



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

### 1. Objetivo de la reunión

Conocer el estado general de los procesos de la Alcaldía y enfocar los esfuerzos para lograr el cumplimiento de los indicadores de gestión y la satisfacción de la ciudadanía.

### 2. Desempeño de los Procesos 2018

Se presentan los resultados obtenidos a Dic 2018 para el conocimiento general.

#### a. Auditorías 2018

En el transcurso del 2018 los entes de control llevaron a cabo veinte (20) auditorías, las cuales se relacionan a continuación:

No	Auditorías	Tema	Fecha	Hallazgos
1	Contaloría	Desempeño	ene-18	5
2	Veeduría OCL	ISO 18091	feb-18	97%
3	CI	PQRS	mar-18	1
4	SDH	Ambiente	mar-18	60,54
5	CI	PPE	abr-18	5
6	CI	Marco Contable	abr-18	1
7	Contaloría	Regularidad	may-18	23
8	CI	OxP	jun-18	3
9	CI	PQRS	jul-18	1
10	CI	Marco Contable	ago-18	0
11	CI	Austeridad	ago-18	0
12	Contaloría	Desempeño	sep-18	2
13	CI	Plan anticorrupcion	sep-18	0
14	CI	PPE	oct-18	3
15	CI	Marco Contable	oct-18	1
16	Proucraduría	Ley 1712	oct-18	96%
17	CI	Planes	oct-18	Observa
18	Veeduría OCL	ISO 18091	nov-18	NA
19	CI	Austeridad	nov-18	Observa
20	Contaloría	Desempeño	dic-18	2

Detalle de hallazgos en las auditorías 2018:

#### i. Contraloría

- Auditoría de desempeño 164 realiza sobre una muestra de contratos 2014 y 2015. Los hallazgos tienen que ver con debilidades en contratos en la publicación de documentos contractuales; debilidades en la planeación en la definición de forma de pagos y no consideración de eventos que obligo a la suspensión del contrato y debilidades en la supervisión.



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

- Auditoría de regularidad 111: 12 acciones calificadas como inefectivas en auditorías previas fueron generadas como nuevos hallazgos de acuerdo a lo establecido en la circular 12 de 2018. Los otros hallazgos están relacionados con: por publicación extemporánea en contrato 2015, debilidad en el proceso de planeación, seguimiento a pólizas de estabilidad de obras pública, poca ejecución del PDL físico, registros contables, sobre estimación de cuenta de bienes de uso público y actualización de contratos de comodatos.
- Auditoría de desempeño 123: La muestra evaluada corresponde a contratos 2016 de obra pública y determinaron dos hallazgos por inclusión de la retefuente como parte del AIU y pago de ésta por parte de la Alcaldía.
- Auditoría de desempeño 143: se revisan contratos de prestación de servicios (excluyendo a los de apoyo a la gestión) y los hallazgos corresponden a deficiencias en la formulación del estudio previo y al diligenciamiento de los formatos de entrega de elementos.

### ii. Veeduría

En Febrero, se llevaron a cabo las mesa de verificación ISO 18091 con los Observatorios Ciudadanos Locales y la Veeduría Distrital. De 76 indicadores pactados, cuatro (4) quedaron en rojo (cumplimiento de giros y de ejecución del plan de desarrollo y los indicadores de la EAAB por no presentación), cinco (5) en amarillo (comunicaciones comunitarias, difusión de acuerdos y resoluciones, infraestructura para la práctica del deporte, y hábitat rural) y 67 en verde.

### iii. Control interno

- Realizo cuatro (4) revisiones de austeridad en el gasto, basados en las cifras de los reportes financieros y en los reportes enviados por la Alcaldía. Recomiendan implementar indicadores y herramientas de medición que permitan verificar los resultados de las medidas implementadas.
- Se realizaron dos (2) verificaciones respecto a los derechos de petición de las que quedo un hallazgo por incumplimiento en la oportunidad de las respuestas.
- Obligaciones por pagar (OXP): los tres (3) recomendaciones: fortalecimiento de supervisión, organización documental y definir plan de trabajo de depuración.
- Propiedad planta y equipo (PPE): CI realizo dos (2) visitas en la cual en la primera quedaron observaciones y en el seguimiento se encontraron tres (3) hallazgos: revisión periódica de los bienes, registro de responsables de bienes devolutivos y socialización de procedimientos de gestión documental.
- Marco normativo contable: en el primer semestre se evidenció la demora en la generación de los estados financieros y para el segundo semestre la depuración de las cuentas contables.
- Seguimiento a los planes de mejora de la Contraloría: recomendaciones de organización de evidencias y mejora en los análisis de causas y asegurar el cumplimiento de las acciones propuestas.
- Plan anticorrupción: recomendación que se prepare la información en lenguaje claro y fortalecer los mecanismos de evaluación de la gestión por parte de la Ciudadanía.
- En las auditorías de seguimiento al marco normativo contable, Control Interno reviso los avances al plan contable definido por la Alcaldía. A septiembre el avance era del 48%. A la fecha están pendientes: terminación de la conciliación de inventarios, valorización de bienes inmuebles, sensibilización general, entrega de reporte de depuración de multas y de bienes de uso pública.



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

- En la auditoría a los planes de mejoramiento establecidos con la Contraloría, falta presentar evidencias de las acciones realizadas. Recomiendan que los funcionarios se apersonen de los planes e incrementen su autocontrol.
- En la auditoría a las PQRS, derechos de petición, Control Interno, evidencia que existen errores en la clasificación y que existen retrasos en los tiempos de respuesta.
- En la auditoría de multas, Control Interno, evidenció fallas en el reporte para conciliación con contabilidad, demora en las notificaciones a los multados y diferencias entre los estados de los expedientes y lo reportado.

iv. En la auditoría Ambiental

- La SDA realizó la su auditoría y el puntaje obtenido por la Alcaldía paso de 72% a 60.54%. Los hallazgos detectados tienen que ver con fortalecimiento de los planes de contingencia, los puntos ahorradores de agua y luz, manejo de residuos peligrosos.

