



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

- 1. Apertura de la reunión-** El Sr. Alcalde Local de Santa Fe refiere a los asistentes a la Reunión del Alta dirección y Gestión de calidad la agenda a tratar en la reunión:

Horario	Temas
7:30 - 7:35 a.m.	1. Apertura
7:35 - 8:00 a.m.	2. Desempeño de los Procesos 2017
	a. Auditorías 2017
	b. Plan de Gestión 2017
	c. Indicadores PDL
	d. Conformidad del Producto / Servicio
e. SDQS	
8:00 - 8:10 a.m.	3. Retroalimentación del Ciudadano
8:10 - 8:30 a.m.	4. Seguimiento Planes de Mejoramiento
8:30 - 8:40 a.m.	5. Matrices de Riesgo
8:40 - 8:50 a.m.	6. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
8:50 - 9:10 a.m.	7. Otros subsistemas
9:10 - 9:20 a.m.	8. Cambios que Pueden Afectar al SIG
9:20 - 9:30 a.m.	9. Conclusiones y Acciones para la Mejora

**a. 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 2017**

Se presentan los resultados obtenidos a Dic 2017 para el conocimiento general.

**a. Auditorías 2017**

En el transcurso del 2017 los entes de control llevaron a cabo quince (15) auditorías, las cuales se relacionan a continuación:

Cons.	Auditor	Tema	Fecha	Hallazgos
1	Bureau Veritas	ISO 9001 - NTC 1000	2017-01-23	2
2	Contraloría	Desempeño	2017-01-26	7
3	Control Interno	Austridad	2017-04-28	
4	Veeduría	ISO 18091	2017-05-25	8
5	Sec. Ambiente	Ambiental	2017-05-26	72%
6	Contraloría	Regular PAD 2017	2017-05-29	11
7	Control Interno	Multas	2017-06-12	6
8	Control Interno	Marco contable	20/06/2017	
9	Contraloría	Desempeño	2017-08-25	8
10	Control Interno	Austeridad	2017-09-26	
11	Control Interno	PQRS	26/09/2017	
12	Control Interno	Marco contable	27/09/2017	48%
13	Control Interno	Plan de mejora Contraloría	2017-11-09	1
14	Control Interno	Contabilidad	2017-11-22	
15	Contraloría	Desempeño	2017-11-23	9



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

Detalle de hallazgos en las auditorías 2017:

1. En Enero, Bureau Veritas llevo a cabo la auditoría de recertificación encontrando dos (2) hallazgos referentes a los operativos de Jurídica: no firmar el formato de reporte de operativos y no informar a Talento Humano del personal que estará por fuera de las instalaciones de la Alcaldía.
2. A Noviembre, Contraloría ha realizado tres auditorías de desempeño y una de regularidad, En las desempeño sigue revisando contratos de períodos previos a la administración actual, por lo que no es posible tener certeza de los avances de los contrales establecidos en 2016 – 2017. Las causas de los hallazgos están concentradas en fallas en la supervisión y de contratación-
3. Control interno ha realizado las auditorías de austeridad, basados en las cifras de los reportes financieros. Recomiendan realizar planes para buscar más reducción de gastos y costos. También recomienda enfatizar en el autocontrol de los funcionarios.
4. 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 público.....
5. En la auditoría a los planes de mejoramiento establecidos con la Contraloría, falto presentar evidencias de las acciones realizadas. Recomiendan que los funcionarios se apersonen de los planes y incrementen su autocontrol.
6. En la auditoría Ambiental que ejecuto la SDA se mejoró el puntaje obtenido por la Alcaldía a pasar de 69% a 72%. Los hallazgos detectados tienen que ver con fortalecimiento de los planes de contingencia, los puntos ahorradores de agua y luz, manejo de residuos peligrosos.
7. 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.
8. 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.
9. En la auditoría de veeduría, de 75 indicadores evaluados, ocho fueron no satisfactorios y tiene que ver en general con cumplimiento de otras entidades como IDIGER e IDEPAC, SIS, SDS, comisaría de familia y Jardín Botánico. Las otras debilidades son: control social a la gestión pública,

En la tabla siguiente se presenta el resumen de las calificaciones por eje.

Calificación / EjeEje	Buen gobierno	Económico	Social	Ambiental	Total	% part.
Satisfactorio	16	5	26	14	61	81%
Revisión	3	0	2	1	6	8%
Insatisfactorio	4	1	3	0	8	11%
Total	23	6	31	15	75	

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 y los inefectivos se refieren a las acciones que a pesar de realizarse no lograron el objetivo de eliminar la causa de los hallazgos. Por tal razón es muy importante que las áreas responsables guarden la evidencia necesaria.



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

Area / Vigencia	Abiertos				Inefectivo					Incumplida				
	2016	2017	Ttal	% rel	2013	2014	2016	Ttal	% rel	2014	2015	2016	Ttal	% rel
Almacén		1	1	4%								1	1	3%
Criterios contables											1		1	3%
Debilidad contratación	1	4	4	14%		2	2	4	36%		3		3	10%
Debilidad supervisión	11	13	13	46%		1	1	2	18%		11	1	12	41%
Ejecución presupuestal		3	4	14%	1		2	3	27%	1	1		2	7%
Gestión administrativa		1	1	4%				0	0%	1		2	3	10%
Multas		1	1	4%				0	0%		1		1	3%
Planeación		4	4	14%			2	2	18%		5		5	17%
Recíprocas											1		1	3%
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>28</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>11</b>		<b>2</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>29</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, se incluirá en los contratos como responsabilidad específica el cumplimiento de lo establecido normativamente. Para las debilidades en los estudios previos 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 precio cuando éstas existan. El tema de debilidad en la contratación, se reforzará la gestión documental mediante sensibilizaciones con los supervisores y adicionalmente se programará capacitación de gestión documental para todos los funcionarios.

