

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN											ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE PLANEACIÓN												
BASE DE MEJORA CORPORATIVA											CÓDIGO: EM-FR-010		VERSIÓN: 02												
FORMULACIÓN											SEGUIMIENTO														
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorandum	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	(Es efectiva la acción?)	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorandum comunicación informe	Fecha comunicado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora		
1	25/04/2018	GGE-OCI-ME-2018-0007	Austeridad del gasto	1. Comunicación Corporativa 2. Gestión Legal 3. Gestión Contractual 4. Gestión del Talento Humano 5. Gestión Financiera 6. Gestión Administrativa y Logística	1. Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía 2. Gerente Administrativa y Financiera 3. Jefe Oficina Asesora Jurídica 4. Gerente de Contratación	Auditoría Interna	1. Condiciones para contratar prestación de servicios garantizando que un objeto contractual no se repita en el mismo periodo de tiempo	5 Por qué	Alto volumen de trabajo en el Proyecto PLMB que puede requerir varios profesionales a través de contrato de prestación de servicios por ser una necesidad transitoria, con un mismo objeto contractual, sin que a la fecha exista una revisión o validación previa de la necesidad, antes de ser incluida en el PAA.	1. Incluir en el Protocolo relacionado con el PAA un control desde la aprobación del PAA o sus modificaciones, y en caso que existan objetos iguales o similares, los mismos deben ser sustentados por el área solicitante ante el Comité de Contratación, basándose en las especiales características y necesidades técnicas de las contrataciones a realizar.	AP	Elaborar de manera coordinada con la GAF un "protocolo" en el que se incluya el procedimiento relacionado con el manejo y aprobación de objetos iguales o similares concomitantes en el tiempo.	1/05/2018	31/05/2018	1 Funcionario de la GAF 1 Funcionario GC	23/10/2018	Si	Se revisó y verificó la elaboración y publicación en la intranet institucional, dentro del sistema de gestión de la EMB, el documento Política de Gestión del Plan Anual de Adquisiciones, con código PE-DR-009 y versión 1, en el cual se le fijan medidas de control a la duplicidad de necesidades y/u objetos contractuales. Se concluye la efectividad de la acción implementada.	GGE-OCI-ME-2018-0075	23/10/2018	Cerrada Efectiva				
	6/06/2018						2. No se evidencia la existencia de un(s) control(es) para regular y asegurar el cumplimiento oportuno de la entrega de información relacionada a contratos o convenios con terceros para la administración de los recursos, a las Entidades nacionales y/o distritales que correspondan en los tiempos determinados por los requisitos legales asociados en el criterio de auditoría	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Este hallazgo fue retirado por medio del informe de evaluación al cumplimiento de las disposiciones en materia de austeridad del gasto del primer trimestre de 2018, comunicado a través de radicado con consecutivo GGE-OCI-ME-2018-0031 del 07 de junio de 2018.	N/A	N/A	N/A		
							3. No se encontró normalizado dentro de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, el formato de autorización de horas extras	5 Por qué	Se priorizaron las actividades recurrentes asociadas a funciones de recursos humanos y no se realizó una programación para posteriormente solicitar la codificación del formato de horas extras, a la Oficina Asesora Planeación Institucional de la Empresa Metro de Bogotá	1. Codificación e inclusión del formato "planilla de horas extras y recargos", y asociación al Procedimiento de Liquidación y Pago de Nómina CÓDIGO: TH-PR-001. En adelante una vez se cree un formato se asociará a un procedimiento y se documentará en el sistema Integrado de Gestión	AC	Formato "planilla de horas extras y recargos" Codificado e incluido en el Sistema Integral de Gestión de la EMB	14/02/2018	30/06/2018	Piedad Pardo Rodríguez	23/10/2018	Si	Se identificó dentro del sistema de gestión la planilla de horas extras y recargos, con código TH-PR-033 y vigencia desde el 01-06-2018. Se asoció al Procedimiento de Liquidación y Pago de Nómina, con código TH-PR-001, versión 2 del 01-06-2018. Se verificó implementación del mismo para los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2018.	GGE-OCI-ME-2018-0075	23/10/2018	Cerrada Efectiva	100%	Cerrado Efectivo		
							4. Se evidencia debilidad en la implementación de control(es) existente(s) que regulen el tema de actividades de divulgación	5 Por qué	No se identificó la necesidad de implementar métodos para la revisión de cotizaciones.	1. Creación de lista de verificación para regular la revisión de las cotizaciones 2. Implementación de lista de verificación para revisión de las cotizaciones para regular el tema de actividades de divulgación.	AC	Lista de verificación Implementación de la lista de verificación para regular el tema de actividades de divulgación.	1/06/2018	29/06/2018	Apoyo administrativo a la supervisión	23/10/2018	Si	Se revisa y verifica la creación del formato "Lista de verificación supervisión contractual actividades de divulgación", remitida vía correo corporativo a la Oficina de Control Interno. La lista de verificación relaciona información de la cotización para actividades de divulgación y contiene ítems tales como fecha de envío, nombre del evento, horario, fecha, concepto, escenario, valor y aprobación/Reaprobación del mismo. Se revisa y verifica la creación del formato "Lista de verificación supervisión contractual actividades de divulgación", remitidos por la GAF y que se relacionan a continuación: - LISTA DE VERIFICACIÓN COT-445218: Lista de verificación con fecha de 27 de junio, correspondiente a la cotización número 445218. Se observa que no se identifica quien revisó la misma en el campo respectivo. - LISTA DE VERIFICACIÓN COT-448251: Lista de verificación con fecha del 30 de julio, corresponde a la cotización número 445218. Se observa que no se identifica quien revisó la misma en el campo respectivo. - LISTA DE VERIFICACIÓN COT-452791: Lista de verificación con fecha de 12 de septiembre. Se observa que no se identifica quien revisó la misma en el campo respectivo. - LISTA DE VERIFICACIÓN COT-454336: Lista de verificación con fecha de 24 de septiembre. Se registra que no se tiene fecha final de evento, además de la observación "Por ser tsquete al interior del país, no se encuentra estipulado dentro de los precios unitarios concertados al inicio del Contrato". Se observa que no se identifica quien revisó la misma en el campo respectivo. Se revisa y verifica en físico las cotizaciones remitidas por Compensar frente a las listas de verificación respectivas. De acuerdo a la evidencia suministrada y verificada a través de las distintas fuentes, se concluye que la acción de mejora es efectiva.	GGE-OCI-ME-2018-0075	23/10/2018	Cerrada Efectiva				
2	21/06/2018	GGE-OCI-ME-2018-0008	Control Interno Contable	Gestión Financiera	Gerente Administrativa y Financiera	Auditoría Interna	1. Aunque se cuenta con controles identificados en caracterización del proceso Gestión Financiera versión 1 con vigencia desde 10-07-2017, así como en los procedimientos que desarrollan el proceso de Gestión Financiera, a la fecha de la auditoría no se había llevado a cabo la identificación y monitoreo de los riesgos de índole contable que permitiera dar cuenta de la tipificación y valoración de tales riesgos de la vigencia 2017, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3. del procedimiento para la evaluación del control interno contable, anexo a la Resolución No. 193 de 2016	5 Por qué	Reciente creación de la Empresa e inicio de operaciones que permitieran identificar las principales situaciones de riesgo.	1. Construir la matriz de riesgos contables con la criticidad y posible ocurrencia, conforme los lineamientos de la Oficina de Planeación y/o Gerencia de Riesgos.	AC	Matriz de Riesgos para el Proceso Gestión Financiera, en su componente contable.	5/04/2018	31/12/2018	Carolina Orlante Castellanos	16/09/2019	Si	Se verificó registro de asistencia de reunión entre la Gerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia de Riesgos y Seguridad, con fecha 28 de noviembre de 2018, con asunto de "Acompañamiento matrices de riesgo y riesgos anticorrupción". También a través de correo corporativo del día 5 de marzo de 2019, por parte del Gerente Administrativo y Financiero y dirigido a la Gerencia de Riesgos y Seguridad, se remitieron las matrices de riesgo preliminares elaboradas de los procesos de: Administración de Recursos IT, Gestión Administrativa y Logística, Gestión Documental, Gestión Financiera y Gestión del Talento Humano. Al revisar el contenido de la matriz de riesgos del proceso de gestión Financiera se observaron un total de catorce (14) riesgos identificados, de los cuales los siguientes están relacionados con el componente contable: GAF-02, GAF-10, GAF-11, GAF-12, GAF-13 y GAF-14. Se observó la criticidad y posible ocurrencia de estos riesgos, a través de la calificación de probabilidad e impacto. Se verificó en el gestor documental, en los documentos del sistema de gestión AZ Digital, en el proceso de Gestión de Riesgos, la Matriz de Riesgos Institucional, con código G-R-001, versión 2 del 30 de abril de 2019. En esta se evidenció correspondencia de los riesgos del proceso de gestión Financiera con la versión preliminar remitida por medio de correo corporativo indicado.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva				
							2. En desarrollo de la evaluación se identificó la conservación de archivo de gestión correspondiente al proceso contable en pastas de AZ. Si bien se manifestó que ello obedece únicamente al archivo de gestión el cual se cambió a carpetas cuando se hizo su entrega al Archivo de la Entidad, aunque el criterio documental no hace parte del marco de referencia establecido en la Resolución 193 de 2016, es preciso indicar que esta práctica contraviene el contenido del parágrafo del artículo 27 del acuerdo 002 de 2014 el Archivo General de la Nación. La líder del proceso manifiesta que para atender la debilidad identificada se cuenta con el Anexo Técnico Específico No. 8 del Contrato Interadministrativo 04 de 2017, cuyo objeto contractual incluye la solución integral en materia de gestión documental, el cual se encuentra en ejecución a la fecha de la auditoría.	5 Por qué	Se encontraba en proceso de ejecución y desarrollo el Anexo 8 del Contrato Interadministrativo 04 con EMB, con el fin de poder implementar el proceso de gestión documental en la Empresa Metro de Bogotá.	1. Conservar el archivo de gestión correspondiente al proceso contable conforme la normatividad aplicable por el Archivo General.	AC	Ejecución del Anexo 8 de EMB Contrato Interadministrativo 4 de 2017 el cual integra el archivo contable según el Art 27 Acuerdo 2-2014 Archivo General.	5/04/2018	31/12/2018	Carolina Orlante Castellanos	16/09/2019	Si	Se evidenció como soporte de ejecución al Acuerdo Interadministrativo Marco 04 de 2017 con la EMB, tres ayudas de memoria del 21 de diciembre de 2018, el 04 de abril y el 08 de mayo de 2019, relacionadas con el seguimiento a la elaboración de los instrumentos archivísticos, los cuales fueron adoptados por medio de la Resolución No. 118 de 2019 del 14 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica la Resolución 046 de marzo 27 de 2019. En la ejecución del mencionado Acuerdo Interadministrativo se emitieron de igual manera documentos que contienen lineamientos en materia de gestión documental en el sistema de gestión de la EMB. Además, se cuenta con registros de asistencia del desarrollo de los documentos electrónicos de Archivos - SGDEA de la EMB, en el marco del contrato 011 de 2019, con los equipos de trabajo de la EMB. En ese sentido, el día 25 de julio de 2019 en presencia de miembros del equipo de la Gerencia Administrativa y Financiera, se verificó el archivo de gestión del proceso contable (Imágenes 1, 2 y 3), observándose concordancia en la organización de las cajas de la estantería con los lineamientos indicados en el documento mencionado previamente con código GD-TH-002. Se verificó la caja que contiene los estados financieros, tomándose una muestra del periodo enero a junio de 2019. Al compararse las unidades documentales "Estados Financieros de Enero a Marzo 2019" y "Estados Financieros de Abril a Junio 2019" con la Tabla de Retención Documental TRD vigente de la Gerencia Administrativa y Financiera se verificó la coherencia con el código de dependencia, serie y subserie.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva	100%	Cerrado Efectivo		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN															VERSIÓN: 02								
BASE DE MEJORA CORPORATIVA																							
CÓDIGO: EM-FR-010																							
FORMULACIÓN															SEGUIMIENTO								
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
							J. Aunque se evidenció la programación de la actividad de capacitación "Aspectos generales de la Reforma Tributaria Ley 1819 de 2016" llevada a cabo el 03 de Abril de 2017, en el marco del plan anual de capacitación 2017, no se suministró evidencia de la convocatoria o asistencia que permitiera corroborar su aplicación, lo que permite concluir que no se da pleno cumplimiento a lo establecido en el numeral 3.2.6 del procedimiento para la evaluación del control interno contable, anexo a la Resolución 153 de 2016, la líder del proceso expone que la formación y experiencia del equipo humano que interviene en el proceso contable se verificó en sus respectivas vinculaciones, por lo cual se buscó contar con personal altamente calificado que no requiera de refuerzo de conocimientos en la etapa de inicio de operaciones de la EMB.	S Por qué	No se encontró el soporte de la participación de la capacitación	1. Suministrar las evidencias de las convocatorias o asistencias a las actividades de capacitación en las cuales participe los integrantes del proceso.	AC	Dejar evidencia de los cursos, seminarios entre otros en los cuales participen los integrantes del Proceso.	5/04/2018	31/12/2018	Carolina Olarte Castellanos	16/09/2019	Si	Se verificaron soportes de asistencia a capacitaciones por parte de los servidores públicos que hacen parte del proceso contable de la EMB: a. Capacitación sobre "Reporte de información al DADep y disposiciones contables Bienes Inmuebles" el 26 de junio de 2019 con la participación de dos (2) funcionarios. b. Mesa gremial sobre facturación electrónica el día 3 de mayo de 2019 con la participación de dos (2) funcionarios. c. Capacitación interna "Por qué son importantes los Documentos de la EMB S.A.7" el día 27 de febrero de 2019, con la participación de cuatro (4) funcionarios.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