A continuación se presenta el resumen por tipología de los planes de Contraloría, con su estado. Se aclara que los incumplidos se presentan porque en el momento de la revolución no se dispone de los soportes que evidencien su ejecución. Por tal razón es muy importante que las áreas responsables guarden la evidencia necesaria.

Causa	Abiertas				Incumplidas				
	2017	2018	total	%	2014	2015	2017	total	%
Planeación	5	30	35	39%		3		3	13%
Debilidad supervisión	16	13	29	32%		9	2	11	48%
Procedimientos		11	11	12%		5		5	22%
Debilidad contratación	5	5	10	11%		4		4	17%
Ejecución presupuestal		3	3	3%					
Gestión administrativa	1	1	2	2%	1				
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>63</b>	<b>90</b>		<b>1</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	
<b>%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>			<b>4%</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>		

En la revisión de los hallazgos de Contraloría que permanecen en estado abierto, las causas se presentan en el cuadro a continuación. Se evidencia que la gran mayoría de hallazgos (46%) tienen que ver con debilidades en la supervisión e interventoría razón por la cual además de mantener actividades de sensibilización para reforzar en los supervisores e interventores el nivel de responsabilidad que deben tener en la vigilancia y control de los compromisos adquiridos en los contratos a supervisar (27%), se ha incluido en los contratos de los supervisores una obligación específica relativa al cumplimiento de lo establecido normativamente. Para las debilidades en los estudios previos (17%) se está trabajando con el grupo de planeación para fortalecer y completar hasta donde sea posible, la información entregada dentro de los estudios previos y el uso de bolsas de precios y otros puntos formales, cuando éstas existan.



**INFORME DE GESTION DE CALIDAD  
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE  
(corte a 30 de Diciembre de 2018)**

Tema	Subtema	2014	2015	2017	2018	Total	%
Debilidad contratación	Modificaciones contractuales		1			1	1%
	Pólizas		3			3	3%
	Publicación SECOP			4	2	6	5%
	Revisión documental			1		1	1%
	Transparencia				3	3	3%
Debilidad supervisión	estudios previos		1			1	1%
	Liquidación		3			3	3%
	Mantenimiento Obras			9	2	11	10%
	Seguimiento proyectos		5	4	22	31	27%
	Soportes insuficientes			5		5	4%
Ejecución presupuestal	PDL				3	3	3%
Gestión administrativa	Comodatos				1	1	1%
	Informes contraloría			1		1	1%
	Plotter	1				1	1%
Planeación	Bienes uso público				1	1	1%
	CAS				1	1	1%
	Costos		1			1	1%
	estudios previos		2	5	12	19	17%
	Ficha EBI				2	2	2%
	Reportes inoportunos				3	3	3%
Procedimientos	Comodatos				3	3	3%
	Conciliación recíproca		2			2	2%
	Criterios contables		1			1	1%
	Formatos				3	3	3%
	Gestión de multas		1		1	2	2%
	Inventarios				1	1	1%
	Publicación SECOP				1	1	1%
	Revisión documental				1	1	1%
	Reporte SIVICOF				1	1	1%
Soportes almacén		1			1	1%	
Totales		1	21	29	63	114	

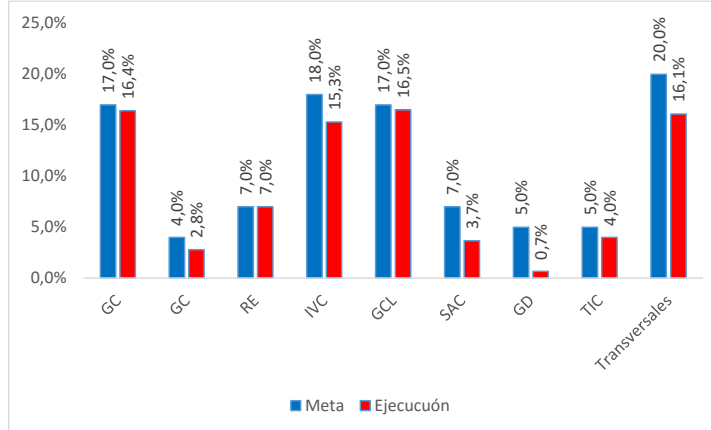
**b. Plan de Gestión 2018**

A corte de 31 de Diciembre, el cumplimiento acumulado del plan de gestión fue de 95%, tal como se presenta en la tabla y grafica siguiente:

Se precisa que algunas de las metas tuvieron un cumplimiento muy por encima del 100% que aunque son permitidos en cada trimestre, para el avance acumulado del año será máximo del 100%. OAP solicita que se revisen estos eventos y se reprogramen las metas para que la medida sea más aproximada a la realidad, Santa Fe no reprogramo porque las actividades que generaron el incremento de los indicadores son atípicos y no se puede garantizar que se sigan presentando a futuro.