		2016	2017	Ttal	% rel
Almacén	Inventarios		1	1	100%
Debilidad contratación	Publicación SECOP	1	3	4	100%
	Revisión documental		1	1	25%
Debilidad supervisión	Almacén		1	1	8%
	gestión documental	1		1	8%
	Mantenimiento		3	3	23%
	Modificaciones contractu	1		1	8%
	Pólizas	2	1	3	23%
	Revisión documental		1	1	8%
	Seguimiento	5	3	8	62%
Ejecución presupuestal	Soportes insuficientes	2	4	6	46%
	Bajo cumplimiento		2	2	50%
	Diferencia cifras		2	2	50%
Gestión administrativa	Informes cdontraloría		1	1	100%
Multas	Reclasificación		1	1	100%
Planeación	Costos		1	1	25%
	estudios previos		3	3	75%
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	

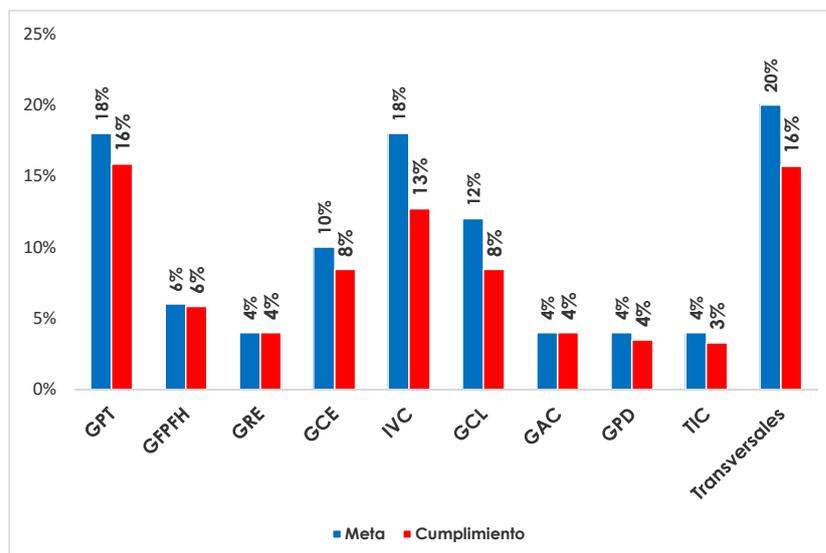


## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

### b. Plan de Gestión 2017

A corte de 31 de Diciembre, el cumplimiento acumulado del plan de gestión fue de 72%, 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.



Proceso	Acumulado	% Peso proceso	Cumplimiento
Pública territorial	88%	18%	16%
DDHH	97%	6%	6%
Relaciones estratégicas	100%	4%	4%
Comunicaciones estratégicas	84%	10%	8%
IVC	71%	18%	13%
Cirporativa Local	70%	12%	8%
Atención a la Ciudadanía	100%	4%	4%
Patrimonio documental	88%	4%	4%
TIC	82%	4%	3%
Transversales	78%	20%	16%
Total		100%	82%

A continuación se hace el análisis de cada proceso



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

### ✓ Gestión Pública Territorial (PTL)

Lo componen tres metas: se cumplió con el ejercicio de dialogo social. La meta referente al cumplimiento del plan de acción el CLG, se cumplieron al 100% siete (7) de las ocho actividades programadas. La otra actividad, se cumplió en un 70%. Para la meta de cumplimiento de ejecución física del plan de desarrollo local, se tomó el valor emitido por la SDP que es de 7,9%. El valor bajo se debe a que los procesos contractuales se generaron para el segundo semestre y sus ejecuciones no se reflejaron sino hasta los próximos meses. El porcentaje de ejecución es de 88,8%

### ✓ Gestión de fomento y protección de los derechos humanos (GDH)

Tiene definida dos metas de las cuales la de mantener o incrementar los las líneas de acción derechos humanos en el POAI local se ha cumplido desde el primer trimestre debido a que éste incluyo proyectos que apuntan a DDHH y se mantuvieron durante el año y la meta de implementar mínimo el 35% del plan de intervención de DH en la localidad presentó un cumplimiento de 35%. El porcentaje de ejecución es de 100 %

### ✓ Gestión relaciones estratégicas (GRE)

Lo componen tres metas: dos (2) de las cuales se han dado por cumplidas porque dependen de que la Oficina de Relaciones políticas de la SDG programará reuniones y mesas de trabajo y éstas no se han programado. La meta de implementar una herramienta para responder a las peticiones de entes de control político, ésta se cumplió con la implementación de un archivo en gmail donde se incluyen todos los requerimiento de los entes de control que se reciben y se les hace seguimiento. El porcentaje de ejecución es de 100%.

### ✓ Gestión de comunicaciones estratégicas (GCE)

Está compuesto por cuatro (4) metas: La socialización de los líderes de proceso quedó en 44%; para esta meta se consideró como líder además del Alcalde Local y los dos Coordinadores, los funcionarios que lideran las diferentes dependencias. Las metas de relacionada con campañas internas (10 → 13) y externas /15 → 22) fue cumplida y sobrepasada. El porcentaje de ejecución es de 84%.