							H1-1. Se evidencia que el Área de IT cuenta con un archivo en el que se consolidan y listan todos los elementos de IT de la EMB, dentro del cual está el inventario de aplicativos y licencias y de equipos de cómputo, sin embargo se observa que no está estructurado un inventario de Activos de Información de acuerdo a la Guía N° 5 Guía para la gestión y clasificación de activos de información, del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, asociado al componente # 4 de la Estrategia de Gobierno En Línea, establecida en el Capítulo 1, Título 9, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.	S Por qué	Las TRD hacen parte de un entregable del proyecto de Gestión Documental del Contrato Interadministrativo Marco No. 4 de 2017 - Anexo 8 por lo que no es posible estructurar el inventario de activos de información sin este insumo	1. Seguimiento a cronograma del Proyecto de Gestión Documental del Contrato Interadministrativo Marco No. 4 de 2017 - Anexo 8	AM	Cumplimiento de gobierno Digital (Sello de Excelencia)	5/11/2018	4/04/2019	Juan Vallejo	16/09/2019	No	Se evidenciaron como soporte de ejecución al Acuerdo Interadministrativo Marco 04 de 2017 con la EMB, tres ayudas de memoria del 21 de diciembre, el 08 de mayo y del 04 de abril de 2019 relacionados con el seguimiento a la elaboración de los instrumentos archivísticos, los cuales fueron adoptados por medio de la Resolución 046 de marzo 27 de 2019, modificada por la Resolución No. 118 de 2019 del 14 de junio de 2019, incluyéndose el "Índice de Información Clasificada y Reservada". Uno de los productos finales que hicieron parte de la mencionada Resolución 046 de marzo 27 de 2019 fue el documento denominado "Registro de Activos de Información", publicado en el portal web de la EMB, en el formato con código GD-FR-025, versión 1 del 15 de marzo de 2019 en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gest/C3%83n3documental/2-registro-activos . Al realizar la comparación de dicho "Registro de Activos de Información" y el "Inventario de Activos de Información" indicado en el insumo de mejora identificado, se observó que obedecen a distintos lineamientos, teniendo en cuenta que mientras que el "Registro de Activos de Información" está regulado mediante el artículo 13 de la Ley 1712 de 2014, el "Inventario de Activos de Información" está establecido a través de los siguientes referentes metodológicos: a. Guía No 5 Guía para la gestión y clasificación de activos de información, del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, asociado al componente # 4 de la Estrategia de Gobierno En Línea, establecida en el artículo 2.2.9.1.1.1, sección 1, capítulo 1, Título 9, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1078 de 2015; b. Anexo 4 Lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad digital en entidades públicas del Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital (MGRSD) del 2018, emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, se evidenció que el "Registro de Activos de Información" de la EMB publicado no se alinea con los elementos indicados en los dos anteriores referentes metodológicos, no obstante, en verificación de evidencias con el líder de TI de la Gerencia Administrativa y Financiera se suministró la matriz de riesgos de gobierno digital en elaboración, la cual contiene una hoja de cálculo denominada "Activos", en la que se observaron trece (13) activos de información enlistados. Este último listado de activos de información es coherente con los referencios metodológicos expuestos, aunque no se identificaron elementos tales como la identificación de infraestructuras críticas cibernéticas ICC, la justificación de la clasificación de información otorgada y la fecha de ingreso y fecha de salida del activo, establecidos en las mencionadas guías.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		
							H1-2. No se tiene publicado un inventario de activos de información en el portal web de la Empresa Metro de Bogotá en los términos dispuestos en el literal j) del artículo 11 del Título II de la Ley 1712 de 2014.	S Por qué	Las TRD hacen parte de un entregable del proyecto de Gestión Documental del Contrato Interadministrativo Marco No. 4 de 2017 - Anexo 8 por lo que no es posible cargar inventario de activos de información sin este insumo	1. Publicar el inventario de activos de información en el portal web de la EMB	AC	Inventario de Activos de Información publicado en el portal web	1/01/2019	4/04/2019	Juan Vallejo	16/09/2019	Si	Se verificó la elaboración y publicación del "Registro de activos de información", en el formato con código GD-FR-025, versión 1 del 15 de marzo de 2019, en el portal web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gest/C3%83n3documental/2-registro-activos , adoptado a través de la Resolución 046 de marzo 27 de 2019, modificada por la Resolución No. 118 de 2019 del 14 de junio de 2019. Si bien el insumo de mejora, la acción y el producto mencionan como documento el "Inventario de activos de información", literal j) del artículo 11 del Título II de la Ley 1712 de 2014, señala la obligación de elaborar un "Registro de activos de información" textualmente, el documento evidenciado y denominado "Registro de activos de información" de la EMB, se adecua a la normatividad precitada. Cabe precisar que, aunque el "Inventario de activos de información" y el "Registro de activos de información" obedecen a lineamientos y referentes metodológicos diferentes, en concordancia con lo indicado en la verificación de la OCI de la acción 1 del Insumo de mejora No. 1 del presente plan de mejoramiento, son productos susceptibles de ser articulados en una sola herramienta.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
							OB: 3. Se observa el registro de las licencias del software adquirido e instalado a usuarios en la EMB en diferentes fuentes: Archivo en Excel "Consolidado solicitudes 20180207", archivo en Excel "Inventario de Aplicaciones", plataformas virtuales: Microsoft Volume Licensing Service Center, Portal de Adobe -Adobe ID, Portal de Autodesk y Portal de ArcGIS; sin embargo la consulta del estado, actualización, seguimiento y monitoreo integral al software y sus respectivas licencias se dificulta. A manera de ejemplo, los archivos en Excel "Consolidado solicitudes 20180207" y el "Inventario de Aplicaciones" tenía diferencia su contenido, debido a que no se había actualizado un registro con la instalación de software a un usuario.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No se formuló plan de mejora para esta observación (No es obligatorio)	N/A	N/A	N/A		
							H1-4. Aunque se tiene implementado el control para la restricción y prohibición de instalación de software en equipos de cómputo, durante la realización de la prueba de auditoría en el equipo de cómputo asignado al profesional de apoyo de la Oficina de Control Interno, se pudo ejecutar y usar un software portable (Software que no requiere de ningún tipo de instalación para su uso y que puede descargarse o accederse al mismo por medio de una USB). Para la prueba se usó el software de edición de imágenes Gimp - Ver Imagen n°4. El uso de software ejecutable en bajo este tipo de versiones portables representa amenazas (Virus informáticos) contra la privacidad y seguridad de la información de elementos de IT de la EMB. Lo anterior, incumple el requisito de la implementación de un control que regule: "La gestión de medios removibles" e "Instalación de software en sistemas operativos", tal y como lo define el Anexo A de la norma NTC-ISO/IEC 27001, referido en la Guía N° 8 Control de	S Por qué	No se identificó en los controles de seguridad de información el escenario en que un usuario pueda utilizar software portable en el equipo asignado	1. Realizar el bloqueo de páginas web donde se permita la descarga de este tipo de software 2. Incluir charla o boletines sobre las consecuencias que tiene el uso de software no permitido o pirata tanto para la entidad como para el funcionario en la actividad de sensibilización de seguridad de la información	AP AM	Usuarios no pueden descargar este tipo de software desde la entidad Sensibilización de usuarios para que no tengan este tipo de archivos en sus equipos	5/04/2018	31/12/2018	Juan Vallejo	16/09/2019	Si	Se verificó correo corporativo con fecha de 12 de julio de 2019, que contiene capturas de pantalla de la configuración de las políticas de filtrado de navegación de páginas web en la EMB. Dicha configuración se realiza a través del servicio de seguridad en la nube ETB (SAAS) para el bloqueo de páginas web con posible contenido malicioso o que permitan la descarga de software no autorizado, en el marco de la ejecución del Acuerdo Interadministrativo 04 de 2017, Anexo Específico 09, dentro del cual en su apéndice número 1, página 16, se identifica como uno de los ítems de la oferta comercial el servicio mencionado. Así como en el seguimiento anterior de esta acción correctiva, se confirmó el bloqueo de páginas de descarga de software: Por otro lado, llevé a cabo la misma prueba de auditoría realizada en los seguimientos previos, consultando y navegando portales web de descarga del software portable "Gimp v2.8.22 Multilinguaje (Español)" (Software portable de ejemplo para el caso). Se pudo acceder al portal web http://www.intercambiosvirtuales.org/ , el cual contiene distintos enlaces de descarga del software mencionado: IFichier.com, Rapidgator.com y Mega.com, aunque no fue posible su descarga. Se verificó además que para el software consultado no fue posible la descarga, instalación y uso desde páginas web no autorizadas, exceptuando el sitio oficial https://www.gimp.org/download/ , de la cual fue posible la descarga del software gratuito en su versión normal no portable (Ver imágenes 1 y 2), el cual por sus características tiene restricciones de instalación (Sólo con permisos de administrador) en los equipos de cómputo de la Entidad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
							H1-5. Aunque se tiene implementado el control para la restricción y prohibición de instalación de software en equipos de cómputo, durante la realización de la prueba de auditoría en el equipo de cómputo asignado al profesional de apoyo de la Oficina de Control Interno, se pudo ejecutar y usar un software portable (Software que no requiere de ningún tipo de instalación para su uso y que puede descargarse o accederse al mismo por medio de una USB). Para la prueba se usó el software de edición de imágenes Gimp - Ver Imagen n°4. El uso de software ejecutable en bajo este tipo de versiones portables representa amenazas (Virus informáticos) contra la privacidad y seguridad de la información de elementos de IT de la EMB. Lo anterior, incumple el requisito de la implementación de un control que regule: "La gestión de medios removibles" e "Instalación de software en sistemas operativos", tal y como lo define el Anexo A de la norma NTC-ISO/IEC 27001, referido en la Guía N° 8 Control de	S Por qué	No se identificó en los controles de seguridad de información el escenario en que un usuario pueda utilizar software portable en el equipo asignado	1. Realizar el bloqueo de páginas web donde se permita la descarga de este tipo de software 2. Incluir charla o boletines sobre las consecuencias que tiene el uso de software no permitido o pirata tanto para la entidad como para el funcionario en la actividad de sensibilización de seguridad de la información	AP AM	Usuarios no pueden descargar este tipo de software desde la entidad Sensibilización de usuarios para que no tengan este tipo de archivos en sus equipos	5/04/2018	31/12/2018	Juan Vallejo	16/09/2019	Si	Se verificó registro de asistencia de jornadas de inducción llevadas a cabo los días 18 de enero, 15 de marzo y 21 de junio de 2019. Como complemento a lo anterior, se adjuntó por parte de la Gerencia Administrativa y Financiera, Área de TI, la presentación en formato PowerPoint en la cual se evidencian en su contenido información sobre la política de seguridad y privacidad de la información, en específico la diapositiva 62 se especifican las prohibiciones acerca de la "Instalación de Aplicativos o herramientas".	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN														ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ									
BASE DE MEJORA CORPORATIVA																CÓDIGO: EM-FR-010		VERSIÓN: 02							
FORMULACIÓN																SEGUIMIENTO									
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación Informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora		
3	18/06/2018	GGE-OCI-ME-2018-0015	Derechos de Autor de Software y TIC	1. Administración de Recursos IT 2. Gestión de Seguridad de la Información	Gerente Administrativo y Financiera	Auditoría Interna	Seguridad de la Información, del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, asociado al componente # 4 de la Estrategia de Gobierno En Línea, establecida en el Capítulo 1, Título 9, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.			3. Control de medios removibles	AC	Implementar el bloqueo de medios removibles (USB y CD's) a los funcionarios que manejan información sensible no oficial diferentes a gerentes, subgerentes y los autorizados por el gerente de cada área.	5/04/2018	4/04/2019	Gloria Orozco Juan Vallejo	16/09/2019	Si	Se evidenció un documento denominado "Configuración - GPO Política almacenamiento" con lineamientos acerca implementación de medidas de bloqueo de escritura en medios de almacenamiento extraíble (CD, SD, USB, entre otros) a funcionarios y contratistas, a través de la herramienta GPO. No se observó que el documento contenga elementos de identificación en el sistema de gestión de la EMB, tales como código, versión y vigencia, entre otros. Se cuenta con el Instructivo para la gestión de unidades de almacenamiento removibles, con código SI-IN-004, versión 1 del 16 de julio de 2017 y el formato de autorización de unidades de almacenamiento removibles, con código SI-FR-001, versión 1 de la misma fecha, de acuerdo con lo indicado por el Área TI de la Gerencia Administrativa y Financiera son producto del resultado del documento de "Configuración - GPO Política almacenamiento", el cual fue usado como insumo. Se verificó además un correo corporativo del 23 de julio de 2019 por parte del Gerente Administrativo y Financiero remitiendo el formato indicado y estableciendo indicaciones sobre la política y el diligenciamiento de este. A manera de ejemplo, se verificó la recepción de una autorización de la Jefatura de la Oficina Asesora de Planeación Institucional con la exclusión justificada de la aplicación de la política a una profesional del equipo. Se precisa sin embargo que, la evidencia anteriormente mencionada corresponde a soportes que exceden el alcance del presente seguimiento.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva				
							Ob: 5. Se observó que es posible el acceso a portales web que permiten la distribución y descarga de software, del cual no se puede verificar un origen seguro y por lo tanto al descargarlo podría representar amenazas (Virus informáticos) contra la privacidad y seguridad de la información de elementos de TI de la EMB, por lo tanto no se evidencia la implementación de controles que filtren y/o restrinjan la navegación en internet por parte del equipo de trabajo de la Empresa, quienes podrían consultar éste tipo de páginas y descargar archivos perjudiciales para la seguridad de la información y la infraestructura IT de la Empresa.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No se formuló plan de mejora para esta observación (No es obligatorio)	N/A	N/A	N/A				
							H: 6. Si bien se cuenta con caracterización del componente de TI bajo los procesos de Gestión de Seguridad de la Información y Administración de Recursos IT, con códigos SI-GR-001 y TI-CP-001, respectivamente, como parte del mapa de procesos de la EMB, al verificar la asignación funcional de las obligaciones en materia de TI en el Acuerdo 06 de 2017 y en el TH-MN-001 Manual de Funciones y Competencias Laborales, versión 3 con fecha de vigencia del 07-11-2018, no se encuentra dicha función asignada a alguna dependencia de la Empresa, lo anterior, incumple lo establecido en el lineamiento "Macro-proceso de gestión de TI - L.L.G.O.04", del componente TIC para la Gestión, del objetivo n°1 del "Esquema de Gobierno de IT", de la sección "Gobierno de IT", del componente "TIC para la Gestión" del Manual de Gobierno en Línea, establecido como instrumento para la implementación de la estrategia en el artículo 2.2.9.1.2.2., de la Sección 2, del Capítulo 1, del Título 9, del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.	S Por que	No se detalló la asignación funcional DEL Área de IT en Acuerdo 2 de 2017 de la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A	2. Incluir el detalle de las actividades del área de TI en la próxima modificación a la estructura organizacional	AC	Asignación funcional de las obligaciones del área de TI en la próxima modificación del manual de funciones	5/04/2018	4/04/2019	Gloria Orozco	16/09/2019	Si	Se verificó en el Acuerdo 002 del 24 de enero de 2019 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A., establecida mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 02 de 2016, modificada con los Acuerdos 02 y 06 de 2017", emitido por la Junta Directiva de la EMB, en el artículo 13 las funciones designadas a la Gerencia Administrativa y Financiera, en especial en los literales u) y v) relacionadas con TI en la Entidad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva			100%	Cerrado con acción inefectiva