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)



Proceso	Meta	Ejecución	Cumplimiento
GC	17,0%	16,4%	97%
GC	4,0%	2,8%	70%
RE	7,0%	7,0%	100%
IVC	18,0%	15,3%	85%
GCL	17,0%	16,5%	97%
SAC	7,0%	3,7%	53%
GD	5,0%	0,7%	13%
TIC	5,0%	4,0%	80%
Transversales	20,0%	16,1%	80%

A continuación se hace el análisis de cada proceso

➤ Gestión Pública Territorial (GPT)

Lo componen tres metas: se cumplió con incrementar en más de 40% la participación de la ciudadanía en la rendición anual de cuentas. La meta referente al cumplimiento del plan de acción el CLG, Han cumplido al 100% siete (7) entidades, cuatro (4) están sobre 75% y cuatro (4) están por debajo del 75%. Para la meta de cumplimiento de ejecución física del plan de desarrollo local, se tomó el valor emitido por la SDP que es de 37%.

El cumplimiento de ejecución de la meta del proceso fue de 97%

➤ Gestión de Relaciones estratégicas (GRE)

Tiene definida una meta de responder oportunamente el 100% de los ejercicios de control político, derechos de petición y/o solicitudes de información que realice el Concejo de Bogotá D.C y el Congreso de la República conforme con los mecanismos diseñados e implementados en la vigencia 2017, se recibieron 86 solicitudes de las cuales se respondieron en tiempo 60. El porcentaje de ejecución es de 70%.

➤ Gestión de comunicaciones estratégicas (GCE)



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

Está compuesto por tres (3) metas: se formuló e implementó el plan de comunicaciones. Las metas de relacionada con campañas internas (3 → 16) y externas 9 → 11) fue cumplida y sobrepasada. El porcentaje de ejecución del proceso es de 100%.

### ➤ Inspección, Vigilancia y Control (IVC)

De nueve (9) metas establecidas; las de operativos se cumplieron y las dos metas archivar expedientes (obras 119 → 249 y EC 30 → 72) se superaron debido a que se estableció una estrategia de depuración con el área de obras y de establecimiento de comercio.

Las metas que presentan retrasos son las de archivar querrelas de inspecciones (802 → 147) no se logró debido al gran volumen de procesos de la ley 1801 y comparendos que tienen en la actualidad las inspecciones.

El cumplimiento de ejecución de la meta de este proceso fue del 97%.

### ➤ Gestión Corporativa Local

Tiene 10 (diez) metas, con los siguientes avances:

El compromiso presupuestal (96% → 95%) se logró quedando en reservas presupuestales mil millones que se tienen para el diseño de la nueva sede de la Alcaldía. En cuanto a la ejecución presupuestal (28.74% → 30%) no se alcanzó debido a que algunos proveedores no pasaron con oportunidad sus cuentas o se devolvieron por errores. Para el cumplimiento de pagos de obligaciones por pagar (74% → 74%) se logró a partir de unas tareas de seguimiento continuo a las liquidaciones pendientes.

La meta de utilizar los pliegos tipos en los procesos de vías se cumplió. Respecto a la publicación de los procesos en SECOP se logró debido a que para el 2018 la contratación se realizó a través de SECOPII y tienda virtual.

Para la meta de adquirir el 80% de bienes de características comunes a través de la bolsa se tiene una ejecución del más del 100%. Se realizaron adquisiciones vehículos para dotación de la policía, papelería, aseo, vigilancia y combustible.

La meta de menor ejecución fue la de cumplir con la oportunidad en la entrega de documentos al proceso contable.

La ejecución de la meta del proceso fue del 97%

### ➤ Gestión del servicio a la ciudadanía

Está compuesta por una meta que consiste en responder al 100% de manera oportuna los requerimientos de la ciudadanía la cual sólo tuvo un 53% de cumplimiento. Este es uno de los grandes retos para la próxima vigencia.

### ➤ Gestión del patrimonio documental

Consta de una (1) meta de la aplicación de la TRD al 50% de la serie contratos suscritos a partir de 29 de diciembre de 2006 al 29 de septiembre de 2016. El cumplimiento en la ejecución está en el 13%.

### ➤ Gerencia TIC



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

Se compone de una meta que implica el cumplimiento del 100% de los lineamientos de gestión de las TIC impartidas por la DTI del nivel central para la vigencia 2018. Esta meta se inició para el segundo semestre y el de cumplimiento del proceso fue de 80%.

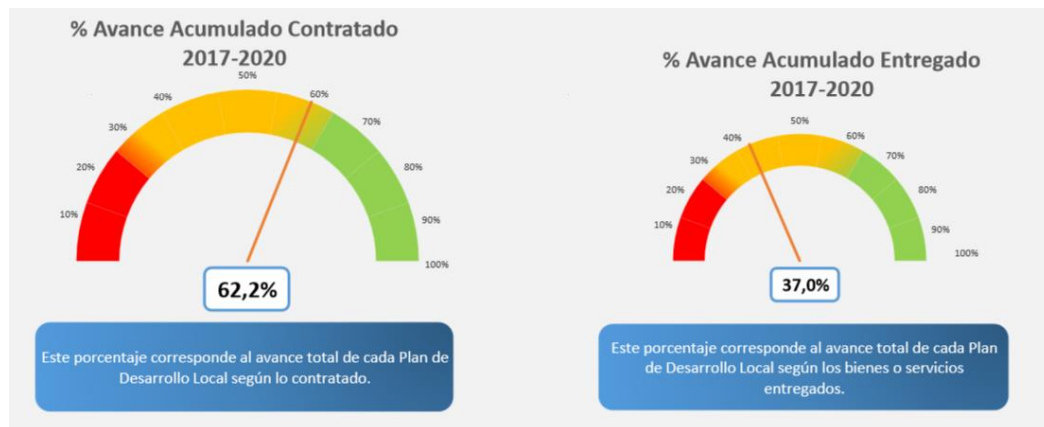
### ➤ Metas transversales

Son siete (7) metas que miden el cumplimiento de reportes trimestrales de las herramientas de monitoreo de calidad y la publicación de buenas prácticas y revisión del normograma. Las metas no cumplidas fueron la del mantenimiento al 100% del seguimiento a las acciones de mejora internos / externos que quedo en el 77% y la no gestión de depuración de las bandejas de Orfeo I.