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

De once (11) metas establecidas; las de operativos de EP y EC fueron superadas. Los operativos de ambiente, animales y juegos pirotécnicos no se cumplió debido a la dificultad de coordinar con la Secretaria de Ambiente y las dos metas que se refieren a la actualización de SI ACTUA se cumplieron.

Las metas que presentan retrasos son las de archivar querellas de inspecciones (14,72% → 55%) y la de archivar actuaciones administrativas de 2016 y 2017 (8% → 100%). Para esta última meta se ha revisado en varias reuniones la dificultad de hacer archivos debido a la obligatoriedad de cumplir los tiempos procesales, Por tal razón la Alcaldía define como estrategia mantener el impulso al 100% de las actuaciones de estos períodos para poder demostrar que a pesar de realizar gestión los archivos son



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

más demorados. La meta de archivos de expedientes de vigencias anteriores a 206 se cumplió (82 → 767)

La meta referida a disminuir el número de revocatorias no se cumplió dado que en el 2016, la Alcaldía tuvo dos revocatorias y este año con una devolución lo que significa que supero la meta del 10% propuesto.

El cumplimiento de ejecución de esta meta fue del 71%.

### ✓ Gestión Corporativa Local

Tiene 11 metas, con los siguientes avances:

El compromiso presupuestal (19% → 95%) lleva un retraso que se supera en diciembre; en cuanto a la ejecución presupuestal (16% → 35%) no se logrará por que los contratos significativos se firmaron en noviembre. Para el cumplimiento de pagos de obligaciones por pagar (58% → 60%) se superará la meta, esto se logró a partir de unas tareas de seguimiento continuo a las liquidaciones vigentes.

La meta de utilizar los pliegos tipos en los procesos de vías se cumplió. Respecto a la publicación de los procesos en los portales públicos correspondientes, tuvo inconvenientes al no publicar a tiempo las novedades contractuales del primer trimestre por lo que la meta quedo en 90% → 100%. Para el resto de períodos se ha logrado publicar en tiempos

Para el cumplimiento del plan de nuevo marco normativo cumplió al 100%.

Para la meta de adquirir el 95% de bienes de características comunes a través de la bolsa se tiene una ejecución del más del 100% debido a que se realizó una adición al contrato de vigilancia. Se realizaron adquisiciones de cámaras de seguridad, papelería, aseo, vigilancia y combustible.

Se implementó el formato para control de consumo de combustibles con lo que se tendrá línea base para la próxima vigencia.

La meta de incrementar la calificación de la auditoría ambiental en 6% no se logró por falta de cumplimiento en el almacenamiento de residuos peligrosos, no incremento de ahorros en agua y luz y no registro de avisos

La ejecución del proceso fue del 70%

### ✓ Gestión del servicio a la ciudadanía

Está compuesta por una meta que consiste en disponer de dos puntos de toma de encuesta al ciudadano. Se definió uno en recepción que está funcionando continuamente y otro en la oficina Jurídica que no ha sido operativo debido a la alta carga laboral y a la incapacidad de la asistente de la dependencia.

### ✓ Gestión del patrimonio documental

Consta de tres (3) metas: realización de cuatro jornadas de sensibilización de buenas prácticas: se llevaron a cabo dos presenciales y una socialización documental y la meta de realizar un inventario documental se cumplió. El cumplimiento en la ejecución está en el 88%.

### ✓ Gerencia TIC



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

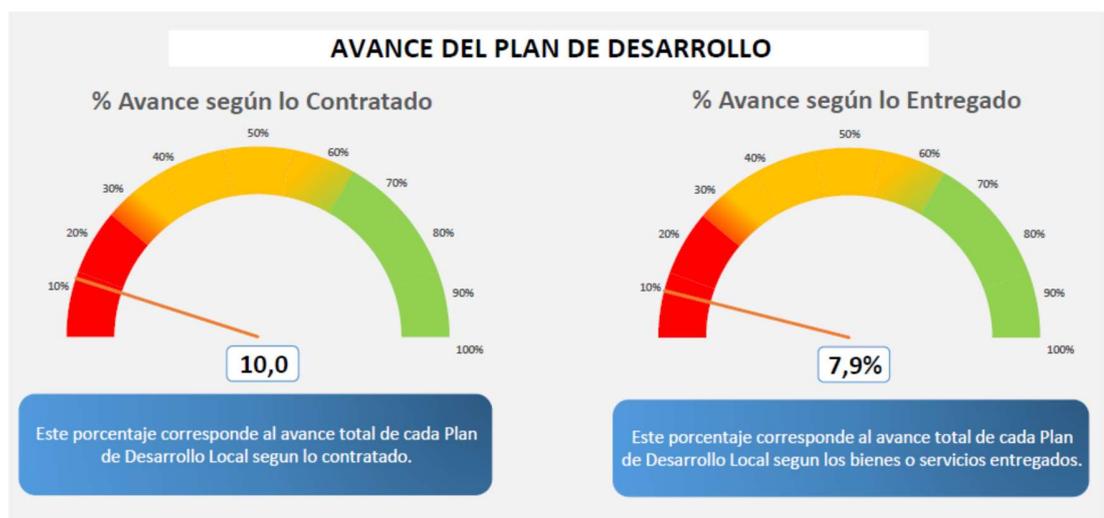
Se compone de una meta que implica el cumplimiento de un plan de trabajo que fue entregado completamente en el tercer trimestre. Teniendo en cuenta la metodología de calificación se tiene el 82% de cumplimiento.