							Ob: 7. Durante la prueba de recorrido para la revisión y verificación del licenciamiento de software en la muestra de auditoría determinada, se presentaron dos casos (Usuarios: Juliana Pineda y Paula Vinasco) en los cuales el software relacionado (Microsoft Project 2016) en los archivos del inventario de aplicativos y licencias administrado por el área de TI no estaba instalado en los equipos de cómputo que se especificaba, lo cual representa debilidades en materia de registro y actualización de dicha herramienta.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No se formuló plan de mejora para esta observación (No es obligatorio)	N/A	N/A	N/A				
							Ob: 8. No se encuentra documentado el conjunto de actividades para dar de baja software en la EMB contemplando todos los escenarios posibles (Obsolescencia de las funciones software, expiración de licencia, decisión de no continuidad en su uso, etc), representando un potencial riesgo de incumplimiento la Empresa al incumplimiento de las disposiciones que establece la Circular 017 de 2011 y la información requerida por la Dirección Nacional de Derechos de Autor. Si bien a la fecha de realización de la auditoría las licencias no cumplan con los requisitos para ser dadas de baja, la ausencia de un procedimiento regulado debilita la aplicación de los controles asociados a los riesgos relacionados con su disposición final.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No se formuló plan de mejora para esta observación (No es obligatorio)	N/A	N/A	N/A				
										1. Participar en la presentación de Gobierno Digital	AP	Conocimientos sobre nueva versión de la estrategia	5/04/2018	11/04/2018	Juan Vallejo	3/07/2018	Si	Se revisaron los archivos correspondiente a la convocatoria con la invitación al evento "Conéctate con Gobierno Digital" para el 11 de abril de 2018 de 8 a.m. y 5 p.m. Se revisó y verificó la presentación con el contenido y un registro fotográfico del desarrollo de la sesión. En el proceso de seguimiento, se dificulta identificar la relación directa entre la evidencia remitida y el producto registrado para esta acción. Se recomienda que para posteriores formulaciones de planes de mejora, los productos asociados a las acciones se redacten de una coherente, concreta, tangible, objetiva y permitan su medición.	GGE-OCI-ME-2018-0040	3/07/2018	Cerrada Efectiva				

No de Plan de Mejora		Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora	
<p style="text-align: center;">PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">BASE DE MEJORA CORPORATIVA</p> <p style="text-align: center;">CÓDIGO: EM-FR-010</p> <p style="text-align: right;">VERSIÓN: 02</p>																									
FORMULACIÓN																									
SEGUIMIENTO																									
4	14/06/2018	GGE-OCI-ME-2018-0019	Arqueo de Caja	Gestión Financiera	Gerente Administrativo y Financiera	Auditoría Interna	H: 2. En desarrollo del arqueo, se identificó el desembolso de DIEZ MIL PESOS moneda corriente (COP \$10,000) con destino a cubrir un gasto por concepto de pago de certificado de reforma tributaria de la EMB, el cual no fue entregado mediante documento de anticipo, según se establece en el numeral 6. "Generalidades" del Procedimiento de Caja Menor, GF-FR-015 Versión 1, "Para el manejo de anticipos, el personal que requiere dicho monto, debe diligenciar el formato GF-FR-021 Anticipo de Caja Menor, con el fin de iniciar dicho trámite". Aunque el valor representa materialidad respecto del total del fondo de caja menor, el incumplimiento del criterio mencionado expone al riesgo de pérdida de recursos o inconsistencias en la información que pueda afectar el control sobre dicho fondo.	S Por qué	Falta de control en la entrega y firma de los recibos de anticipo a los servidores de la empresa.	1. Los servidores de la EMB S.A., que requieren de un desembolso deben además de la solicitud oficial, adjuntar firmado el documento de anticipo, para la entrega de los recursos. El Responsable de la Caja Menor, no atenderá requerimientos que incumplan este procedimiento.	AC	Cambio dentro del procedimiento de funcionamiento de la Caja Menor. Formato Arqueo Caja Menor	3/05/2018	31/12/2018	Responsable Caja Menor	16/09/2019	Si	Se verificó publicado en el gestor documental A2 Digital el Procedimiento de Caja Menor, código GF-FR-015, versión 3 del 03 de enero de 2019. En su contenido, en el capítulo 6. Generalidades, se establece la política de operación descrita como "Para el manejo de anticipos, el personal que requiere dicho monto debe diligenciar el formato GF-FR-021 Anticipo de caja menor, con el fin de iniciar dicho trámite". De manera adicional, se verificó la publicación del Formato de anticipo de caja menor, código GF-FR-021, versión 1 del 13 de septiembre de 2017, así como su implementación durante la vigencia 2019, adjuntos a los informes de legalización y reembolso de caja menor y radicados al área de contabilidad por medio de memorandos con consecutivo: GAF-ME-2018-0409 01-12-2018 GAF-ME-2018-0446 06-12-2018 GAF-ME-2019-0033 01-02-2019 GAF-ME-2019-0062 01-03-2019 GAF-ME-2019-0077 08-03-2019 GAF-ME-2019-0149 05-05-2019 GAF-ME-2019-0243 04-07-2019	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		100%	Cerrado Efectivo	
							H: 3. Producto del arqueo realizado, se identificó la conservación de dinero en efectivo en poder del operador responsable de la caja menor en cantidad de UN MILLÓN CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO CINCUENTA PESOS moneda corriente (COP \$1,048,150), aspecto que incumple lo establecido en el parágrafo 4 del artículo 8 de la Resolución 04 de 2018 de la EMB que indica sobre el particular "Por necesidades del servicio, la caja menor que se constituye, podrá mantener recursos disponibles en dinero en efectivo, hasta por la suma de UN MILLÓN DE PESOS moneda corriente, a pesar que su cuantía amerite manejo en cuenta corriente". Aunque el valor no representa materialidad respecto del total del fondo de caja menor, el incumplimiento del criterio mencionado expone al riesgo de pérdida de recursos o incumplimiento de los controles establecidos en la Resolución en comento.	S Por qué	Falta de arqueros de caja más continuos, para llevar control de los saldos a la fecha.	1. Control de los saldos de caja menor, al realizar los retiros de dinero en el Banco correspondiente, objeto de verificación por parte del Líder Administrativo.	AP	Cambio dentro del procedimiento de funcionamiento de la Caja Menor. Control del efectivo, mediante lista de chequeo.	4/05/2018	31/12/2018	Responsable Caja Menor / Líder Administrativo	16/09/2019	Si	Se verificó a través del Listado Maestro de Documentos, con código GD-FR-001, versión 2 con fecha de actualización del 30 de junio de 2019 el Procedimiento de Caja Menor, código GF-FR-015, versión 2 del 22 de octubre del 2018. Este Procedimiento de Caja Menor, fue actualizado a su versión 3 el 03 de enero de 2019, encontrándose en su contenido, en el capítulo 6. Generalidades, una política de operación descrita como "Control de saldos de efectivo. Control de saldos de la caja menor, al realizar los retiros de dinero en el banco correspondiente, objeto de verificación por parte del Líder Administrativo, mediante el formato GF-FR-030." Se verificó la publicación del Formato de Control de Saldos de Efectivo, código GF-FR-030, versión 1 del 22 de octubre de 2018, así como su implementación durante la vigencia 2019, en las fechas 22 de enero, 29 de enero, 18 de febrero, 15 de marzo, 08 de abril, 26 de abril, 9 de mayo, 23 de mayo y 13 de junio, 27 de junio y 28 de junio, evidenciándose efectivo por debajo del límite máximo permitido.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva				
5	29/08/2018	GGE-OCI-ME-2018-0053	Gestión de PQR'S	Gestión de PQR'S	Gerente General	Auditoría Interna	H: 1. Diez (10) peticiones de las setenta y seis (76) de la muestra (correspondiente al 23%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos.	S Por qué	Falta claridad y precisión en la definición de la tipología de las peticiones que llegan a la entidad y que se cargan al sistema Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDCS.	1. Establecer un plan de capacitación orientado a los responsables del cargo de las peticiones en el sistema SDOS, con el objetivo de unificar criterios y cerrar brechas en la definición de la tipología.	AC	Plan de capacitación	1/09/2018	30/11/2018	Profesional Oficina Asesora Jurídica	16/09/2019	No	Se verificó registro de asistencia de capacitación con asunto de "Derecho de petición - Formalidades", desarrollada el 25 de octubre de 2018. Se observó ayuda de memoria y registro de asistencia de reunión, la cual tuvo como tema a tratar "Mesa de trabajo entre Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica para trabajar temas en común" desarrollada el día 15 de marzo de 2019. En la agenda, como punto número uno se observó la discusión sobre derechos de petición, en el cual se habló sobre implementar en la entidad sobre preguntas frecuentes en la página web de la entidad propuesta por la Oficina Asesora Jurídica, a lo cual la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía indicó que la idea de crear esta sección de preguntas frecuentes ya se ha remitido al Gerente General para su aprobación. Sobre este último se evidenció que en el portal web de la EMB, en el menú Transparencia, en el punto 2. Información de Interés, subtema 2.4 Preguntas y respuestas Frecuentes se cuenta con la sección propuesta en la reunión. Dicho espacio está disponible en la ruta: https://www.metrobogota.gov.co/preguntas-frecuentes .	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		100%	Cerrado Inefectivo	
							H: 2. De las setenta y seis PQR'S de la muestra seleccionada, cinco (5) fueron contestadas de manera parcial, es decir, la respuesta no brindaba completitud o exactitud respecto a lo solicitado por el peticionario	S Por qué	Las áreas responden a las peticiones con base en la información existente a la fecha y conforme a protocolos que incluye la información que es pública y es cobijada por los acuerdos de confidencialidad	1. Incorporar en el plan de capacitación un ejercicio de caso sobre la importancia de responder al 100% las preguntas de los peticionarios sin dejar de lado las disposiciones sobre el manejo de información de la EMB	AC	Plan de capacitación	1/09/2018	30/11/2018	Profesional Oficina Asesora Jurídica	16/09/2019	No	Se verificó registro de asistencia de capacitación con asunto de "Derecho de petición - Formalidades", desarrollada el 25 de octubre de 2018. Se observó ayuda de memoria y registro de asistencia de reunión, la cual tuvo como tema a tratar "Mesa de trabajo entre Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica para trabajar temas en común" desarrollada el día 15 de marzo de 2019. En la agenda, como punto número uno se observó la discusión sobre derechos de petición, en el cual se habló sobre implementar en la entidad sobre preguntas frecuentes en la página web de la entidad propuesta por la Oficina Asesora Jurídica, a lo cual la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía indicó que la idea de crear esta sección de preguntas frecuentes ya se ha remitido al Gerente General para su aprobación. Sobre este último se evidenció que en el portal web de la EMB, en el menú Transparencia, en el punto 2. Información de Interés, subtema 2.4 Preguntas y respuestas Frecuentes se cuenta con la sección propuesta en la reunión. Dicho espacio está disponible en la ruta: https://www.metrobogota.gov.co/preguntas-frecuentes .	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva				
							H: 1. Producto del arqueo realizado, se evidenció una diferencia, sobrante, por valor de NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y DOS PESOS moneda corriente (COP \$9.142), situación que amerita la revisión de los controles existentes para las actividades asociadas a la operación de la caja menor y su respectiva aplicación. Si bien la diferencia identificada representa el 0,09% del valor del fondo para la vigencia 2018, careciendo de importancia relativa, se constituye en una alerta temprana con el fin de identificar la necesidad de adoptar correctivos adicionales necesarios para que esta no se presente en futuras ocasiones.	S Por qué	No se implementaron los controles establecidos en el Procedimiento Caja Menor V2, tales como: Arqueros periódicos de caja (GF-FR-029)	1. Realizar 2 arqueros mensuales a la caja menor	AP	Dos (2) Formatos "GF-FR-029 Arqueo caja menor" debidamente diligenciados y tramitados mensualmente	A partir de la constitución de la caja menor 2019	31/12/2019	Responsable de operación y manejo caja menor GDI	16/09/2019	-	Teniendo en cuenta lo definido en la fecha inicial de la "acción preventiva" formulada, se procedió a verificar la Resolución 064 del 30 de abril de 2019, por medio de la cual se crea la caja menor de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario. Se observó la aplicación del Formato arqueo de caja menor, con código GF-FR-029, versión 1 durante los tres meses	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento				
							H: 2. Se encontró que el efectivo de la caja menor es conservado en una caja de cartón que no ofrece niveles de seguridad necesarios para la conservación de este, aspecto que representa riesgo en su custodia. Lo anterior incumple las disposiciones contenidas en la Resolución DDC-001 de 2009 de la secretaría de hacienda en su literal b) del numeral 4.3; retomado por el artículo décimo séptimo de la Resolución Interna N° 104 del 21 de agosto de 2018.	S Por qué	El Procedimiento de caja Menor V2, la Resolución No. 104 de 2018 mediante la cual se constituye la caja menor GDI 2018, y las normas distritales con base en las cuales se constituyó la Caja menor, a saber (Directiva Distrital 001 de 2001, modificada por la Directiva Distrital 007 de 2008, Decreto Distrital 61 del 14 de febrero de 2007 y Resolución DDC-01 del 12 de mayo de 2009) no exigen una caja fuerte o caja de seguridad, o sugieren alguna otra herramienta para asegurar la custodia de los recursos en efectivo	1. Adquirir una caja de seguridad para almacenar los dineros en efectivo que hacen parte de la caja menor	AP	Una (1) caja de seguridad adquirida	Al momento de la expedición de resolución de constitución de caja menor 2019	1 semana después de constituida la caja menor	Responsable de operación y manejo caja menor GDI	16/09/2019	Si	Se verificó factura de compra del día 08 de mayo de 2019 de Panamericana Librería y Papelería S.A. por concepto de "Caja Menor".	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva				
6	28/02/2019	GGE-OCI-ME-2018-0088	Arqueo de Caja GDI	Gestión Financiera/ Gestión Adquisición Predial	Gerente Administrativo y Financiero / Gerente de Desarrollo Inmobiliario	Auditoría Interna	H: 3. No se evidencia la actualización del Procedimiento Caja Menor Versión 2, GF-FR-015, de tal manera que se haga extensivos los controles y responsabilidades en materia de operación de la caja menor a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario, de conformidad con los responsables identificados en la Resolución Interna N° 104 de 2018 de la EMB.	S Por qué	Al momento de constituir la caja menor no se establecieron en la resolución respectiva, los controles y responsabilidades en materia de operación de la caja menor a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario	1. Actualizar el procedimiento caja menor versión 2 haciendo extensivos los controles y responsabilidades en materia de operación de la caja menor a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario	AC	GF-FR-015 Procedimiento Caja Menor_V3, actualizado con controles y responsabilidades en materia de operación de la caja menor, extensivos a Gerencia de Desarrollo Inmobiliario.	7/01/2019	7/01/2019	Responsable de operación y manejo caja menor que se constituyeron en la empresa	16/09/2019	Si	Se evidenció el procedimiento de caja menor, código GF-FR-015, versión 3 del 03 de enero de 2019 publicado en los documentos del sistema de gestión relacionados con la caja menor, del proceso de gestión financiera en el gestor documental A2 Digital. En el contenido del documento se observó la inclusión de controles y responsabilidades en materia de operación de caja menor de Gerencia de Desarrollo Inmobiliario en los siguientes apartados: a. Capítulo 2 Alcance b. Capítulo 4. Responsables. c. Capítulo 6. Generalidades, "Arqueros de Caja". d. Capítulo 7. Desarrollo, como responsable de caja menor.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		45%	En seguimiento	