El cumplimiento de la meta del proceso fue de 80%

### Indicadores PDL

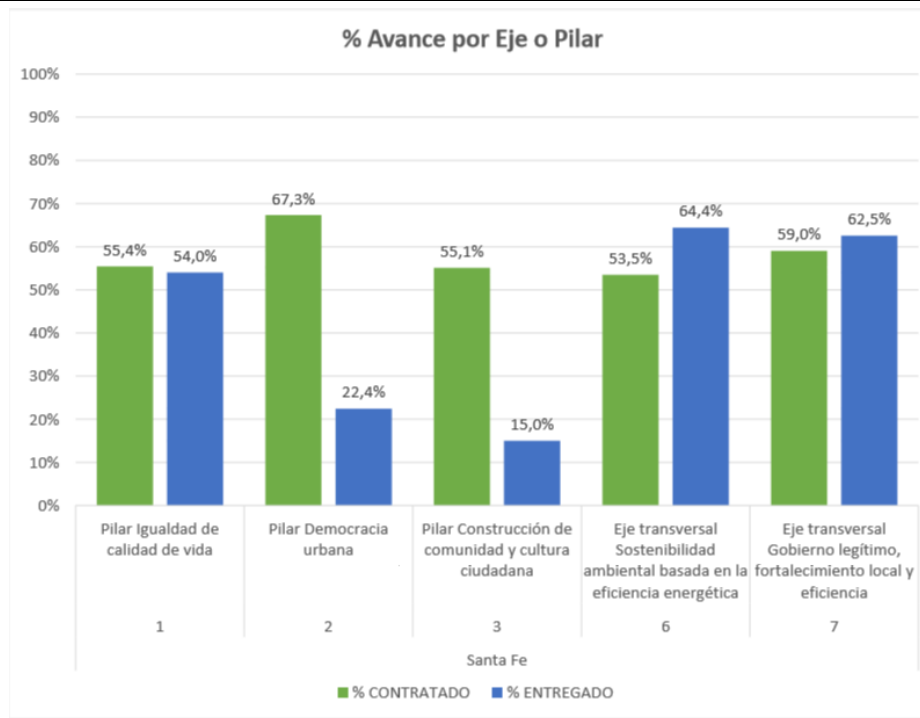
En la tabla siguiente se muestra el porcentaje de cumplimiento de los indicadores, en cuanto a la ejecución real, del Plan de Desarrollo a Diciembre de 2018 de acuerdo con las cifras oficiales de SDP:



Del avance por eje –pilar



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)



De la información presentada, se tiene:

➤ **Pilar igualdad y calidad de vida**

De nueve (9) metas, dos (2 - formación deportiva y dotación de colegios) tienen un nivel alto de avance y las otras siete (7) metas tienen un nivel medio de ejecución.

➤ **Pilar democracia urbana**

Lo componen seis (6) metas de las cuales uno (1 - adecuación de salones comunales) tiene un nivel bajo de ejecución, dos (2 - mantenimiento de espacio público y de malla vial urbana) tienen nivel medio de avance y tres (3 - titulación, parques y malla vial rural) tienen un alto nivel de ejecución.

➤ **Pilar de construcción y cultura ciudadana**

Lo componen dos (2) metas de las cuales una (1 - convivencia ciudadana) tiene un alto nivel de ejecución y una (1 - dotación de seguridad) está con un nivel medio de ejecución.

➤ **Pilar de Sostenibilidad ambiental**

Lo componen cinco (5) metas de las cuales dos (2 - emprendimiento rural y asesoría técnica agropecuaria) tienen bajo nivel de ejecución, una (arborización) tiene nivel medio de ejecución y dos (2





## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

– renaturalización y ecourbanismo e intervención de espacio público con proyectos de jardinerías) tienen un alto nivel de ejecución.

### ➤ Eje transversal: gobierno legítimo

De las cuatro metas, tres han venido ejecutándose continuamente: fortalecimiento de la función administrativa, pago a ediles y acciones de IVC. La cuarta meta de participación y control social, tiene un nivel medio de ejecución.

### c. Cierre de expedientes procesales de IVC

En Onras y establecimiento de comercio, debido a una estrategia de depuración implementada de reparto de expedientes, se logró sobrepasar la meta de cierre de expedientes establecida en el plan de gestión.

Debido a la gran cantidad de expedientes y comparendo que llegan a las inspecciones, éstas no lograron cumplir sus metas del plan de gestión.

En la siguiente tabla se presentan los datos correspondientes, generados desde SI ACTUA.

Insp	Base	Activas	Cerrad	%
3A	179	161	18	2%
3B	188	107	81	10%
3C	288	258	30	4%
3D	147	139	8	1%
Total	802	665	137	17%
Área	Base	Activas	Cerrad	%
Obras	533	284	249	28%
EC	225	153	72	8%
EP	121	113	8	1%
Total	879	550	329	37%

### d. Plan anual de adquisiciones 2018

Para el 2018, se publicaron 47 versiones de PAA, en el siguiente cuadro, se presentan las variaciones entre el primer PAA publicado en enero y el del 17-Dic-2018



