Se observa que el Reporte preventivo indicado como control no ha sido efectivo, es inoportuno y por sí solo no ha garantizado que se controle la materialización del riesgo  En el diseño del control no se ha definido responsables, periodicidad ni seguimiento a los mismos. Si bien se evidencia la entrada en operación del sistema CRONOS para el control y seguimiento se hace necesario un análisis de fondo que permita incluir las demás actividades que de manera "preventiva" contribuya a que no se continúe materializando el riesgo y se controlen las causas que se identifiquen.



FUENTE: Elaboración propia OCI con base en matriz de riesgo del proceso Servicio a la Ciudadanía

### Análisis de los planes de mejoramiento registrados aplicativo MIMEC

En revisión adelantada en el aplicativo de mejora MIMEC, a los planes de mejoramiento registrados con respecto al informe de cierre vigencia 2018, se evidencia:

No. plan	Responsable	No. Hallazgos	Estado
47	Subsecretaria de Gestión Institucional-Servicio al Ciudadano	3	Formulación
48	Alcaldía local de Santafé	1	Ejecución
50	Alcaldía local de Suba	1	Ejecución
51	Alcaldía de Usaquén	1	Asignación
52	Alcaldía Barrios Unidos	1	Terminación

FUENTE: Elaboración propia OCI- tomado aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC.

Se observa que los planes que se encuentran en estado distinto a "Ejecución" presentan incumplimiento de los tiempos previstos en el manual de gestión de planes de mejoramiento.

### 7. Recomendaciones Generales.

- ✓ Teniendo en cuenta la puesta en marcha de la herramienta de seguimiento Cronos desde abril de 2019, se recomienda actualizar, incluir y precisar y difundir en el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código SAC-P001 versión 3 de 20 diciembre de 2018, lo correspondiente al funcionamiento de la mejora y su articulación con el aplicativo Orfeo y SDQS, dado que el procedimiento carece de este lineamiento.
- ✓ Se evidenció que con respecto al riesgo "R2 incumplimiento de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención a la ciudadanía"; este se materializa en la operación del proceso y los controles resultan ser inefectivos, sin embargo, no se está reportando en el monitoreo cuatrimestral a la Oficina Asesora de Planeación, por cuanto allí se observa únicamente seguimiento al riesgo 1, por lo que se sugiere adelantar el correspondiente reporte y plan de tratamiento.
- ✓ Es necesario que se registre de manera integral la información en los sistemas de información y herramientas utilizadas en el proceso de servicio a la ciudadanía (ORFEO, SDQS)



## 8. Hallazgos

### 8.1 Frente al Cumplimiento de términos de ley de PQRS.

No conformidad por el incumplimiento del artículo 14 de la ley 1755 de 2015 que establece "... toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...".

Lo anterior reflejado en el incumplimiento en la respuesta de los requerimientos recibidos en 2018 y 2019, en los cuales se observa un total de 8128 y 13321, respectivamente, de requerimientos sin respuesta a junio de 2019.

Este hallazgo ya se había registrado en el mes de marzo de 2019 producto del informe de seguimiento del segundo semestre de 2018, a la fecha han transcurrido 4 meses sin que se genere acción al respecto, por lo tanto se incorpora en el actual plan de mejoramiento como un hallazgo reiterado

### 8.2 Frente al seguimiento de la gestión de los riesgos de Servicio a la Ciudadanía.

No conformidad por el incumplimiento del numeral 8.3.4.2 actualizaciones de las matrices de riesgos, en cuanto a la materialización del riesgo R1. Respuesta inoportuna a las PQRS interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.

Se evidenció incumplimiento de lo establecido en el numeral 8.3.4.2 que establece que "...Cada vez que se materialice cualquier riesgo identificado en la Matriz, se deberá evaluar la pertinencia de actualizarla. De dicha evaluación se conservará el registro en el proceso a Alcaldía local correspondiente, y la calificación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo deberá ser revisada cuando se materialice el riesgo a fin de establecer si esto representa el incremento del nivel de probabilidad de acuerdo con los rangos definidos..."

Esta situación se observó en el monitoreo realizado por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el cual se indicó materialización del riesgo y no se realizó ninguna acción ni de toma de acciones ni de análisis de la calificación de la probabilidad de ocurrencia del mismo.

Se hace necesario por tanto establecer planes de tratamiento que permitan modificar la valoración y análisis del riesgo, así como la definición de controles efectivos que permitan la gestión integral de los riesgos asociados al proceso.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20191500440973

Fecha: 31-07-2019



Página 12 de 12

## Presentación del Plan de Mejoramiento

Con el fin de que la labor de control interno realizada en la Secretaría Distrital de Gobierno, conduzca a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos, a través del establecimiento de acciones de mejoramiento de su gestión, a partir de los resultados presentados en este informe, el proceso auditado deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de las no conformidades, y atender las oportunidades de mejora en un plazo no mayor a 15 (quince) días calendario, contados a partir de la notificación de hallazgos por medio del aplicativo Mi Mejora Continúa-MIMEC.

Cordialmente,

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO  
Jefe Oficina de Control Interno