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN														ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ, COLOMBIA Enero 2019								
BASE DE MEJORA CORPORATIVA																VERSIÓN: 02								
CÓDIGO: EM-FR-010																								
FORMULACIÓN																SEGUIMIENTO								
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	(Es efectiva la acción?)	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora	
							H: 4. En desarrollo de la verificación se identificó un retiro en efectivo de la cuenta corriente por valor de CINCO MILLONES DE PESOS (COP 50.000.000) en el mes de octubre, situación que trasgredió lo establecido en el artículo noveno de la Resolución Interna N° 104 del 21 de agosto de 2018, en cuanto al valor máximo a conservar en efectivo por parte del operador de la caja menor.	S Por qué	No se implementó el control necesario para administrar los saldos de efectivo, a saber: Control de saldos efectivo (GF-FR-030)	1. Diligenciar y tramitar el formato "Control de saldos de efectivo (GF-FR-030)" cada vez que se retiren recursos de la cuenta bancaria de la caja menor, con el fin de controlar el límite del dinero en efectivo que se puede tener	AP	Formato "Control de Saldos de efectivo (GF-FR-030) debidamente diligenciado y tramitado cada vez que se realicen retiros de dinero en efectivo	Cada vez que se retiren recursos de la cuenta bancaria	31/12/2019		Responsable de operación y manejo caja menor GDI	16/09/2019	-	Se verificó la aplicación del formato de control de saldos de efectivo, código GF-FR-030, versión 1 del 22 de octubre de 2018 de la siguiente manera: a. El 17 de mayo de 2019 en el que se evidenció un saldo en efectivo disponible de \$2.000.000 COP, un retiro en efectivo no registrado (En blanco) y un total en efectivo de \$2.000.000 COP. Teniendo en cuenta el valor máximo en efectivo establecido para la caja menor de \$4.140.580 COP, se presentó una diferencia de \$ 2.140.580,00 COP por debajo del tope. b. El 04 de julio de 2019 en el que se evidenció un saldo en efectivo disponible de \$ 2.148.000,00 COP, un retiro en efectivo no registrado (En blanco) y un total en efectivo de \$ 2.148.000,00 COP. Teniendo en cuenta el valor máximo en efectivo establecido para la caja menor de \$4.140.580 COP, se presentó una diferencia de \$ 1.992.500,00 COP por debajo del tope. c. El 09 de julio de 2019 en el que se evidenció un saldo en efectivo disponible de \$ 3.182.300,00 COP, un retiro en efectivo no registrado (En blanco) y un total en efectivo de \$ 3.182.300,00 COP. Teniendo en cuenta el valor máximo en efectivo establecido para la caja menor de \$4.140.580 COP, se presentó una diferencia de \$558.300,00 COP por debajo del tope. Éstos últimos dos soportes por fuera del alcance del presente seguimiento.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 5. Se evidenciaron dos recibos provisionales del mes de diciembre de 2018 con enmendaduras en el valor por montos de COP\$23.068 y COP\$500.000, situación que incumple las disposiciones contenidas en la Resolución DDC-001 de 2009 de la Secretaría de hacienda que en su literal b) del numeral 5.4 establece "Los documentos no podrán presentar enmendaduras o tachones.", retomado por el artículo décimo séptimo de la Resolución Interna N° 104 del 21 de agosto de 2018.	S Por qué	Los recibos provisionales presentan tachones en los valores, toda vez que el valor consignado inicialmente estaba erróneo y fue necesario corregirlo con el valor correcto.	1. Mantener los recibos provisionales sin enmendaduras ni tachones. Y en caso de equivocación en los datos y/o cifras anular el recibo provisional y elaborar uno nuevo	AP	Formatos GF-FR-021 "Anticipo de recursos caja menor" diligenciados y tramitados sin tachones ni enmendaduras	Al momento de hacer entrega anticipada de recursos	31/12/2019		Responsable de operación y manejo caja menor GDI	16/09/2019	-	No se suministró soportes relacionados con avances en la "acción preventiva".	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 6. No se evidenció la teneduría de libros de caja y bancos en cumplimiento del numeral 1 del artículo sexto y artículo décimo primero de la Resolución Interna N° 104 del 21 de agosto de 2018.	S Por qué	Los libros de caja y bancos, fueron entregados a la GAF mensualmente o cada vez que se realizó la legalización de los gastos de la caja menor, conforme a la actividad No. 14 del Procedimiento Caja Menor V.2.	1. Guardar copia de la información relativa a libros de caja y de bancos, que se emite a la GAF periódicamente	AP	Formato GF-FR-018 Libros de caja menor debidamente diligenciado y tramitado.	Mensualmente - al legalizar gasto caja menor	31/12/2019		Responsable de operación y manejo caja menor GDI	16/09/2019	-	Se evidenciaron dos archivos del "Formato de reembolso de caja menor", de los cuales no se identifica código, versión y vigencia, con fecha del 05 de junio de 2019 correspondiente al reembolso de caja menor del mes de mayo y del 02 de julio de 2019, correspondiente al reembolso de caja menor del mes de junio. Si bien, existen similitudes en la información registrada entre el Formato GF-FR-018 Libros de caja menor y el "Formato de reembolso de caja menor", no se identificó que este último sea el formato con código GF-FR-018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 1. Se evidenció que, en cuanto a la obligatoriedad de realización de los informes trimestrales sobre la gestión del Comité de Convivencia Laboral, no se presentó la evidencia respectiva, incumpliendo con los numerales 8 y 10 de la Resolución 652 de 2012 emitida por el Ministerio de Trabajo, lo cual se configura como un riesgo de ausencia de información para la toma de decisiones por parte de la alta dirección, en los potenciales casos que se constituyan en acoso laboral.	S Por qué	Possible desconocimiento de las responsabilidades y obligaciones del Comité de Convivencia	1. Realizar nueva conformación de integrantes del comité laboral	AC	Votaciones y Resolución de reconocimiento de los integrantes del comité de Convivencia Laboral	1/02/2019	3/03/2019	Gerencia Administrativa y Financiera	16/09/2019	Si	Se observaron correos corporativos asociados con Boletín Somos Metro números 118 y 122 del 29 de enero y 05 de febrero de 2019 respectivamente. En el primero se solicitó una invitación a participar en la jornada de votación para elegir a los integrantes principales y suplentes del Comité de Convivencia Laboral 2019-2021, jornada que según se indicó, se llevó a cabo el 30 de enero de 2019. Posteriormente, en la segunda socialización se presentaron los resultados obtenidos en la votación, informándose los integrantes principales y suplentes. Se evidenció, en ese sentido, la Resolución 037 del 01 de marzo de 2019 que conforma el Comité de Convivencia Laboral de la Empresa Metro de Bogotá S.A. para el periodo 2019-2021, modificada por la Resolución 111 del 11 de junio de 2019. En relación con el insumo de mejora identificado y asociado con esta acción, se observó el registro de asistencia de Comité de Convivencia Laboral del 04 de junio de 2019, con motivo de "Revisión periódica 1er trimestre". Al indagar por el soporte del informe trimestral respectivo y señalado en el numeral 10 del artículo 6 de la Resolución 652 de 2012, se indicó por la Gerencia Administrativa y Financiera, que el mismo fue comunicado al Gerente General y Gerente Administrativo y Financiero a través de comunicación interna con radicado GAF-ME-2019-0324 del 21 de agosto de 2019 (Aunque por fuera del alcance del presente seguimiento).	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva			
										2. Brindar capacitación a los integrantes del comité laboral sobre responsabilidades y obligaciones	C	Registro de asistencia a capacitación	15/02/2019	15/03/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/ Responsable del SST	16/09/2019	Si	Se evidenció registro de capacitación del 22 de marzo de 2019 con asunto de "Comité de convivencia laboral - Capacitación temas básicos del comité", en la que participaron nueve (9) funcionarios, ocho (8) de la EMB alineados a los integrantes descritos en las Resoluciones 037 y 111 de 2019 y uno del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASDC. En relación con el insumo de mejora identificado y asociado con esta acción, se observó el registro de asistencia de Comité de Convivencia Laboral del 04 de junio de 2019, con motivo de "Revisión periódica 1er trimestre". Al indagar por el soporte del informe trimestral respectivo y señalado en el numeral 10 del artículo 6 de la Resolución 652 de 2012, se indicó por la Gerencia Administrativa y Financiera, que el mismo fue comunicado al Gerente General y Gerente Administrativo y Financiero a través de comunicación interna con radicado GAF-ME-2019-0324 del 21 de agosto de 2019 (Aunque por fuera del alcance del presente seguimiento).	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva			
							H: 2. En relación a los exámenes médicos iniciales, no se presentó evidencia de realización (a corte del 31 de octubre de 2018) a los servidores públicos de la EMB, incumpliendo con este ítem de la evaluación inicial de que trata el Artículo 2.2.4.6.16 del Decreto 1072 de 2015, generando una incompletitud en la realización de la mencionada etapa de evaluación inicial del SST en la EMB.	S Por qué	No se cuenta con un proveedor debidamente registrado en la EMB para suministrar este tipo de exámenes ocupacionales	1. Elaborar documentos previos para la contratación de los exámenes médicos ocupacionales de la EMB S.A.	AC	Adjudicación del Contrato al prestador de los exámenes médicos ocupacionales	1/02/2019	30/06/2019	Gerencia Administrativa y Financiera	16/09/2019	Si	Se verificó documento de "Comunicación de aceptación de la oferta - proceso de selección de mínima cuantía No. GAF-MC-006-2019", correspondiente al contrato 127 de 2019, suscrito el 20 de junio de 2019 con Medical Protection Ltda Salud Ocupacional. En concordancia con la acción correctiva, se consultó SEICOP II, encontrándose el documento de estudio previos del contrato 127 de 2019, con fecha de suscripción del 30 de mayo de 2019. Desde la suscripción del contrato se realizaron dos exámenes médicos iniciales de ingresos de servidores públicos, para la Gerencia de Estructuración Financiera y la Subgerencia de Gestión del Suelo, respectivamente, soporte conservados por los responsables de la seguridad y salud en el trabajo de la Gerencia Administrativa y Financiera, custodiados por ser información sensible a nivel institucional según indica el funcionario.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva			
							H: 3. En materia de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2018 de la EMB, se evidenció la programación de la actividad de capacitación de manejo de estrés para el mes de octubre de 2018. De acuerdo con información del área responsable, está no se llevó a cabo a corte del 31 de octubre 2018, constituyéndose como un incumplimiento a lo programado en el Plan de Trabajo Anual de SST normado por el numeral 7 del Artículo 2.2.4.6.8. del Decreto 1072 de 2015	S Por qué	La fecha programada para realizar esta capacitación sobre el manejo del estrés se cruzó con diferentes actividades y compromisos de la compañía y sus funcionarios	1. Cumplir con el plan de trabajo según lo concertado, en el caso que se presente una desviación cronológica, se programará las nuevas fechas para la ejecución informando de esta novedad a los líderes involucrados en el proceso	AC	Correo electrónico enviado al líder responsable	1/02/2019	31/12/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/ Responsable del SST	16/09/2019	-	Se evidenció el Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2019 de la EMB, elaborado por Profesional de la Gerencia Administrativa y Financiera, revisado y aprobado por Profesional Especializado Grado 06 de la Gerencia Administrativa y Financiera, Líder de gestión de personas, aunque sin registro de la fecha de esto. Se observó un promedio de cumplimiento del 84 % entre los meses de enero a junio de 2019. Esta acción se encuentra aún en ejecución hasta el 31 de diciembre de 2019	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento			
							H: 4. En la identificación y evaluación de las especificaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de los renovadores y contratistas de la EMB, si bien mediante memorandos con			1. Realizar nuevamente envío de memorando GAF-ME-2018-0128 del 3 de mayo de 2018 a la Gerencia de Contratación	AC	Correo electrónico enviado a la Gerencia de Contratación	1/02/2019	28/02/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/Líder de Gestión de Personas y Responsable del SST	16/09/2019	No	Si bien no se observó el envío por correo corporativo del memorando GAF-ME-2018-0128 del 3 de mayo de 2018 a la Gerencia de Contratación, se evidenció una alternativa a la acción y producto formulado. Se evidenció, en ese sentido, memorando con radicado GAF-ME-2019-0048 del 15 de febrero de 2019 con asunto "Solicitud de incorporación de Obligación Específica en contratos suscritos con persona natural y persona jurídica" emitido por la Gerencia Administrativa y Financiera y dirigido a la Gerencia de Contratación, en el mismo se solicita incorporar en las obligaciones específicas de los contratos suscritos con personas naturales y jurídicas, distintas a las que tengan vinculación directa con la EMB S.A. una obligación específica a través de la cual el contratista haga entrega de la certificación que acredite la implementación del SG-SST, según los estándares mínimos señalados en la Resolución 312 de 2013. Además, se verificó el envío de un correo corporativo del 25 de febrero de 2019, de parte del Profesional de la Gerencia Administrativa y Financiera con funciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y dirigido al Profesional Especializado grado 6 de la Gerencia Administrativa y Financiera, con asunto de remisión de memorando borrador con la inclusión de la cláusula de obligación de contratistas con relación al SG-SST.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva			

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN											ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN										
BASE DE MEJORA CORPORATIVA											VERSIÓN: 02												
CÓDIGO: EM-FR-010																							
FORMULACIÓN											SEGUIMIENTO												
No. Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del ítem para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Ral	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