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

Tipo	A 17-Dic-2018		A ene-2018		Variaciones	
	Cant	Valor	Cant	Valor	% Cant	% Valor
Licitación Pública	10	15.978.634.883	10	18.891.798.480	100%	85%
Contratación directa (con ofertas)	93	4.368.054.567	97	4.205.779.529	96%	104%
Concurso de méritos abierto	5	2.289.678.610	3	1.332.154.520	167%	172%
SA Menor Cuantía	19	2.234.621.214	12	1.400.482.728	158%	160%
Licitación pública (OP)	1	2.059.050.705				
SA - acuerdo marco	5	1.210.735.000	5	1.210.735.000	100%	100%
Contratación directa	29	590.070.029				
SA subasta inversa	4	394.973.277	2	289.000.000	200%	137%
Selección de comisionista	1	371.000.000				
Mínima Cuantía	13	149.236.795	8	109.472.488	163%	136%
Régimen especial con fase de of	1	120.000.000	2	491.000.000	50%	24%

Tipo	A 17-Dic-2018		Ejecución esp			En Secop		Ejec real	
	Cant	Valor	Cant	Valor	Acum	Cant	Valor	Valor	Acum
January	98	4.554.030.120	54%	15%	15%	77	4.640.634.089	16%	16%
February	5	4.495.590.907	3%	15%	30%			0%	16%
March	6	914.923.919	3%	3%	33%	4	3.197.273.172	11%	26%
April	4	788.600.000	2%	3%	36%	1	2.043.807	0%	26%
May	4	585.000.000	2%	2%	38%	2	46.092.670	0%	26%
June	10	11.068.870.933	6%	37%	75%	2	181.240.939	1%	27%
July	5	2.200.147.038	3%	7%	83%	8	10.098.903.701	34%	61%
August	5	1.566.349.642	3%	5%	88%	5	2.374.768.526	8%	69%
September	16	1.004.800.837	9%	3%	91%	15	1.822.859.921	6%	75%
October	10	982.138.191	6%	3%	95%	11	1.833.275.962	6%	81%
November	8	249.293.328	4%	1%	95%	12	1.061.604.686	4%	85%
December	10	1.356.310.165	6%	5%	100%	8	1.100.900.020	4%	89%

### e. Producto No Conforme

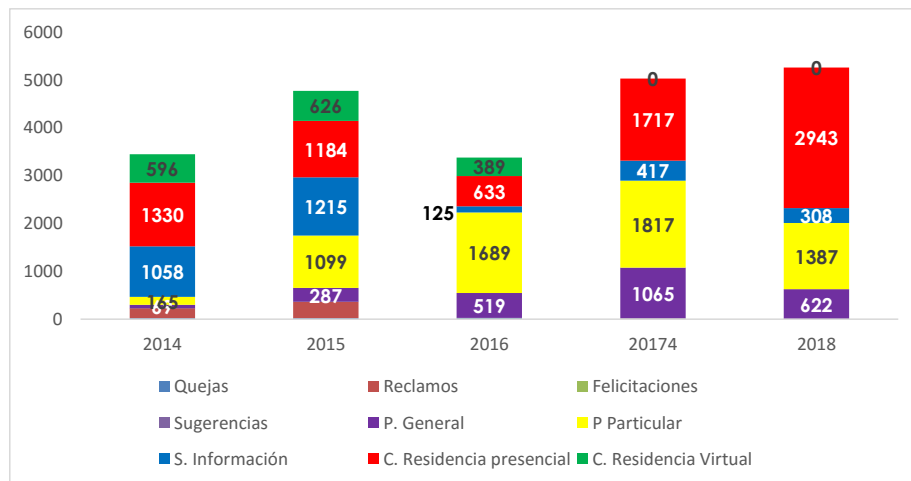
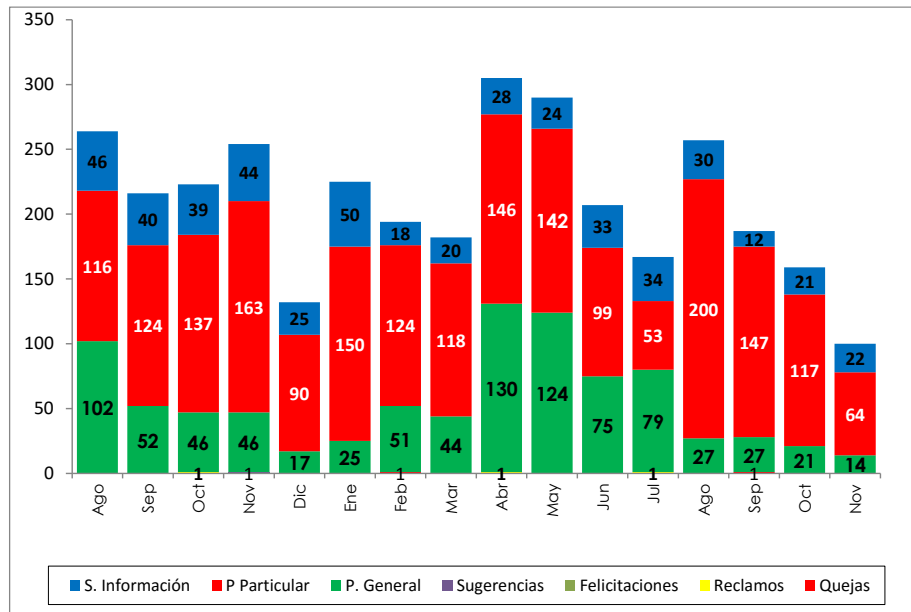
A partir de la adopción del Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG), nivel central determino que por el momento no se sigue monitoreando este indicador.

### 3. SDQS

Se presenta la estadística de los últimos dieciséis (16) meses para revisar tendencia.



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)



A continuación se presenta la tabla de las cifras mensuales. Se nota que en el primer semestre se presentó un crecimiento de solicitud de certificados de residencia, sin embargo no se tiene una razón clara. Al final de año se empezó a evidenciar que los jardines de la localidad, están solicitando el certificado de sus beneficiarios. En promedio se reciben 206 peticiones mensuales y se expiden 315 certificados de residencia.