### ✓ Metas transversales

Son once (11) metas que miden el cumplimiento de reportes trimestrales de las herramientas de monitoreo de calidad y la participación en las mesas de trabajo programadas por la OAP. El cumplimiento es de 78%. La meta no cumplida fue la del mantenimiento al 100% del seguimiento a las acciones de mejora internos / externos (28% → 100%)

### c. Indicadores PDL

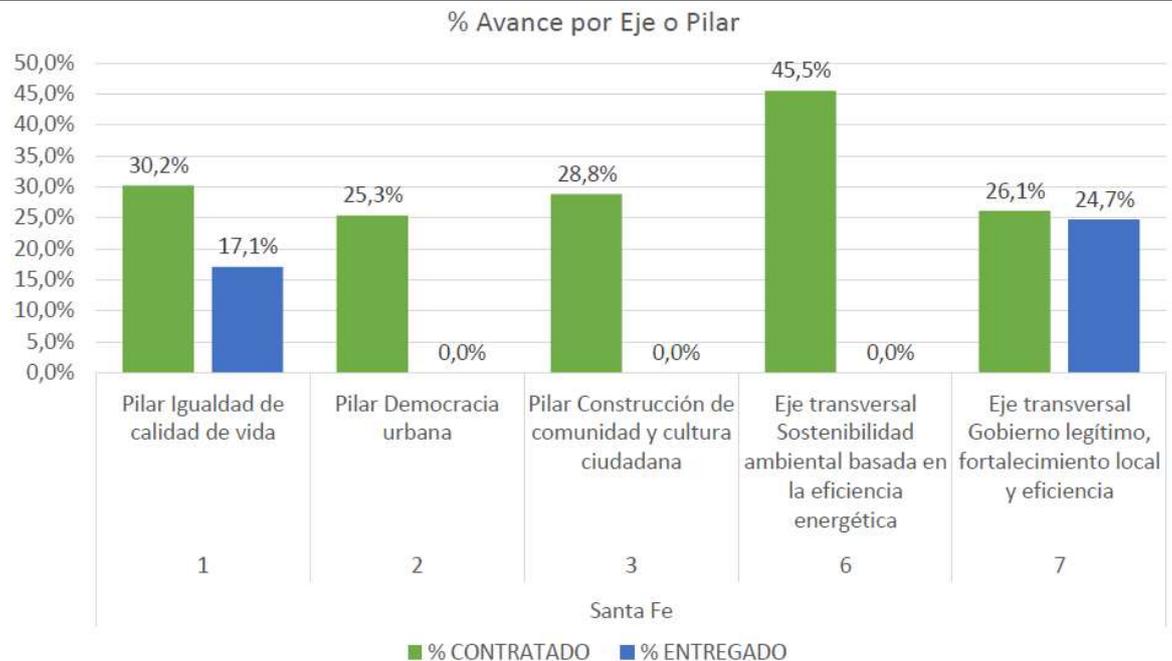
En la tabla siguiente se muestra el porcentaje de cumplimiento de los indicadores, en cuanto a la ejecución real, del Plan de Desarrollo a Diciembre de 2017 de acuerdo con las cifras oficiales de SDP:



Del avance por eje –pilar



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)



De la información presentada, se tiene:

✓ **Pilar igualdad y calidad de vida**

De nueve (9) metas solo dos (2) tienen avance y una buena ejecución debido al proyecto de bono tipo C que es continuo y al proyecto de formación deportiva que superó la meta del año (450 → 1000). Las otras siete metas los compromisos se realizaron en diciembre.

✓ **Pilar democracia urbana**

Lo componen seis (6) metas y los compromisos quedaron suscritos en Diciembre.

✓ **Pilar de construcción y cultura ciudadana**

Lo componen dos (2) metas y los compromisos quedaron suscritos en Diciembre. En este proyecto se encuentran la adquisición de cámaras de vigilancia para la localidad.

✓ **Pilar de Sostenibilidad ambiental**

Lo componen cinco (5) metas de las cuales se suscribieron compromisos en Diciembre para cuatro (4) metas. La meta de referida a la intervención de 10.000 árboles no se priorizó para el 2017. Mientras las metas de renaturalización y ecourbanismo y la intervención de espacio público con proyectos de jardinerías fueron comprometidas buscando el cumplimiento de la meta cuatrienal



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

### ✓ 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 corresponde al proyectos de recuperación de puntos críticos.

#### c. Producto No Conforme

Para el primer trimestre se reportó una no conformidad en obras al no incluir dentro del período las actualizaciones de registros en SI ACTUA y una no conformidad en el proceso de gestión pública territorial debido a que por inconveniente de cruces de agenda los líderes de las entidades no asistieron a la reunión convocada para aprobar el plan de acción del Consejo Local de Gobierno.

Para el segundo trimestre y tercer trimestre no se reportó producto no conforme.

Se les recuerda y reitera a los responsables o líderes de los procesos misionales que en caso de presentarse el evento de producto no conforme deben diligenciar el formato que se encuentra en la intranet y reportarlo mediante memorando al referente de calidad, en caso contrario, certificar la inexistencia del mismo durante el periodo que se reporta.