7	31/01/2019	GGE-OCI-ME-2018-0090	SSST	Gestión financiera	Gerencia Administrativa y Financiera	Auditoría Interna	<p>Tras haberse presentado y caracterizado de la EMB, y haberse realizado el memorando consecutivo GAF-ME-2018-0128 del 3 de mayo de 2018 se sometió a consideración de la Gerencia de Contratación la inclusión de una cláusula en los pliegos de condiciones para que los contratistas participantes certifiquen tener implementado el SST; no se encontró procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en Seguridad y Salud en el trabajo para compras o adquisición de productos, incumpliendo con el artículo 2.2.4.6.27 del Decreto 1072 de 2015</p> <p>H: 5. Se encontró que la EMB no cuenta con los registros que den cuenta de la realización de la evaluación sobre los conceptos, normatividad y funciones al COPASST. Por lo cual, no se han identificado puntos de mejoramiento continuo que facilite aumentar la eficacia del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), de conformidad con el artículo 2.2.4.6.24, del Decreto 1072 de 2015</p> <p>H: 6. En materia de evaluación del impacto en el SST por cambios internos o externos, se evidenció que la EMB no cuenta con el procedimiento para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos. Esto, se constituye como incumplimiento del artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 de 2015, exponiendo a la entidad al riesgo de incumplimiento en la evaluación del impacto al SST generado por los cambios internos y externos</p> <p>OB: 7. Se evidenció la ubicación de una máquina de Snacks en el pasillo que comunica los puestos de trabajo de la zona norte del 4to piso con los puestos de trabajo de la zona sur del mismo piso, el cual obstaculiza el paso peatonal, toda vez que el espacio entre la máquina y la pared continua fue reducido en más de la mitad; distancia que limita en caso de evacuación, constituyéndose como peligro para el tránsito</p> <p>H: 8. La EMB no cuenta con la custodia de las historias clínicas resultado de los exámenes laborales realizados por los servidores públicos de la EMB, dado que según información entregada por el área responsable aún no se cuenta con institución prestadora de salud y servicio médico ocupacional para realizar esta actividad, incumpliendo con el artículo 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015.</p> <p>H: 9. En cuanto a la matriz de riesgos, peligros y determinación de controles versión 2 de la EMB, esta se encuentra asociada a la anterior sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá ubicada en Cra. 7 No. 71 – 52, Torre A, Oficina 902, lo cual se constituye como un incumplimiento al Artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015, toda vez que aún no se cuenta con la actualización de los peligros, riesgos y determinación de controles asociados a los factores internos y externos de la nueva sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá, generando un riesgo de materialización de los mencionados peligros y riesgos en materia de SST por desconocimiento de los riesgos/peligros y controles presentes en la sede ubicada en la Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 – 4</p> <p>H: 10. Si bien se cuenta con avances en la realización del programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos, no se cuenta con el programa de vigilancia epidemiológica de la salud de la EMB incumpliendo con el artículo 2.2.4.6.12 del Decreto 1072 de 2015</p> <p>H: 11. Se evidencia que no se ha implementado la batería de riesgo psicosocial que permite identificar el nivel de riesgo psicosocial al interior de la EMB, incumpliendo con el artículo 8 y 9 de la resolución 2646 de 2008 y con el artículo 2.2.4.6.12 del Decreto 1072 de 2015</p> <p>H: 12. Se observó que no se ha realizado capacitación de los nuevos peligros y riesgos por el cambio de sede a los servidores públicos de la EMB, incumpliendo con lo estipulado en el artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 de 2015, exponiendo a los servidores públicos a la materialización de los riesgos y peligros en materia de seguridad y salud en el trabajo de conformidad con los factores internos y externos de la nueva sede administrativa de la EMB ubicada en la Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 – 4.</p>	5 Por qué	Falta de incorporación del clausulado del memorando GAF-ME-2018-0128 del 3 de mayo de 2018 por parte de la Gerencia de Contratación	2. Realizar seguimiento de la incorporación del clausulado en los pliegos de condiciones para que los contratistas participantes certifiquen tener implementado el SST.	AC	N/A	1/02/2019	31/12/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/Líder de Gestión de Personas y Responsable del SST	16/09/2019	-	<p>A manera de ejemplo, la Gerencia Administrativa y Financiera suministró el Contrato 128 de 2019 suscrito entre la Universidad Nacional y la Empresa Metro de Bogotá, con objeto de "Prestación de servicio de apoyo para el desarrollo, fortalecimiento y la ejecución de actividades relacionadas con el cumplimiento de los programas de capacitación para la Empresa Metro de Bogotá S.A.". En este, se observó en el apartado 3.3 Obligaciones de la Empresa Metro de Bogotá S.A. la cláusula número once (11) establecida como "11. Dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el artículo 2.2.4.6.28" del Decreto 1072 de 2015 en materia de normas de seguridad y salud.</p> <p>De acuerdo con el memorando con radicado GAF-ME-2019-0048 del 15 de febrero de 2019 (Verificado como producto en la Acción No.1), en el que se solicita la inclusión de la mencionada cláusula, no existe alineación entre los citados en el memorando y la cláusula incorporada en el contrato 128 de 2019.</p> <p>Una vez revisada la base de contratos del segundo trimestre de 2019, suscritos de manera posterior a la emisión del memorando mencionado, se identificaron los siguientes contratos de la agencia 2019 que cumplen con las características descritas en el memorando previamente citado, en el sentido de ser "... contratos suscritos con personas naturales y jurídicas, distintas a las que tengan vinculación directa con la EMB S.A.."</p> <p>Al revisar en los documentos contractuales publicados en SECOP, se evidenció que uno (1) de siete (7) contratos con las características descritas en la solicitud del memorando con radicado GAF-ME-2019-0048 del 15 de febrero de 2019 emitido por la Gerencia Administrativa y Financiera a la Gerencia de Contratación, contiene la cláusula en las obligaciones específicas del contratista que indica la exigencia a contratista sobre la entrega de la certificación que acredite la implementación del SG-SSST, según los estándares mínimos señalados en la Resolución 312 de 2015, esto en concordancia con lo señalado en el memorando citado.</p>	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 5. Se encontró que la EMB no cuenta con los registros que den cuenta de la realización de la evaluación sobre los conceptos, normatividad y funciones al COPASST. Por lo cual, no se han identificado puntos de mejoramiento continuo que facilite aumentar la eficacia del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST), de conformidad con el artículo 2.2.4.6.24, del Decreto 1072 de 2015	5 Por qué	No formulación e implementación de plan de trabajo del COPASST	1. Elaborar plan de trabajo por parte del COPASST en el cual incluya seguimiento a la implementación al SG-SSST	AC	Informe en el cual se identifique puntos de mejoramiento continuo que facilite aumentar la eficacia del Sistema de Seguridad	1/03/2019	31/12/2019	COPASST	16/09/2019	-	Con relación a avances del plan de trabajo por parte del COPASST, se verifican registros de asistencia a: a. "Reunión mensual de COPASST marzo y seguimiento SST" el 22 de marzo de 2019. b. "Reunión mensual COPASST abril" el 23 de abril de 2019. c. "Capacitación en investigación de accidentes e incidentes laborales y seguimiento SST" el 10 de mayo de 2019.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento	66%	En seguimiento
							H: 6. En materia de evaluación del impacto en el SST por cambios internos o externos, se evidenció que la EMB no cuenta con el procedimiento para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos. Esto, se constituye como incumplimiento del artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 de 2015, exponiendo a la entidad al riesgo de incumplimiento en la evaluación del impacto al SST generado por los cambios internos y externos	5 Por qué	Se tiene contemplado la actualización en el mes de enero del 2019	1. Actualización del Plan de emergencia y contingencia CÓDIGO: TH-PR-005 la EMB S.A.	AC	Garantizar que el Plan de Emergencia y Contingencia CÓDIGO: TH-PR-005 la EMB S.A. quede incluido en el Sistema Integrado de Gestión	1/02/2019	30/06/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/ Responsable del SST	16/09/2019	No	Se verificó el Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias, con código TH-PR-005, versión 02 del 03 de julio de 2019 y su publicación en los documentos de gestión en A2 Digital. Al revisar su contenido, si bien en el capítulo 6.2 Análisis de Riesgos, que describe la identificación de amenazas, probabilidades, vulnerabilidades, cálculo del riesgo, priorización de escenarios y medidas de intervención; y como amenazas se establecen tres tipos generales: naturales, tecnológicas y sociales, no se evidenció que se contemplaran como fuente de riesgo o amenaza aquellos cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, entre otros) con el fin de poder evaluar su impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo, en el marco de la gestión del cambio, tal y como lo define el artículo 2.2.4.6.26. del Decreto 1072 de 2015.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		
							OB: 7. Se evidenció la ubicación de una máquina de Snacks en el pasillo que comunica los puestos de trabajo de la zona norte del 4to piso con los puestos de trabajo de la zona sur del mismo piso, el cual obstaculiza el paso peatonal, toda vez que el espacio entre la máquina y la pared continua fue reducido en más de la mitad; distancia que limita en caso de evacuación, constituyéndose como peligro para el tránsito	5 Por qué	Para fácil acceso a los funcionarios	1. Reubicar máquina dispensadora de snacks en la cafetería principal del cuarto piso	C	Ubicación de la máquina dispensadora de snacks en la cafetería principal del 4to piso	1/02/2019	30/06/2019	Gerencia Administrativa y Financiera	16/09/2019	No	Se evidenció correo corporativo del 14 de febrero de 2019, de manera interna entre profesionales de la Gerencia Administrativa y Financiera, con solicitudes de apoyo administrativo, entre las que se identificó "Solicitar a nuestro proveedor de Máquina de Snacks" para que reubique la máquina que tenemos en el pasillo, para que sea reubicada en la cafetería. Puede ser en cualquier lugar que cumpla los requerimientos técnicos de la misma, lo que debemos tener en cuenta es que no obstruya la entrada a salida a este recinto", a lo cual según se indica por el mismo medio que se solicitó al operario de Nutresa su reubicación.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		
							H: 8. La EMB no cuenta con la custodia de las historias clínicas resultado de los exámenes laborales realizados por los servidores públicos de la EMB, dado que según información entregada por el área responsable aún no se cuenta con institución prestadora de salud y servicio médico ocupacional para realizar esta actividad, incumpliendo con el artículo 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015.	5 Por qué	No se cuenta con un proveedor debidamente registrado en la EMB para suministrar este tipo de exámenes ocupacionales	1. Elaborar documentos previos para la contratación de los exámenes médicos ocupacionales de la EMB S.A.	AC	Adjudicación del Contrato al prestador de los exámenes médicos ocupacionales	1/02/2019	31/07/2019	Gerencia Administrativa y Financiera	16/09/2019	Si	Se verificó documento de "Comunicación de aceptación de la oferta - proceso de selección de mínima cuantía No. GAF-MC-006-2019", correspondiente al contrato 127 de 2019, suscrito el 20 de junio de 2019 con Medical Protection Ltda Salud Ocupacional. En concordancia con la acción correctiva, se consultó SECOP II, encontrándose el documento de estudios previos del contrato 127 de 2019, con fecha de suscripción del 30 de mayo de 2019. Desde la suscripción del contrato se realizaron dos exámenes médicos iniciales de ingreso de servidores públicos, para la Gerencia de Estructuración Financiera y la Subgerencia de Gestión del Sueldo, respectivamente, soporte conservados por los responsables de la seguridad y salud en el trabajo de la Gerencia Administrativa y Financiera, custodiados por ser información sensible a nivel institucional según indica el funcionario.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
							H: 9. En cuanto a la matriz de riesgos, peligros y determinación de controles versión 2 de la EMB, esta se encuentra asociada a la anterior sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá ubicada en Cra. 7 No. 71 – 52, Torre A, Oficina 902, lo cual se constituye como un incumplimiento al Artículo 2.2.4.6.8 del Decreto 1072 de 2015, toda vez que aún no se cuenta con la actualización de los peligros, riesgos y determinación de controles asociados a los factores internos y externos de la nueva sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá, generando un riesgo de materialización de los mencionados peligros y riesgos en materia de SST por desconocimiento de los riesgos/peligros y controles presentes en la sede ubicada en la Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 – 4	5 Por qué	Se tiene contemplado la actualización en el mes de enero del 2019	1. Actualizar matriz de riesgos y peligros CÓDIGO: TH-PR-010 de la EMB S.A. en el Sistema Integrado de Gestión	AC	Garantizar la Publicación de la matriz de riesgos y peligros CÓDIGO: TH-PR-010 de la EMB S.A. en el Sistema Integrado de Gestión	1/04/2019	31/07/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/ Responsable del SST	16/09/2019	-	Se verificó registro de asistencia a reunión del 12 de marzo de 2019 con motivo de levantamiento de matriz de riesgos de la EMB y se revisa avance de la actualización de matriz de riesgos y peligros en formato borrador con la ARL.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 10. Si bien se cuenta con avances en la realización del programa de vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos, no se cuenta con el programa de vigilancia epidemiológica de la salud de la EMB incumpliendo con el artículo 2.2.4.6.12 del Decreto 1072 de 2015	5 Por qué	No se cuenta con un proveedor debidamente registrado en la EMB para suministrar este tipo de exámenes ocupacionales	1. Elaborar documentos previos para la contratación de los exámenes médicos ocupacionales de la EMB S.A.	AC	Adjudicación del Contrato al prestador de los exámenes médicos ocupacionales	1/02/2019	31/07/2019	Gerencia Administrativa y Financiera	16/09/2019	-	La descripción de la verificación corresponde a la misma que en la acción No. 1. del ítem de mejora No. 7, aunque pasa este caso el responsable de seguridad y salud en el trabajo de la Gerencia Administrativa y Financiera de la EMB indicó que el programa de vigilancia epidemiológica es producto del análisis de los exámenes médicos a los servidores públicos de la EMB, y se contará con este una vez se finalice dicha acción.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 11. Se evidencia que no se ha implementado la batería de riesgo psicosocial que permite identificar el nivel de riesgo psicosocial al interior de la EMB, incumpliendo con el artículo 8 y 9 de la resolución 2646 de 2008 y con el artículo 2.2.4.6.12 del Decreto 1072 de 2015	5 Por qué	Se tiene contemplado la actualización en el mes de enero del 2019	1. Se tiene contemplado en el plan de trabajo del SST vigencia 2019	AC	Resultado de la aplicación batería de riesgo psicosocial	1/03/2019	31/12/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/Líder de Gestión de Personas y Responsable del SST	16/09/2019	-	Se verificaron soportes de dos (2) reuniones con el contratista Compemar, una el 25 de junio de 2019 y aunque por fuera del alcance, otra el 25 de julio de 2019, en el marco de la ejecución del contrato 001 de 2019 con el fin de adelantar acciones alrededor de la aplicación de batería de riesgo psicosocial en la EMB.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 12. Se observó que no se ha realizado capacitación de los nuevos peligros y riesgos por el cambio de sede a los servidores públicos de la EMB, incumpliendo con lo estipulado en el artículo 2.2.4.6.26 del Decreto 1072 de 2015, exponiendo a los servidores públicos a la materialización de los riesgos y peligros en materia de seguridad y salud en el trabajo de conformidad con los factores internos y externos de la nueva sede administrativa de la EMB ubicada en la Carrera 9 No. 76-49 Pisos 3 – 4.	5 Por qué	Se tiene contemplado en el plan de trabajo de la vigencia 2019 capacitar a los servidores públicos sobre los riesgos y peligros a los cuales están expuestos en la nueva sede de la EMB S.A.	1. Brindar capacitación a los servidores públicos sobre los riesgos y peligros a los cuales están expuestos en la nueva sede de la EMB S.A.	C	Registro de asistencia a capacitación	15/05/2019	31/08/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/ Responsable del SST	16/09/2019	-	Se verificó registro de asistencia a reunión el 12 de marzo de 2019 con motivo de levantamiento de matriz de riesgos de la EMB.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN															ALCALDÍA METRO DE BOGOTÁ													
BASE DE MEJORA CORPORATIVA																												
CÓDIGO: EM-FR-010															VERSIÓN: 02													
FORMULACIÓN															SEGUIMIENTO													