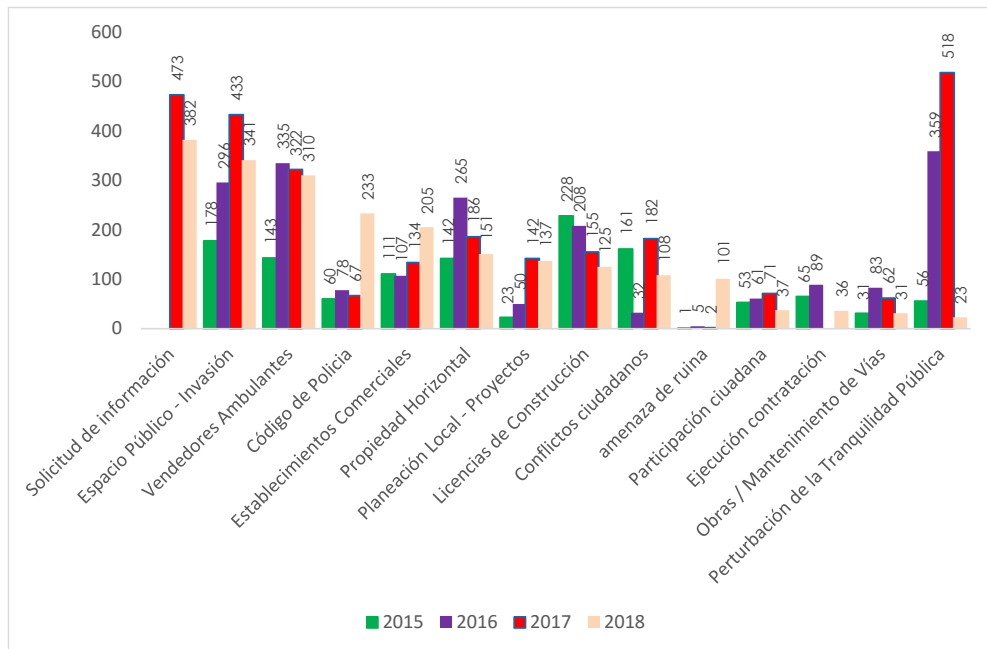
También es importante anotar que se ha venido haciendo más continua la presencia de ciudadanos solicitando orientación. Este hecho tiene que ver con la aplicación de comparendos.



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

Requerimiento	2017					2018										
	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Quejas							1									
Reclamos			1						1			1				
Felicitaciones																
Sugerencias				1												
P. General	102	52	46	46	17	25	51	44	130	124	75	79	27	27	21	14
P Particular	116	124	137	163	90	150	124	118	146	142	99	53	200	147	117	64
S. Información	46	40	39	44	25	50	18	20	28	24	33	34	30	12	21	22
C. Residencia presenc	54	47	88	90	134	227	481	442	428	483	281	481	120	171	136	127
<b>Total</b>	318	263	311	344	266	452	675	624	733	773	488	648	377	358	295	227
<b>Total Sin certificados</b>	264	216	223	254	132	225	194	182	305	290	207	167	257	187	159	100
<b>Total D. Petición</b>	218	176	184	210	107	175	176	162	277	266	174	133	227	175	138	78
Atenciones	571	315	278	158	66	236	355	295	367	435	194	143	362	336	254	203

En la siguiente gráfica, se presenta los temas en que están distribuidas las peticiones realizadas, donde se evidencia que los temas referentes a gestión policivas son los más solicitados



Los datos se presentan en la siguiente tabla:



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

Tema	2015	2016	2017	2018	%Part.
Solicitud de información			473	382	17%
Espacio Público - Invasión	178	296	433	341	15%
Vendedores Ambulantes	143	335	322	310	13%
Código de Policía	60	78	67	233	10%
Establecimientos Comerciales	111	107	134	205	9%
Propiedad Horizontal	142	265	186	151	7%
Planeación Local - Proyectos	23	50	142	137	6%
Licencias de Construcción	228	208	155	125	5%
Conflictos ciudadanos	161	32	182	108	5%
amenaza de ruina	1	5	2	101	4%
Participación ciudadana	53	61	71	37	2%
Ejecución contratación	65	89		36	2%
Obras / Mantenimiento de Vías	31	83	62	31	1%
Perturbación de la Tranquilidad Pública	56	359	518	23	1%
Parques de bolsillo	13	10	14	18	1%
Tarifas de Parqueaderos	67	33	95	14	1%

Es importante anotar, que los casos de perturbación a la tranquilidad ha tenido una evidente disminución que se cree tiene que ver con la entrada en vigencia del comparendo impuesto por la Ley 1801.

Periódicamente, se está revisando los casos SDQS en Orfeo y se envía un informe a los funcionarios de la Alcaldía para que gestionen oportunamente los casos asignados.