#### d. SDQS

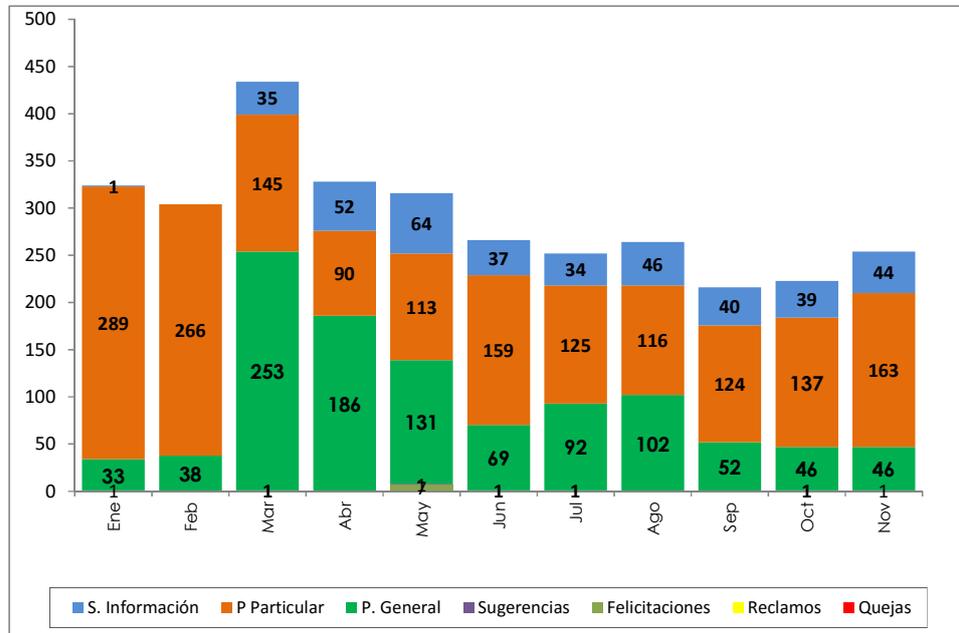
Se presenta la estadística de los últimos dieciséis (16) meses para revisar tendencia. A pesar de existir cambios, estos no son muy marcados. En promedio se reciben 258 peticiones mes y se expiden 293 certificados de residencia.

A continuación se presenta la tabla de las cifras mes.

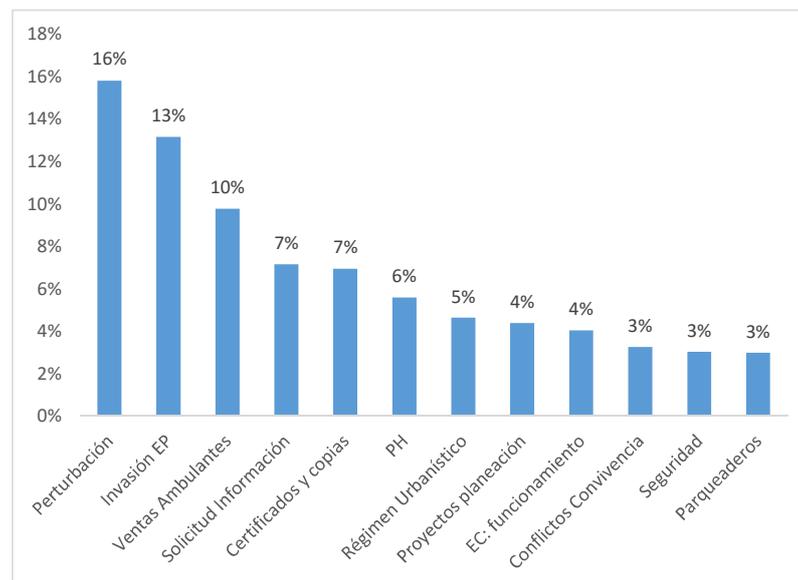
Requerimiento	2016						2017												
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Quejas	1	2	3	1			1						1	1			1		
Reclamos									1										
Felicitaciones											7								
Sugerencias											1							1	
P. General	35	26	35	58	23	16	33	38	253	186	131	69	92	102	52	46	46	17	
P Particular	140	135	90	121	175	132	289	266	145	90	113	159	125	116	124	137	163	90	
S. Información	14	7	13	5	10	18	1		35	52	64	37	34	46	40	39	44	25	
C. Residencia presenc	33	33	21	48	35	27	97	143	312	244	288	152	68	54	47	88	90	134	
C. Residencia Virtual	30	39	23																
Documentos extravia	0	0																	
<b>Total</b>	253	242	185	233	243	193	421	447	746	572	604	418	320	318	263	311	344	266	
<b>Total Sin certificados</b>	190	170	141	185	208	166	324	304	434	328	316	266	252	264	216	223	254	132	
<b>Total D. Petición</b>	176	163	128	180	198	148	323	304	399	276	252	229	218	218	176	184	210	107	



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)



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:



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

Descripción tema	DP	%part
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AM	501	16%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN	417	13%
VENTAS AMBULANTES	310	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	227	7%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS,	220	7%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORI	177	6%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRA	147	5%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	139	4%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIO	128	4%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	103	3%
SEGURIDAD: INSEGURIDAD CIUDADANA, E	96	3%
PARQUEADEROS: CONTROL DE TARIFAS	95	3%
CONTROL SOCIAL: PARTICIPACIÓN CIUDAD	71	2%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO D	63	2%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA	60	2%
EJECUCIÓN CONTRATACIÓN	59	2%
PLANEACIÓN LOCAL: PLAN DE DESARROLLO	50	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	42	1%
PARQUES DE BOLSILLO: PERMISO EVENTOS	41	1%
CONFLICTOS CIUDADANOS POR CONTRATO	34	1%
LEY 675: CONFLICTOS EN LA PROPIEDAD HC	33	1%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: SOLICITUD CELERI	15	0%
PROTECCIÓN ANIMAL: TENENCIA INDEBIDA	14	0%
PARQUES DE BOLSILLO: MANTENIMIENTO	13	0%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PERMISOS DE OCCU	12	0%
CONTROL SOCIAL: SEGUIMIENTO A LA GEST	12	0%
ESPACIO PÚBLICO: PROCESOS DE INCAUTA	11	0%
RIESGO POR DESLIZAMIENTO	9	0%
PROTECCIÓN ANIMAL: AGRESIÓN POR PER	8	0%
RIESGO POR INESTABILIDAD DEL TERRENO	7	0%
ESPACIO PÚBLICO: RESTITUCIÓN	7	0%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: SOLICITUD AMPLI	6	0%
LEY 675: REGISTRO DE EXTINCIÓN DE LA PR	6	0%
RECLAMO: ABUSO DE AUTORIDAD, MALTRA	4	0%
PROTECCIÓN ANIMAL: REGISTRO PARA LA	3	0%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: SOLICITUD DE CEL	3	0%
PLANEACION LOCAL. PROYECTOS	3	0%
RIESGO POR INUNDACIÓN	2	0%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: ARCHIVO O CELER	2	0%
AMENAZA DE RUINA: DENUNCIA	2	0%
Ley 1480/2011: ESTATUTO DEL CONSUMIDC	2	0%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: CELERIDAD O ARC	2	0%
QUEJAS: CORRUPCIÓN, NEGLIGENCIA	2	0%
RESTITUCIÓN DE BIENES DE USO PÚBLICO	2	0%
Ley 820/2003: CONTROL DE ARRENDAMIEN	1	0%
CONTRAVENCIONES ESPECIALES: DESACAT	1	0%
(en blanco)	1	0%
OTRAS LOCALIDADES	1	0%
RÉGIMEN URBANISTICO: USO INDEBIDO DE	1	0%
PARQUES DE BOLSILLO: CONCEPTO PARA T	1	0%

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.



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

A la fecha, se tiene que un 27% 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:

	Trámite	Respuesta total	Total	% part
Ene.	42	282	324	10%
Feb.	47	257	304	9%
Mar.	41	381	422	13%
Abr.	57	271	328	10%
May.	32	284	316	10%
Jun.	53	213	266	8%
Jul.	58	194	252	8%
Ago.	63	201	264	8%
Sep.	93	123	216	7%
Oct.	128	95	223	7%
Nov.	231	21	252	8%
Dec.	34	1	35	1%
Totales	879	2323	3202	
	27%	73%		

En septiembre se realizó una reunión con el Dr Lubar y el equipo SAC de la SDG. Para ese momento se tenían 554 casos sin respuesta total a la fecha se ha disminuido en un 22% esos casos (393).

A continuación se presenta la discriminación de derechos por dependencia:

Dep	Trámite	Respuesta total	Total	% part total	% part Tramite total	% part Tramite relativo
GP	394	1380	1774	76%	12%	22%
Insp	312	522	834	36%	10%	18%
GDL	148	321	469	20%	5%	8%
Otr	6	75	81	3%	0%	0%
Despacho	19	23	42	2%	1%	1%
CDI		2	2	0%	0%	0%
Total	879	2323	3202			

Actualmente, se visualiza la siguiente problemática en la respuesta a los derechos e petición:

1. Cierre sin respuesta de fondo
2. No asociación de respuesta al derecho de petición
3. Entrega de documentos a la mano sin acuse de recibo

### 3. Retroalimentación del Ciudadano



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

Desde junio 2017 se implementó la encuesta estandarizada desarrollada por Nivel Central por medio del aplicativo SI ACTUA. Se definieron dos puntos de aplicación; en recepción y en jurídica. Generalmente se está aplicando en recepción porque el volumen de trabajo de la auxiliar administrativa de jurídica no permite realizar esta labor

Estos son los datos generados por la estadística:

Presentación y orden					Servicio ofrecido					Utilidad de la información	
Buena	Excelente	Regular	Muy mala	Mala	Buena	Mala	Excelente	Regular	Muy mala	Buena	Mala
100%				0%	100%	0%				100%	0%
14%				86%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
94%				6%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
100%				0%	100%	0%				100%	0%
70%		25%		5%	32%	5%	32%	26%	5%	75%	25%
100%		0%			68%		32%		0%	100%	0%
100%		0%			68%	0%	32%			100%	0%

Se encontró que la mala calificación en la atención se daba por los jueces de paz, ellos atienden en las instalaciones de la Alcaldía y son relacionados como funcionarios de la Alcaldía pero realmente están adscritos a otra entidad. Actualmente cuando se detecta que son ciudadanos que usan el servicio del juez de paz, se retroalimenta para que ponga sus peticiones en la entidad competente.

Está pendiente definir alguna estrategia que permita la retroalimentación a la información dada a través de los derechos de petición para evaluar la efectividad de las respuestas.