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora					
							OB. 1. Se encontró que desde el 8 de mayo de 2017 se cuenta con la Guía para el Proceso de Gestión Contractual en la Empresa Metro de Bogotá la cual comparte disposiciones con el Manual de Contratación código GC-MN-001 versión 1 de fecha 09 de marzo de 2018 de la EMB, lo anterior, expone a la EMB a un eventual incumplimiento de las disposiciones contenidas en el documento de lineamientos generales para la expedición de manuales de contratación código LGEMC-01 de Colombia Compra Eficiente.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
							OB. 2. Considerando que, aunque la EMB cuenta con un proceso de respuesta a solicitudes (PQRS) de la ciudadanía, mecanismo por el cual se brinda un canal para la participación y control social; en el anterior seguimiento a la atención de quejas, reclamos y sugerencias desarrollado por la OCI con corte al 30 de junio de 2018 emitido por esta Oficina a través de la comunicación con radicado GGE-OCI-ME-2018-0053 del 10 de agosto de 2018, se identificaron debilidades en la oportunidad y respuesta de las mismas. Para este seguimiento se mantienen las recomendaciones contenidas en el mencionado informe de PQRS.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
							OB. 3. En desarrollo de la verificación de los soportes del Plan Institucional de Capacitación PIC 2017 y 2018 se identificó: a. La conservación de archivo de gestión en pastas de AZ. Aunque el criterio documental no hace parte del marco de referencia establecido dentro de este seguimiento, es preciso indicar que esta práctica contraviene el contenido del parágrafo del artículo 27 del acuerdo 002 de 2014 el Archivo General de la Nación. b. Una baja ejecución de capacitaciones en el PIC 2018 (2% con corte al 30 de junio de 2018) a la fecha del seguimiento por parte de esta Oficina, representadas por las capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales, aun quedando pendientes aquellas capacitaciones que requieren de recursos adicionales. c. Descentralización de los soportes que evidencian el desarrollo de algunas de las capacitaciones, en particular, aquellas de origen externo, y que actualmente quedan en custodia de la dependencia que asiste, aunque no remite el mismo al Área de Talento Humano para el respectivo control y seguimiento. d. Asignación de la responsabilidad del entrenamiento en puesto de trabajo a lo Gerentes y Jefes de Oficina, sin tener en cuenta los términos del literal c del artículo 19 de Acuerdo 6 de 2017.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
							OB. 4. Se evidenció que, en la encuesta realizada sobre temas de acoso laboral, el 59% de los servidores públicos que la respondieron no conocen los mecanismos de prevención de acoso laboral y el procedimiento interno de solución que ha dispuesto la EMB. Así mismo, el 5% de los encuestados no han denunciado conductas de acoso laboral por temor a que se presenten represalias contra ellos.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		
							OB. 5. Se evidenció que la Matriz de Riesgos de Corrupción enunciada se ha mantenido en versión 1 desde su fecha de entrada en vigor sin contar con la reevaluación de los cambios indicados por parte de los procesos y observados en los seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía por parte de esta Oficina con cortes al 30 de abril y 31 de agosto de 2018. En este último seguimiento, por ejemplo, se evidenció que el control "Firma de actas por parte de los servidores" asociado al riesgo número ocho de la Matriz de Riesgos de Corrupción asociado al "Uso y/o abuso de recursos físicos y servicios generales de la Empresa para satisfacer intereses particulares de funcionarios y/o terceros" no se ha implementado efectivamente.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
							OB. 6. Se evidenció que en las actas de cierre financiero de los contratos 32 y 26 de 2017, se menciona como insumo para la liberación de los recursos financieros la suscripción del acta de liquidación entre el contratista y la EMB, requisito que incumple con lo estipulado en el artículo 217 del Decreto Ley 019 de 2012 en lo referido a la obligatoriedad de la suscripción de actas de liquidación en los contratos de prestación de servicios profesionales.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
							H. 7. Se observaron deficiencias generalizadas en la conservación de los expedientes contractuales tal como fueron descritas en el numeral 1.2.9 de la Fase 2 del presente informe, relacionadas con: a. Información incompleta de la etapa precontractual en el expediente único contractual físico. b. Ausencia de informes de supervisión en el expediente contractual. c. Ausencia de informes de ejecución, cuentas de cobro y/o C/S de evidencia en el expediente contractual. d. Inclusión de documentos de un contrato diferente al referido en el expediente contractual. e. Descentralización entre los procesos de Gestión Documental, Gestión Financiera y Gestión Contractual que estandarice en el Sistema de Gestión de la Empresa el ciclo de conservación documental necesario para que en el expediente contractual repose toda la documentación que de cuenta del desarrollo de las etapas del proceso contractual, independientemente de las dependencias que intervengan en las mismas. Las anteriores situaciones exponen al proceso en general al riesgo de incumplimiento tanto de disposiciones internas contenidas en la Guía para la Gestión Contractual código GC-DR-001, como de las disposiciones en materia de archivo de gestión establecidas en el numeral 3 del artículo 4 del acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación.	5 Por qué	a) y d). Inebida manipulación del expediente contractual. b). Falta de remisión a la Gerencia de Contratación por parte del supervisor de los informes de seguimiento (informes de supervisión) del expediente contractual. c) y e). En cumplimiento del literal h) del artículo 18 del acuerdo 06 de 2017 de la junta directiva de la EMB asigna la administración de los expedientes contractuales a la Gerencia de Contratación, mientras que el literal g) del artículo 19 del mismo acuerdo atribuye a la Gerencia Administrativa y Financiera la gestión del proceso de Gestión (sic) Documental y responder por las actividades propias del ciclo documental, se conlleva a un fraccionamiento del expediente único contractual. c) inexistencia del formato de "testigo documental" y de la sección del archivo que se dispuso para conservar documentos en distintos formatos, de conformidad con lo establecido en el Programa de Gestión Documental - PGD, Código GD-DR-001 Versión 2.	1. Revisión de la completitud de los expedientes contractuales a cargo de la Gerencia de Contratación en los términos del Acuerdo de la Junta Directiva de la EMB No. 06 de 2017 y del Programa de Gestión Documental - PGD versión No. 02, código GD-DR-001	C	Base de datos Archivo Contractual diligenciada con los documentos que contiene el expediente contractual.	21/12/2018	20/12/2019	2 Funcionarios GC	16/09/2019				Se verificó base con archivo contractual la cual contiene la siguiente información: a. Vigencia 2017 con 53 contratos registrados. b. Vigencia 2018 con 140 contratos registrados. Para ambos casos se observó el diligenciamiento de cada uno de los ítems asociados a los documentos que comprenden el expediente único contractual con el estado producto de la verificación realizada por la Gerencia de Contratación. Teniendo en cuenta que en la descripción del hallazgo detalla un listado de deficiencias identificadas en la auditoría en el marco de los criterios del Decreto 371 de 2010, y que como ejemplo en el literal b) indica la ausencia de informes de supervisión en el expediente contractual, de manera aleatoria se tomó una muestra de la siguiente manera: a. Siete (7) contratos: 027, 063, 071, 082, 109, 132 y 150 de 2018. b. Siete (7) contratos: Acuerdo Marco 04 Anexo específico 5, 010, 017, 024, 032, 038, orden de compra 15988 de 2017. Con el fin de verificar el cumplimiento del cargo de informes de supervisión en las plataformas SÉCOP 1 y II, obteniendo como resultado la verificación de estos documentos, precisándose las siguientes observaciones particulares al respecto: a. Contrato 150 de 2018: Publicado el único informe de supervisión durante su ejecución con fecha 31 de diciembre de 2018, sin embargo, según la cláusula novena del contrato, la supervisión estará a cargo del Profesional Grado 6 que ejerce las actividades de líder de TI en la EMB, aunque el informe de supervisión es suscrito por otro profesional grado 6 distinto al indicado.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento					

No de Plan de Mejora		Fecha	Memorandum	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Casos	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	(Es efectiva la acción?)	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorandum de comunicación	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
<p style="text-align: center;">PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">BASE DE MEJORA CORPORATIVA</p> <p style="text-align: center;">CÓDIGO: EM-FR-010</p> <p style="text-align: right;">VERSIÓN: 02</p>																								
FORMULACIÓN																								
SEGUIMIENTO																								
8	04/01/2019 31/03/2019	GGE-OCI-ME-2019-0093	Decreto 371 2010	Planeación Estratégica, Gestión Social, Gestión Contractual, Comunicación Corporativa, Gestión Legal, Gestión del Talento Humano, Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, Gestión de Riesgos, Gestión de PQRS	Jefe Oficina Asesora de Planeación Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía Gerente de Contratación Jefe Oficina Asesora Jurídica Gerente Administrativo y Financiero Gerente de Riesgos y Seguridad	Auditoría Interna	H. 8. Para la muestra de contratos verificada, se encontraron debilidades generalizadas relacionadas con el cargo de los documentos en el Sistema Electrónico de Contratación Pública -SECOOP, dada la extemporaneidad con la que estos se publicaron lo que permite identificar incumplimiento de la disposición contenida en el Artículo 2.2.1.1.1.7.1. del decreto 1082 de 2015. La anterior situación expone a la Empresa al riesgo de afectación del principio de publicidad de la información con los impactos legales y reputacionales que ello conlleva.	5 Por que	Falta de remisión y/o remisión oportuna de los documentos que soportan la ejecución contractual, a la Gerencia de Contratación, en relación con los contratos publicados a través de SECOOP.	1. Requerimiento a los supervisores de los contratos a fin que entreguen la documentación completa que soporta la ejecución contractual, con el objeto de incorporarla al expediente de cada contrato.	AC	Elaborar una circular en la que se requiera la remisión de todos los informes de seguimiento de la ejecución contractual del año 2017 y 2018.	21/12/2018	20/03/2019	1 Funcionario GC	16/09/2019	Si	Se evidenció la Circular Interna 003 del 28 de marzo de 2019 emitida por la Gerencia de Contratación con asunto de "Lineamientos para la supervisión de contratos", en la que se observaron indicaciones sobre la remisión por parte de los supervisores y/o interventores de contrato a la Gerencia de Contratación si se trata de SECOOP o la publicación para el caso de SECOOP II. De manera adicional, se verificó el Boletín Somos Metro No. 142 del viernes 29 de marzo de 2019 con la socialización de la mencionada circular. Como muestra aleatoria, de los dieciocho (18) contratos suscritos durante el segundo trimestre de 2019, se tomaron ocho (8) para verificación de la oportunidad en la publicación de los respectivos informes de supervisión en el SECOOP en los términos señalados en el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015. En ese sentido de los contratos 116, 117, 119, 120, 121, 122, 126, Acuerdo Marco 018 de 2017 (Acuerdo Específico 2) se obtuvieron los siguientes resultados particulares: a. En primera medida se precisa que la plataforma SECOOP II no permite la visualización desde el modo público y de consulta con el perfil de la Oficina de Control Interno de la fecha y hora de publicación de los documentos de la etapa de ejecución del contrato, si bien es posible observar estos datos para, por ejemplo, las sumas de cobro, así como para documentación de la etapa precontractual tal como los estudios previos, documentos propios del contratista y trámite y aprobación de pliegos. b. Del contrato 117 de 2019 se observaron tres (3) informes de supervisión, sin embargo, se evidenció un informe con fecha de elaboración del 26 de junio de 2019 de supervisión de un periodo comprendido entre 01 al 30 de junio, superándose un periodo de ejecución con fecha final posterior al mismo informe de supervisión. c. Del contrato 119 de 2019, se observó memorando con radicado GGE-ME-2019-040 del 11 de julio de 2019 con asunto "Avance en las actividades ejecutadas en el desarrollo de la Supervisión del Contrato 119 de 2019 - Encargo Fiduciario", sin estar contenido en el formato Informe de supervisión, código GC-FR-009, versión 1.1. Del contrato 122 de 2019 con fecha de acta de inicio del 03 de mayo de 2019 no registra informe de supervisión a la fecha. Verificado el Manual de Contratación y Supervisión, código GC-MN-001, versión 2, en el capítulo 27.9. Publicación en el SECOOP, se establecen las responsabilidades de las partes en la publicación de documentos en la mencionada plataforma transaccional, indicándose que "... En los procesos y para las actividades de competencia de otras dependencias (por ejemplo, las actividades a cargo del supervisor) esta publicación será responsabilidad de cada una de estas (...)", con lo cual actualmente tanto el contratista como el supervisor tienen a su cargo la función de publicación de los informes que emite cada uno según su competencia.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva	60%	En seguimiento	
											2. Revisión de los contratos publicados en SECOOP 1, a fin de constatar la publicación de los documentos que se relacionan a continuación: 1). Acta de Inicio (Cuando aplique). 2). Informes de Supervisión. 3). Terminación (Cuando aplique).	C	Base de datos Archivo-Contractual diligenciada con los documentos objeto de publicación en el SECOOP (Acta de Inicio (Cuando aplique); 2). Informes de Supervisión; 3). Terminación (Cuando aplique).	21/12/2018	20/12/2019	2 Funcionarios GC	16/09/2019	-	La descripción de la verificación corresponde a la misma que en la acción No. 1, inmediatamente anterior.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
											1. Solicitar concepto a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para determinar si el cargo de los informes estadísticos mensuales, a la plataforma "Red Distrital de Quejas y Reclamos", para la entrega de los informes estadísticos	AC	Concepto de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	30/01/2019	14/02/2019	Profesional Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	16/09/2019	Si	Se verificó la comunicación de salida con radicado PQRS0-19-0000057 del 30 de enero de 2019, con asunto de solicitud de concepto a la Dirección Técnica de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá acerca de "Remitir los informes estadísticos mensuales de PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de dar cumplimiento al numeral 3 del artículo 3° del decreto distrital 371 de 2010, así como con la circular conjunta No. 006 de 2017, suscrita entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital", a lo cual dicha entidad dio respuesta por medio de comunicación con radicado EXT-19-000208 del 14 de febrero de 2019, haciendo referencia a que "... las entidades están obligadas a cargar el informe requerido en la página web señalada y con ello cumplen el requisito, sin que sea necesario envío físico, toda vez que tanto la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como la Veeduría cuentan con un usuario, cuyos permisos le permiten acceder a cada uno de los informes publicados por las entidades distritales ...". Se verificó en la página web de la Veeduría Distrital destinada para tal fin y denominada "Red Distrital de Quejas y Soluciones", la publicación de los informes estadísticos mensuales de los meses enero a junio de 2019.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