A la fecha, se tiene que un 29% de los casos no tiene respuesta de fondo. Se designó un funcionario para revisar con cada uno de los usuarios los inconvenientes que se presentan para el cierre y dar solución inmediata. Se presentan los datos:

Tipo DP	En trámite	Concluído	Total	%
DP Interés particular	443	969	1.412	60%
DP Interés general	128	497	625	26%
DP Información	111	206	317	13%
Queja	1	1	2	0%
Reclamo	2	1	3	0%
Total	685	1.674	2.359	
% participación	29%	71%		

En la revisión que se ha realizado, se evidencia que la problemática en la respuesta a los derechos e petición:

- Cierre sin respuesta de fondo
- No asociación de respuesta al derecho de petición
- Entrega de documentos a la mano sin acuse de recibo



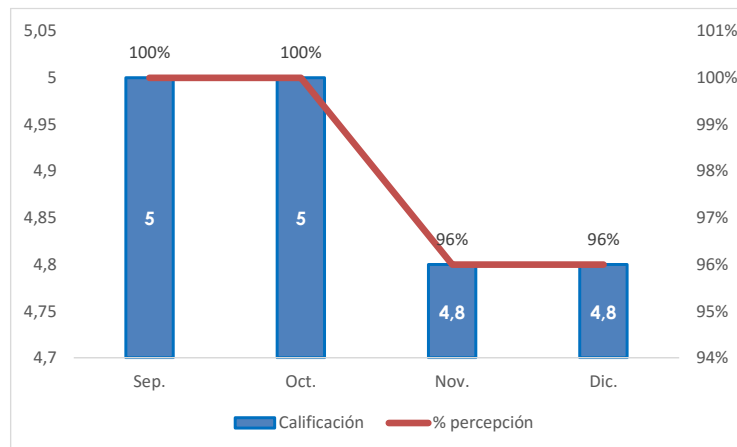
## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

### 4. Retroalimentación del Ciudadano

En el 2018, se presentaron inconvenientes a partir de febrero para capturar la encuesta de percepción en SI ACTUA. Para el segundo trimestre, se rediseñó la encuesta para que fuera más sencilla y fácil de utilizar por los ciudadanos. En Septiembre se instaló una tableta para que el ciudadano directamente entrara a la encuesta, desafortunadamente en noviembre personas inescrupulosas le quitaron el cargador y se está buscando la manera de asegurar el dispositivo para evitar que lo vuelvan a hurtar.

Se aclara que sigue siendo muy baja la participación de la ciudadanía en el diligenciamiento de las encuestas.

Aquí se presenta el resultado de la encuesta diligenciada en enero y de septiembre a diciembre: en esto se refleja que en general la ciudadanía que diligenció la encuesta se encuentra satisfecho con la atención dada por los funcionarios de la Alcaldía.



### 5. Seguimiento a planes de mejoramiento

En el aplicativo de la mejora SIG y en MIMEC se encuentran 27 planes asignados a la Alcaldía de Santa Fe, de éstos seis (6) están abiertos a la fecha y tienen 37 acciones en implementación.

ID PLA	PROCESO	Hallazgos	Abiertos	Pendientes	Cerrados	Avance
668	* Gestión ambiental	9	0	1	8	89%
896	* Gestión para el Desarrollo Local * Gestión Normativa y Jurídica Local	6	0	2	4	67%
897	* Gestión ambiental	3	0	1	2	67%
948	* Gestión ambiental	15	0	9	6	40%
18	* Servicio de Atención a la Ciudadanía	1		1		0%
43	* Gestión y Adquisición de Recursos Local (Almacén)	3		3		0%



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

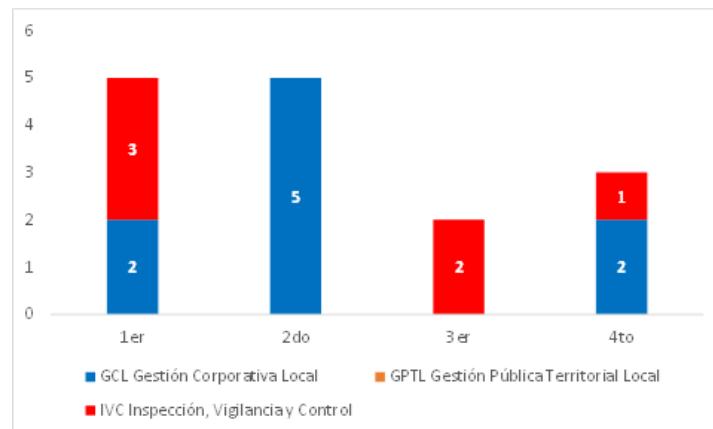
En la actualidad se está trabajando en subir los soportes para poder dar cierre a los planes.

### 6. Matrices de Riesgos

En la matriz de riesgos revisada para el 2018 quedaron identificados 56 riesgos para los tres procesos misionales así: Gestión Corporativa Local 33, Gestión pública territorial 6 e Inspección Vigilancia y Control 17.

En el siguiente cuadro se resumen los riesgos reportados como materializados:

Proceso	Riesgos	1er	2do	3er	4to	Ttotal	%
Gestión Corporativa Local	33	2	5		2	9	16%
Gestión Pública Territorial Local	6					0	0%
Inspección, Vigilancia y Control	17	3		2	1	6	11%
Total	56	5	5	2	3	15	
% participación		9%	9%	4%	5%		



El proceso que más materializaciones fue GCL con nueve eventos presentados y luego IVC con 6. Para GPTL no se materializaron riesgos.

Se relacionan por procesos los eventos que se materializaron:

Gestión corporativa local:

Inadecuada formulación y elaboración de al menos uno de los siguientes planes: Plan de Gestión del Proceso, Programa anual de Caja, Plan anual para la toma física de inventarios, Plan de mantenimiento anual, Plan Operativo Contable anual por que no se cuenta con un plan para la toma física de inventarios.

Fallas tecnológicas de la red interna: se ha presentado demoras y fallas en la red interna de la Alcaldía.

Suspensión del proceso de selección en el 2do trimestre en la adjudicación del diseño de la nueva sede, el participante que era proponente extranjero con sucursal en Colombia y quedo



## INFORME DE GESTION DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 30 de Diciembre de 2018)

con el tercer puesto, no reporto que tenía sede en el país.