#### 4. Seguimiento a planes de mejoramiento

En el aplicativo de la mejora SIG se encuentran 25 planes asignados a la Alcaldía de Santa Fe, de éstos diez (10) están abiertos a la fecha y tienen 61 acciones que no tienen avance de evidencia de ejecución y 19 que ya tiene algún porcentaje de implementación.



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

ID Pl	Hallazgos	Estado	Abiertos	Pendientes	Cerrados	Temas	Observaciones	
<a href="#">370</a>	46	Ejecución	46	0	0	Inspecciones y Obras	Incorrecta formulación	0%
<a href="#">668</a>	9	Ejecución	0	2	7	Ambiente	Pendiente subir evidencias de ejecución simulacro derrames y actas	99%
<a href="#">732</a>	8	Ejecución	0	1	7	Multas, bienes de uso público, inventarios, riesgos, notas EF, política contable	Falta evidenciar acciones para bienes de uso público	93%
<a href="#">761</a>	1	Ejecución	0	1	0	Orfeo DP	En registro de evidencias	63%
<a href="#">844</a>	1	Ejecución	0	1	0	Austeridad fotocopiado	En registro de evidencias	15%
<a href="#">896</a>	6	Ejecución	0	6	0	Gestión documental Contractual CPL GDL	En registro de evidencias	36%
<a href="#">897</a>	3	Ejecución	0	2	1	Gestión de residuos Conocimiento del Sistema Plan de emergencias	En registro de evidencias	70%
<a href="#">935</a>	2	Ejecución	0	2	0	Firma reporte operativos y reporte funcionarios operativos	En registro de evidencias	79%
<a href="#">946</a>	15	Ejecución	15	0	0	Respel, PIGA, ahorro	En registro de evidencias	0%
<a href="#">963</a>	6	Ejecución	2	4	0	Multas	Caducidad y notificaciones	49%

A continuación se detalla las auditorías (diferentes a Contraloría) que no tiene ninguna evidencia de ejecución:

- ✓ Plan 370: está pendiente redefinir los planes de mejora para la disposición adecuada de espacio en la Secretaría General de Inspecciones, el soporte de la solicitud a DPSI que solucione las deficiencias del aplicativo SI ACTUA, uso adecuado de las planillas de SI ACTUA, incumplimiento en el registro de información en SI ACTUA, oportunidad en la notificación de conciliaciones y cobros persuasivos.
- ✓ Plan 946: este plan corresponde a la auditoría ambiental 2016.

Para los ocho (8) planes restantes, se está trabajando en subir los soportes y dejarlos cerrados al final de esta vigencia

### 5. Matrices de Riesgos

En el primer trimestre se materializaron riesgos para los procesos

Gestión policiva:

Debido a los cambios de normatividad en el código de policía se tuvieron retrasos en la asignación y respuesta a procesos. Para subsanar los retrasos la Alcaldía ha contratado en el transcurso del año apoyos administrativos para las inspecciones.

Devoluciones del consejo de justicia por error en las notificaciones. En este caso se realizaron las correcciones y se volvieron a enviar los expedientes.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

### Gestión corporativa local:

Demoras en los registros contables por inconvenientes en la homologación y entrega de órdenes de pago por parte de la Secretaría de Hacienda Distrital. En este caso Contabilidad trabajó jornadas adicionales para cumplir la labor

Inconvenientes con reclasificación de cuentas

Los cambios en Orfeo y SI ACTUA debidos a la creación de la Secretaría de convivencia generaron fallas en los servicios tecnológicos de la Alcaldía

Para el segundo trimestre se materializaron riesgos para los procesos

### Gestión policiva:

Debido a los cambios de normatividad en el código de policía y al represamiento ya existente se siguen presentando retrasos en el desarrollo de las actuaciones. Para subsanar los retrasos la Alcaldía ha contratado en el transcurso del año apoyos administrativos para las inspecciones.

### Gestión corporativa local:

Inconvenientes con reclasificación de cuentas de multas. Al no reportarse oportunamente los cambios del estado de las multas.

Suministro de información no confiable en el reporte de deudores morosos y en la oportunidad de los cambios de estados de las multas.

Fallas en los servicios tecnológicos de la Alcaldía: se presentaron continuas fallas en e los aplicativos misionales y en la navegación a Internet. Los problemas se generan en la SDG y fueron solucionados.

Incremento en consumo de agua: en la fuente del parque Santander se incrementó notoriamente el consumo por pérdida debido a las fuertes brisas.

Fugas de agua debido a lo relacionado anteriormente del parque Santander.

Para el segundo trimestre se materializaron riesgos para los procesos

### Gestión policiva:

Debido a la carga laboral y a falta de controles, en obras cinco expedientes fueron decretados con pérdida de fuerza ejecutoria. Se contrató personal adicional y SDG dispuso un abogado para ayudar a depurar y revisar expedientes viejos

Incumplimiento de medidas correctivas en amenaza de ruina: se presentaron cuatro (4) casos donde se dejó de materializar la orden de demolición, dentro de los 5 años de la firmeza de la sanción. (Expedientes 150/00, 045/03, 088/04 Y 100/04). Adicionalmente se advierte de un caso cuya orden de demolición se encuentra en términos para su ejecución, pero que no se ha llegado a cabo por falta de recursos y medios logísticos.