											1. Construir un instrumento que permita evidenciar el cumplimiento de las fases de la metodología establecida por la Veeduría Distrital denominada "Proceso de rendición de cuentas de la administración distrital y local de 2018", las cuales pueden ser soportadas por fuentes de información distintas a la página web dando cumplimiento al desarrollo de cada una de ellas.	AP	Instrumento que permita identificar las fases metodológicas realizadas en la rendición de cuentas	2/01/2019	30/12/2019	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional	16/09/2019	-	Se verificó elaboración de un cuadro en formato Excel denominado "Control metodología rendición de cuentas EMB", con la identificación de seis (6) etapas y la desagregación de diez (10) actividades, así como un campo de dependencia responsable y de aplicación en la EMB. Se evidencia alineación de esta herramienta con la metodología expuesta en el documento "Lineamientos metodológicos para la realización del proceso de rendición de cuentas de la administración distrital" emitido por la Veeduría Distrital en enero de 2017.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
											1. Alinear el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la EMB, código TH-MN-001, "Máximo Nivel Decisorio" y ninguno en la categoría "Otro nivel Decisorio", solicitado por HWG y/o DAFP	AC	Reporte a la Ley 581 de 2000 "Máximo Nivel Decisorio" y ninguno en la categoría "Otro nivel Decisorio", solicitado por HWG y/o DAFP	1/02/2019	31/12/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/Líder de Gestión de Persona	16/09/2019	-	Por parte de la Profesional Especializada Grado 6 de la Gerencia Administrativa y Financiera, líder de gestión para persona, se indicó que actualmente se cuenta con la Resolución 036 de 2019 por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleados Públicos expedida el pasado 21 de febrero de 2019, sin embargo considero pertinente que el documento que debe alinearse a lo definido en el reporte de la Ley 581 de 2000 es el que establece la estructura organizacional, en ese sentido lo estipulado en el Acuerdo 002 de 2019.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
											1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos Institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
											2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indica la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN														ALCALDÍA METROPOLITANA DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							
BASE DE MEJORA CORPORATIVA														CÓDIGO: EM-FR-010		VERSIÓN: 02							
FORMULACIÓN														SEGUIMIENTO									
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación Informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
							<p>actualización de algunas de las caracterizaciones de los procesos durante el 2018 tales como la de Planeación Estratégica, Gestión Social, Comunicación Corporativa, Explotación y Gestión de Negocios, Gestión Ambiental, Gestión Administrativa y Logística, Gestión y Adquisición Predial, Administración de Asuntos Disciplinarios y Gestión de PQRS. De conformidad con los lineamientos que sobre la materia emitió el DAFP a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018, se evidencia que este ejercicio no se ha llevado de manera periódica y sistemática para todos los procesos de la EMB y no se observaron evidencias del monitoreo a los riesgos y su materialización por parte de la segunda línea de defensa.</p>	4 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto los que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	3. Ajustar la Matriz de Riesgos Institucional, Riesgos de Corrupción y formulación de los riesgos de Seguridad digital incorporando los componentes establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos Institucional, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identifican los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H. 13. Aunque se observó la elaboración de una versión preliminar aún no normalizada dentro del Sistema de Gestión de la EMB del procedimiento de entrega de cargo con sus formatos anexos, se evidenciaron debilidades en el proceso de entrega de cargas que a la fecha la EMB ha realizado, teniendo en cuenta los soportes revisados de los cinco (5) servidores públicos y/o trabajadores oficiales retirados durante el periodo objeto del seguimiento, afectando la continuidad en la gestión y la conservación de la memoria institucional, en los términos que establece el numeral 7, del Artículo 5 del Decreto 371 de 2010, articulado con la dimensión 6 "Gestión del Conocimiento" del MIPG.	5 Por qué	Al publicarse el procedimiento y al garantizar su utilización, se contribuirá con los principios de la gestión del conocimiento	Elaboración del procedimiento de entrega de cargo	AC	Garantizar que el procedimiento de entrega de cargo la EMB S.A. quede incluido en el Sistema Integrado de Gestión.	1/03/2019	6/06/2019	Gerencia Administrativa y Financiera/Líder de Gestión de Personas y Profesional encargada de compensación	16/09/2019	Si	Se verificó el procedimiento para la entrega de puesto de trabajo, código TH-PR-013, versión 1 del 30 de marzo de 2019 publicado en los documentos del sistema de gestión en el gestor documental AZ Digital.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Efectiva		
							DB: 1. Aunque se observa la planeación de la gestión de riesgos hasta el 31 de diciembre del corriente, a través de un cronograma con un alcance determinado suministrado por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, se evidenció que, posterior al mismo no es posible evidenciar la estimación de actividades previstas a desarrollar a corto plazo y que se orienten a completar las etapas del ciclo de la gestión del riesgo en la EMB. Lo anterior, con el propósito de asegurar un ambiente de control, en el que a partir de la política de riesgo se establezca el sistema de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección, en concordancia con el numeral 7.2.1 del Manual MIPG.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
							DB: 2. Se indica un avance de alrededor del 15 % en la actualización de la Política de Gestión de Riesgos, aunque no se presentó soporte que sustentara el mismo, lo cual puede afectar potencialmente los lineamientos definidos en el Esquema 3, del paso 1 Política de Administración de Riesgos de la página 14 de la Guía de Riesgos y el numeral 7.2.1 del Manual MIPG.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
										1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos Institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H. 3. No se evidencia el establecimiento del apetito y tolerancia al riesgo en la documentación disponible en el sistema de gestión de la EMB. Acerca del tema, la Gerencia de Riesgos y Seguridad contempló que, una vez se cuente con una consolidación inicial de la matriz de riesgos institucional se definirá este aspecto, lo cual cumple lo establecido en el paso 1 política de administración de riesgos de la página 14 de la Guía de Riesgos y el numeral 7.2.1 del Manual MIPG.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para el análisis y cambio del manual ajustado a la Guía de Riesgos.	3. Ajustar la Matriz de Riesgos Institucional, Riesgos de Corrupción y formulación de los riesgos de Seguridad digital incorporando los componentes establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos Institucional, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identifican los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		

PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN										BASE DE MEJORA CORPORATIVA		CÓDIGO: EM-FR-010		VERSIÓN: 02		SEGUIMIENTO								
FORMULACIÓN										SEGUIMIENTO														
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación informe	Fecha comunicada del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora	
							H: 4. No se observó documentación o evidencias asociadas con el análisis de objetivos estratégicos, del contexto interno, externo y del proceso.	5 Por qué	La identificación de los Riesgos de objetivos estratégicos en procesos misionales no se pudo realizar dada la falta de caracterización de los procesos los cuales no encontraban caracterizados en el SIG, la Guía establece que la identificación de los riesgos se debe hacer sobre procesos.	1. Ajustar la Matriz de Riesgos de gestión institucional con los parámetros de contexto establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos institucional.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE-DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenció que contiene un apartado denominado "Contexto" que se alinea con los lineamientos del capítulo 2.3. Establecimiento del contexto.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento			
							H: 5. Al verificar la matriz de riesgos de corrupción vigente, disponible en el portal web de la EMB, versión 21 con fecha de vigencia del 03-01-2018, se evidencia que los riesgos número 2, 3, 4, 5, 7 y 30 no contienen la estructura de redacción establecida: Acción/Omisión + Uso del poder + Deviación de la gestión de lo público + beneficio previsto, lo cual incumple lo establecido en el paso 2 identificación de Riesgos de la página 23 de la Guía de Riesgos	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de Julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para el análisis y cambio de la Matriz ajustada a la luz de la nueva Guía de Riesgos.	1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre 2018. 2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AM AC	Cronograma Manual de Riesgos	5/02/2019 5/02/2019	31/12/2019 31/12/2019	Profesional - GRS Profesional - GRS	16/09/2019 16/09/2019	- -	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados son firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad. Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento			
							H: 6. Respecto a los activos de seguridad digital, no se logró observar que se clasificara la información conforme lo indican las leyes 1712 de 2014, 1581 de 2012, el Modelo de Seguridad y Privacidad en su Guía de Gestión de Activos, el dominio 8 del Anexo A de la norma ISO27001:2013 y demás normatividad aplicable. Adicionalmente, no se evidencia la determinación de la criticidad del activo en términos de confiabilidad, integridad y disponibilidad, lo cual incumple lo establecido en el paso 2 identificación de Riesgos de la página 22 de la Guía de Riesgos, apartado que referencia al Anexo 4 "lineamientos para la gestión del riesgo de seguridad digital en entidades públicas" y el numeral 3.2.1.3 y 5.2.3 del Manual MIPG.	5 Por qué	El inventario de activos de información se encuentra actualmente en proceso de elaboración.	1. Sobre la base de activos de información se incorporarán los lineamientos de acuerdo con el Anexo 4 LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DIGITAL EN ENTIDADES PÚBLICAS del MIPG.	AC	Matriz de criticidad de activos de seguridad digital	5/02/2019	30/06/2019	Líder de TI - GAF	16/09/2019	No	Se evidenció matriz de riesgos de seguridad digital en construcción, con los activos de información y su criticidad. Además, se observó en el aplicativo Adretec, el módulo gestión de riesgos de seguridad de la información en el que se enlistan los activos de información, las políticas y controles de seguridad alineados con la matriz de riesgos en construcción, y actividades relacionadas con seguridad de la información (once 11 actividades en total), así como también se describe la acción realizada y la fecha, a manera de ejemplo se realizó la actividad del PIN de cinco dígitos para el control de impresión.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva			
							H: 7. Se observa que, en el Formato Matriz de Riesgos, con código GR-FR-001, Versión 2 no se evidencia: a. Existencia o asociación de la matriz de priorización de probabilidad b. Establecimiento del rango del diseño del control c. Establecimiento del rango de la ejecución del control d. Establecimiento de la solidez individual del control e. Establecimiento de la solidez individual del control f. Establecimiento de los criterios sugeridos para la reducción de la probabilidad y el impacto inherente a residual. g. La variable denominada Nueva Evaluación se calcula directamente por quien diligencia la herramienta con un alto grado de subjetividad.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de Julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre 2018. 2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AM AC	Cronograma Manual de Riesgos	5/02/2019 5/02/2019	31/12/2019 31/12/2019	Profesional - GRS Profesional - GRS	16/09/2019 16/09/2019	- -	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados son firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad. Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento			
9	5/02/2018	GGE-OCI-ME-2018-0093	Evaluación de Riesgos	Gestión de Riesgos	Gerente de Riesgos y Seguridad	Auditoría Interna																		

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN														ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2016-2019 Estrategia Regida 1 y 4							
BASE DE MEJORA CORPORATIVA														VERSIÓN: 02									
CÓDIGO: EM-FR-010																							
FORMULACIÓN														SEGUIMIENTO									
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del Insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicado informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
							H: 8. No se documentan los roles y responsabilidades para cada línea de defensa acerca del monitoreo y revisión de los riesgos y actividades de control.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										3. Ajustar la Matriz de Riesgos institucional, riesgos de Corrupción y Formulación de los riesgos de Seguridad digital incorporando los componentes establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos institucional, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 9. No se evidencia la adopción de la herramienta de reporte de plan de tratamiento de riesgos.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										3. Ajustar la Matriz de Riesgos institucional, riesgos de Corrupción y Formulación de los riesgos de Seguridad digital incorporando los componentes establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos institucional, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos dos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H: 10. Aunque, en la matriz de riesgos de seguridad de la información en construcción presentado por el Área de IT de la Gerencia Administrativa y Financiera se evidencia la definición de indicadores asociados a la medición de los riesgos identificados, de acuerdo con la información suministrada, además de éstos, a la fecha no se han establecido indicadores de seguridad digital adicionales a los registrados en la caracterización del proceso de Seguridad de la Información, código SI-CP-001, versión 1 del 16-08-2017.	5 Por qué	La matriz de riesgos elaborada en el 2018 de acuerdo con la Guía de riesgo de octubre de 2018 evidenció la necesidad de actualizar y hacer seguimiento a los indicadores establecidos en la caracterización del proceso de Seguridad de la Información, lo cual no se dio en 2018 por falta de aprobación de los mismos.	1. Se hará monitoreo periódico de los indicadores establecidos en la Matriz de Riesgos y se registrará en el aplicativo de gestión de servicios y recursos tecnológicos del área de TI.	AM	Reporte con el resultado de los indicadores.	5/02/2019	31/12/2019	Líder de TI - GAF	16/09/2019	-	Se evidencia matriz de riesgos de seguridad digital en construcción, incluyendo indicadores relacionados con los riesgos identificados. Se indicó por parte del líder de TI de la Gerencia Administrativa y Financiera que dichos indicadores serán además incorporados en aplicativo Adretec, así como los activos de información, una vez se actualice la matriz de riesgos.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, lo cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
										2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		