Pérdida de información, modificación o alteración de las ofertas a evaluar o de los expedientes que soportan los procesos de contratación: en el 1er trimestre, de acuerdo a solicitud efectuada por la Contraloría en el mes de marzo, se evidenció la pérdida de dos contratos de comodatos vigentes suscritos en el año 2016.

Deficiencia en la suscripción y/o legalización del contrato (Retraso en la suscripción, imposibilidad de celebrar el contrato o permitir la ejecución del contrato sin el lleno de los requisitos.): Se presentó retraso en la suscripción: 1. Con el contrato de BAT porque el proveedor se demoró en revisión y subió los documentos de manera incorrecta y se requirió de subsanación; 2. También se presentaron retrasos en la suscripción por demoras en la entregas de pólizas.

Fallas en la actualización y publicación de la totalidad de los procesos contractuales en SECOP: se reportó que en el 1er trimestre no se publicaron oportunamente dos liquidaciones realizadas en el trimestre.

Deficiencias de la gestión en los trámites de ordenación de pago de las obligaciones de las Alcaldías Locales: en el 2do trimestre se reporta que la entrega mensual de cuentas no está llegando la información esperada de acuerdo a los compromisos que adquieren los supervisores en la reunión para programar la solicitud de presupuesto bimestral a SDH.

Gestión inadecuada de residuos sólidos: convencionales (aprovechables y no aprovechables), especiales y peligrosos, incumpliendo lo establecido en la normatividad ambiental vigente; tanto en la gestión interna como en la prestación de servicios por parte de proveedores de: mantenimiento del parque automotor, fotocopiado, mantenimiento de extintores, transporte, mantenimiento de instalaciones, suministro de combustible, mantenimiento de ascensores, catering, mantenimiento de plantas eléctricas, aseo y cafetería, suministro de materiales de oficina: se reporta que a pasar de realizar sensibilizaciones sobre la correcta separación en la fuente, se siguen presentando una adecuada disposición por parte de los funcionarios de la Alcaldía. Se reportó también que al trasladar a los inspectores a la nueva instalación, no se contaba con un kit para disposición de residuos. Los elementos con los que se cuenta para realizar la separación no se tienen en cuenta y se mezclan residuos en cada una de ellas.

### Inspección, Vigilancia y Control:

Incumplimiento de las acciones de prevención, inspección, vigilancia y control; se materializó en el primer trimestre por que en los operativos de espacio público en dos ocasiones acompañó la policía. Como en estos se espera hacer despeje del espacio si la policía no se puede realizar los operativos.

Incumplimiento de términos procesales dentro de las actuaciones administrativas y policivas: se reporta que existen expedientes con más de 70 días sin impulso procesal y que los tiempos de asignación de fechas para diligencias tanto de querellas, comparendos como de despachos comisorios.

Inoportuna e indebida respuesta a los requerimientos al existir requerimientos vencidos sin respuesta.

Pérdida, supresión, ocultamiento, alteración, parcial o total de expedientes relacionados con actuaciones administrativas y policivas: se reporta por la inestabilidad del aplicativo SI ACTUA cuyas demoras impiden el registro oportuno de las acciones desarrolladas y las falta de coherencia de los reportes que genera.





## 7. Otros temas SIG

### ➤ Subsistema Ambiental

Secretaria Distrital de Ambiente realizó auditoría para en mayo. En general los puntos a reforzar son:

- ✓ Mantener separación y recolección
- ✓ Área para almacenamiento de ACPM
- ✓ Sensibilización sobre manejo ambiental
- ✓ Registro de avisos
- ✓ Rubro para el 2017 para continuar con cambios tecnológicos
- ✓ Inclusión de los temas tratados en la guía verde de contratación en los contratos
- ✓ Asegurar el reporte de residuos de construcción y demolición de contratos de obras.

### ➤ Subsistema Seguridad y Salud Ocupacional

En este año la ARL realizó una visita de revisión y aun no se tiene el informe final

### ➤ Subsistema de Seguridad de la Información

- ✓ Política de backups semanales.

### ➤ Subsistema de Gestión Documental y Archivo

- ✓ Documento guía de buenas prácticas
- ✓ Pendiente eliminación de documentación sin valor: revistas, libros
- ✓ Pendiente completar el diligenciamiento de las TRD para la serie Contratos

## 8. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

- ✓ Se siguen adelantado acciones para subsanar los hallazgos reflejados en las auditorías previas.
- ✓ Persiste debilidad en la implementación y seguimiento a los planes de mejora.

## 9. Cambios que Pueden Afectar al SIG

- ✓ Implementación del Modelo Integral de Planeación y Calidad MIPG.
- ✓ Actualizaciones de todos los procedimientos.
- ✓ Cambios en aplicativos: SIPSE y de actuaciones administrativas (ARCO).
- ✓ Fortalecimiento de autocontrol en el seguimiento de los controles de advertencia.
- ✓ Fortalecimiento estrategias anticorrupción.

## 10. Conclusiones y Acciones para la Mejora

- ✓ Se solicita apoyo eficaz de las dependencias de la Alcaldía para definir y soportar los planes de mejoramiento correspondientes a los hallazgos pendientes de cierre tanto de control interno como de la Contraloría.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
Secretaria de Gobierno

**INFORME DE GESTION DE CALIDAD  
ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE  
(corte a 30 de Diciembre de 2018)**

- ✓ Fortalecer las acciones para PIGA.
- ✓ Oficializar el requerimiento de un paz y salvo de planes de mejoramiento.
- ✓ Establecer estrategias para cumplimiento de la oportunidad de las respuestas a los derechos de petición.
- ✓ Establecer estrategias para retroalimentación ciudadana
- ✓ Implementar herramientas de inducción y reinducción.