Se presentó un caso de evolución de las copias procesales de expedientes de cobros coactivos por parte de la Dirección de Ejecuciones Fiscales

### Gestión corporativa local:

En la JAC del Barrio Santa Rosa de Lima, en Septiembre se presentó el robo de siete (7) elementos propiedad de la ALSF y dados en comodato a dicha organización



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

Fallas en los servicios tecnológicos de la Alcaldía: se presentaron continuas fallas en e los aplicativos misionales y en la navegación a Internet. Los problemas se generan en la SDG y fueron solucionados.

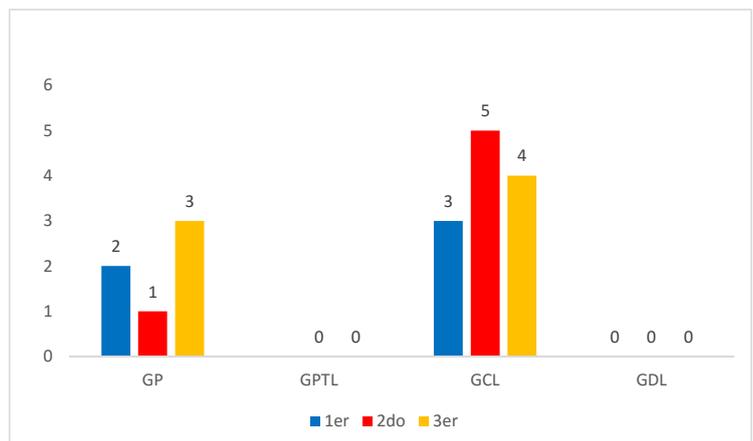
Incremento en consumo de combustibles causado por las dinámicas laborales en la entidad durante el periodo: se requirieron más viajes en vehículo a las zonas rurales de la localidad, así como aspectos logísticos durante varios fines de semana en donde se requirió el uso de transporte de materiales, personas y equipos

Fugas de agua debido a lo relacionado anteriormente del parque Santander.

Durante el año, la OAP programó mesas de trabajo para revisión y actualización de procesos incluyendo las matrices de riesgos. Está a la espera de la aprobación de las nuevas matrices de riesgos.

Se recuerda que en el caso de materializarse un riesgo, éste debe ser informado inmediatamente al Referente de Calidad y se debe analizar el hecho para, en caso de ser necesario, ajustar la matriz de riesgo correspondiente.

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



### 6. Otros temas SIG

#### ➤ Subsistema Ambiental

Secretaría 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



## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

- ✓ 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, sin embargo siguen pendientes los siguientes temas del informe anterior:
    - ✓ Revisión y mantenimiento de cajoneras de pared y uso adecuado de éstas.
    - ✓ Programa de orden y aseo: Acumulación de cajas y documentos.
    - ✓ Asignación de espacios (2 m2 por persona) y mobiliarios adecuados.
    - ✓ Uso de pasamanos en los dos costados de las escaleras y no ubicación de elementos en las escaleras.
    - ✓ Reubicación de extintores.
    - ✓ Colocar ducto de ventilación en inspección 3D.
    - ✓ Mantenimiento de instalaciones eléctricas.
    - ✓ Evaluación de estabilidad y sismo resistencia de escalera principal.
    - ✓ Habilitación de acceso para personas en discapacidad.
    - ✓ Cambio de instalaciones de la bodega de incautaciones por insalubridad.
    - ✓ Establecimiento de rutinas de aseo, fumigación y desratización de bodega.
    - ✓ Capacitar al personal de operativos en Riesgo Público y riesgo psicosocial.
    - ✓ Programar pausas activas regulares sin intervención de la ARL.
    - ✓ Realizar mantenimiento y aseo regular a los gabinetes de aseo.
    - ✓ Asignar elementos de protección a auxiliares de archivo.
    - ✓ Realizar audiometrías periódicas a auxiliares de JAL.

Está pendiente la entrega del informe de clima organizacional que realizaron en junio.

- 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 terminar centralización de archivo
- Gestión del Riesgo
  - ✓ PIRE: Plan institucional de respuesta de emergencias: Es urgente definir este documento. Responsable?.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
Secretaría de Gobierno

## INFORME REUNIÓN ALTA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD ALCALDÍA LOCAL DE SANTA FE (corte a 31 de Diciembre de 2017)

7. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
  - ✓ Se siguen adelantando acciones para subsanar los hallazgos reflejados en las auditorías previas.
  - ✓ Con apoyo de la OAP se realizaron las mesas de trabajo para actualizar procedimientos.
  - ✓ Persiste debilidad en la implementación y seguimiento a los planes de mejora.
  
8. Cambios que Pueden Afectar al SGC
  - ✓ Implementación del Sistema Integral de Planeación y Calidad.
  - ✓ Adopción de SECOP II para toda la contratación.
  - ✓ Actualizaciones de todos los procedimientos.
  - ✓ Cambios en aplicativos: gestión documental, actuaciones administrativas.
  - ✓ Formulación de caracterización de procesos y de procedimientos de Gestión Ambiental.
  - ✓ Fortalecimiento de autocontrol en el seguimiento de los controles de advertencia.
  - ✓ Fortalecimiento estrategias anticorrupción.
  
9. 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.
  - ✓ Reestablecer el seguimiento mensual a los indicadores de Gestión.
  - ✓ Mantener las acciones para PIGA.
  - ✓ Oficializar el requerimiento de un paz y salvo de planes de mejoramiento.
  - ✓ Implementar herramientas de inducción y reinducción.

A este informe se anexa una presentación en power point con toda la información