M Metro de Bogotá		PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN															ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ						
BASE DE MEJORA CORPORATIVA																							
CÓDIGO: EM-FR-010										VERSIÓN: 02													
FORMULACIÓN																							
No de Plan de Mejora	Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación Informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora
							H. 11. No se evidenció el establecimiento de medidas para el manejo de la materialización de riesgos de corrupción.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de Julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	3. Ajustar la Matriz de Riesgos Institucional, Riesgos de Corrupción y formulación de los riesgos de Seguridad digital incorporando los componentes establecidos en la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Matrices de riesgos institucional, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital.	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H. 12. No se evidenció la documentación de roles y responsabilidades en la información, comunicación y reporte de la gestión del riesgo para cada línea de defensa, lo cual cumple establecido en el paso 3 valoración de riesgos de la página 90.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de Julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	1. Desarrollar un cronograma para la implementación de la Guía de Riesgos octubre de 2018.	AM	Cronograma	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó documento "Cronograma implementación Guía Riesgos DAFP V.4" con ocho (8) actividades programadas hasta el 31 de octubre de 2019. De acuerdo con el mismo al corte de 30 de junio estaban programadas las actividades 1 a 5. Sobre el cumplimiento del cronograma se indicó por la Gerencia de Riesgos y Seguridad, que el formato de Mapa de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3, vigencia del 31 de mayo de 2019 y el Instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, con código GS-FR-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 aprobados con firma digital del Gerente de Riesgos y Seguridad en la fecha señalada, corresponden al cumplimiento de la actividad número 5, la cual fue el producto final del desarrollo de las demás actividades. Se observó, además que estos documentos fueron socializados por medio del Boletín Somos Metro número 179 del 11 de junio de 2019 y Boletín Somos Metro número 181 del 13 de junio de 2019, en el cual indicaba el plazo máximo para que las dependencias enviaran la matriz de riesgo a la Gerencia de Riesgos y Seguridad.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
							H. 12. No se evidenció la documentación de roles y responsabilidades en la información, comunicación y reporte de la gestión del riesgo para cada línea de defensa, lo cual cumple establecido en el paso 3 valoración de riesgos de la página 90.	5 Por qué	La Gerencia de Riesgos y Seguridad inició actividades en el mes de Julio de 2018, atendiendo diversos temas tanto institucionales como del proyecto lo que no dio tiempo suficiente para la implementación de todos los ítems contenidos en la nueva Guía de Riesgos.	2. Ajustar el manual de riesgos de acuerdo con la Guía de Riesgos octubre 2018.	AC	Manual de Riesgos	5/02/2019	31/12/2019	Profesional - GRS	16/09/2019	-	Se verificó avance en el ajuste del manual de riesgos, denominado como "Política para la gestión de riesgos en la EMB", actualmente en estado de actualización, la cual articula, según indicó la Gerencia de Riesgos y Seguridad, los documentos vigentes de Política de Gestión de Riesgos para la EMB, versión 1 del 03-01-2018 y el Manual para la gestión de riesgos en la EMB, código GR-MN-001, versión 2 del 03-09-2018. Se verificó la matriz de riesgos institucional, código G-FR-001, versión 2 del 30 de abril de 2019, sin embargo, de acuerdo con el Modelo de Operación por Procesos, PE DR-002, versión 3 del 31 de diciembre de 2018, no se identificaron riesgos vinculados con los procesos de Administración de Asuntos Disciplinarios, Ejecución de Proyectos y Operación y Mantenimiento de Proyectos. Se observó la matriz de riesgos de corrupción en el formato GR-FR-002, publicada en la página web de la EMB, en la ruta https://www.metrobogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/medidas-integridad-transparencia , evidenciando que su última actualización fue el 29 de enero de 2019. No se observó elaboración y publicación de riesgos de seguridad digital de la EMB. Actualmente, la Gerencia de Riesgos en coordinación con las demás dependencias que lideran los procesos de la entidad, viene adelantando una actualización de la matriz de riesgos institucional, la cual incluye riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, a través del formato de matriz de riesgos institucional, con código GS-FR-001, versión 3. Una vez revisado el formato de matriz de riesgos institucional y el correspondiente instructivo para diligenciar la matriz de riesgos, código GR-IN-001, versión 1 del 31 de mayo de 2019 a la luz de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 de octubre de 2018 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora: a. No se evidenció la incorporación de la matriz de priorización de causas, la cual es distinta a la matriz de priorización de probabilidad. Esta última está incluida en el formato objeto de seguimiento. b. Se identificaron los criterios para determinar la solidez individual del control, sin embargo, no se evidenciaron los parámetros para calcular la solidez del conjunto de controles. c. No se evidenciaron los parámetros para determinar la nueva calificación de probabilidad e impacto producto de la evaluación de controles existentes. Para estos últimos ítems, la Gerencia de Riesgos y Seguridad indicó que este cálculo lo realiza esta dependencia una vez los procesos remitan la matriz de riesgos institucional, diligenciada desde cada una de sus competencias.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		
10	20/02/2019	Autoevaluación Proceso de Auditoría Interna	Autoevaluación Proceso de Auditoría Interna	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Jefe Oficina de Control Interno	Autoevaluación	1. Para el informe de control interno contable de la vigencia 2018, emitido bajo memorando GGE-OCI-ME-2019-0015 el 15 de febrero de 2018, e informe de evaluación de la gestión por dependencias vigencia 2018, emitido bajo memorando GGE-OCI-ME-2019-0012 el 12 de febrero de 2018, se suministró información o respuesta de manera estemporánea por parte del líder y/o equipo de trabajo del proceso auditado, posterior al desarrollo de la evaluación, a la remisión del informe preliminar y/o reunión de cierre; situación que el Jefe Oficina de Control Interno abordó con la respectiva de la evaluación con el fin de analizar los insumos allegados bajo los criterios aplicables y modificar en coherencia los resultados expuestos en los informes definitivos. Sin embargo, a través del correo corporativo del 15 de febrero de los correos el Gerente Administrativo y Financiero indagó las condiciones que sustentan esta manera de proceder por parte de la Oficina de Control Interno, debida a que no lo identificó en la documentación del proceso de evaluación y mejoramiento de la gestión.	5 Por qué	Se requiere incluir en el procedimiento de auditoría interna, código EM-PR-002, la manera de proceder frente a eventualidades como las deserciones en las causas antecedentes, tal que se cuente con parámetros que permitan seguir brindando imparcialidad y mitiguen el impacto de las mismas en la emisión de informes de auditoría, seguimiento o evaluación o en el cumplimiento de las funciones legales que tiene la Oficina de Control Interno.	1. Actualizar el procedimiento de auditoría interna en su versión 4, incorporando las precisiones en las generalidades, políticas de operación y/o actividades, relacionadas con el abordaje de evidencia posterior a la emisión del informe final de auditoría, reunión de cierre y/o plazo legal para emitir los informes, así como la manera de proceder en caso de resolución de controversias.	AC	Procedimiento de auditoría interna con código EM-PR-002 actualizado y publicado en el sistema de gestión de la EMB	18/02/2019	31/03/2019	Jefe Oficina Control Interno	29/03/2019	Si	El procedimiento de auditoría interna, con código EM-PR-002, se actualizó en su versión 5 el día 19 de marzo de los corrientes, incorporando las mejoras identificadas por el equipo de la oficina de control interno y adoptando algunas de las recomendaciones brindadas por la administración. El documento se encuentra disponible en el gestor documental AZ Digital en la ruta: /Gestión de contenidos/Estructura/Sistema Integrado de Gestión/Evaluación y Mejoramiento de la Gestión/Manuales - Procedimientos-Instructivos. Atendiendo el origen del plan de mejora, tratándose de fuente de insumo de mejora de autoevaluación, el Jefe Oficina de Control Interno, como líder del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, verifica su eficacia y establece el cierre de la presente acción.	N/A	N/A	Cerrada	100%	Cerrado
11	16/04/2019	Autoevaluación Proceso de Auditoría Interna	Autoevaluación Proceso de Auditoría Interna	Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	Jefe Oficina de Control Interno	Autoevaluación	1. A través de una comunicación por parte de la Gerencia Administrativa y Financiera dirigida al Jefe Oficina de Control Interno, por medio de la cual se solicita la prórroga de algunas de las acciones formuladas en el marco del plan de mejoramiento número siete (7), en respuesta del informe de evaluación al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo emitido por esta Oficina con radicado GGE-OCI-ME-2018-0090 del 12 de diciembre de 2018, y allegado a la Oficina de Control Interno por medio de correo corporativo del día 31 de enero de los corrientes aprobado por el Gerente Administrativo y Financiero. Al verificar el procedimiento de mejora corporativa, con código EM-PR-005, en su versión 2, no se logró identificar lineamiento o actividad dentro del flujoograma que especifique la manera de proceder en este escenario, incluyendo modificaciones no sólo a los términos previstos, sino también a elementos tales como la descripción de la acción, el tipo de acción, el producto o el responsable.	5 Por qué	Se requiere incluir en el procedimiento de mejora corporativa, código EM-PR-005, la manera de proceder frente a eventualidades como las deserciones en las causas antecedentes, tal que se cuente con parámetros que permitan proceder frente a modificaciones de los elementos del plan de mejoramiento de una manera justificada y regulada, con el fin de procurar el mejoramiento continuo de los procesos, de conformidad con los principios del autocontrol, autogestión y autorregulación.	1. Actualizar el procedimiento de mejora corporativa en su versión 3, incorporando los lineamientos pertinentes en las generalidades, políticas de operación y/o actividades del documento, relacionadas, principalmente con la situación identificada en el insumo de mejora, en relación con el abordaje de solicitudes del líder del Proceso para la modificación justificada y regulada de elementos de los planes de mejoramiento que se encuentren aún en estado de ejecución, así como con controles asociados que permitan fortalecer, en general, el proceso de la mejora corporativa en la EMB.	AC	Procedimiento de mejora corporativa con código EM-PR-005 actualizado y publicado en el sistema de gestión de la EMB	22/04/2019	30/06/2019	Jefe Oficina Control Interno	17/06/2019	Si	Fueron actualizados los documentos del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión: 1. Procedimiento de Mejora Corporativa, código EM-PR-005, versión 3 del 03 de mayo de 2019. 2. Formato de plan de mejoramiento, código EM-PR-009, versión 2 del 03 de mayo de 2019. 3. Formato base de mejora corporativa, código EM-FR-004, versión 2 del 03 de mayo de 2019. En el contenido del procedimiento se incluyó la política de operación del numeral 6.7, las actividades 10 y 11, asociadas principalmente con lineamientos sobre modificación del plan de mejoramiento y precisiones en la descripción de las actividades existentes. Adicionalmente, los formatos vinculados al procedimiento en su nueva versión se ajustaron, incorporándose elementos que propenden por la mejora en la obtención y organización de información durante la formulación y seguimiento de los planes de mejora internos de la EMB. Los documentos se encuentran disponibles en el gestor documental AZ Digital en la ruta: /Gestión de contenidos/Estructura/Sistema Integrado de Gestión/Evaluación y Mejoramiento de la Gestión. Atendiendo el origen del plan de mejora, tratándose de fuente de insumo de mejora de autoevaluación, el Jefe Oficina de Control Interno, como líder del proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, verifica su eficacia y establece el cierre de la presente acción.	N/A	N/A	Cerrada	100%	Cerrado
12	15/04/2019	Peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Gestión Social	Inte de Desarrollo Immo	Gestión de PQR's	1. Al revisar el análisis realizado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha por parte de la dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General sobre el estado actual de la gestión de PQRs por parte de la EMB	5 Por qué	Aumento promedio del 300% de radicaciones en el primer trimestre del 2019 con relación a la vigencia 2018 de	1. Dar respuesta a todas las peticiones cinco días antes de la fecha de vencimiento de los términos definidos en la ley. 2. Estructurar respuestas tipo.	AC	Plan de Reasentamiento actualizado	15/04/2019	15/05/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo	16/09/2019	No	Se evidencian diez (10) presentaciones en formato PowerPoint en la que se refleja el seguimiento a las PQRs asignadas a la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario GDI. Estas presentaciones tienen fecha del 05, 16, 22 y 26 de abril, 06, 08, 10, 16, 19 y 26 de mayo.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		
											AM	Cartas modelo para respuesta rápida	6/04/2019	30/04/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 2, Subgerencia de Gestión del Suelo	16/09/2019	No	Se verificaron seis (6) formatos de cartas modelo para respuesta rápida: 1. Carta modelo de liquidación de indemnizaciones. 2. Carta modelo de verificación de avalúo comercial 3. Carta modelo avance de la propuesta. 4. Carta modelo reasentamiento. 5. Carta modelo ampliación de términos 6. Carta modelo de intervención o afectación de predios.	GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva		

No de Plan de Mejora		Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	FORMULACIÓN										SEGUIMIENTO												
								Descripción del insumo para la mejora										Observaciones sobre el resultado del seguimiento												
								Método de Análisis de Causas	Causa Ratz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	(¿Es efectiva la acción?)				Memorando comunicación Informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora					
				ADICIONES Y MODIFICACIONES por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de EXT19-0000735				con corte al 31 de marzo de 2019, se evidencia que, al cierre de este periodo, un total de 29 peticiones se encuentran vendidas en los términos de ley.		peticiones asociadas al proceso de adquisición predial	3. Diseñar e implementar una matriz de seguimiento y control de las PQRS de la Subgerencia con el fin de llevar un seguimiento más estricto de los responsables de proyectar la respuesta y detectar alertas tempranas sobre los plazos de respuesta	AP	Matriz de seguimiento y control	6/04/2019	31/12/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo	16/09/2019	-	Se verificó una matriz de seguimiento de PQRS que contiene veintisiete (27) peticiones con temas relacionados con la gestión socio predial. Se observó que una (1) tiene estado en "revisión" y el resto (26) "pendiente".			GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	En seguimiento		seguimiento				
				ADICIONES Y MODIFICACIONES por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de EXT19-0000735				4. Reestructurar protocolos de respuesta y determinación de responsables de la proyección y revisión de las respuestas			4. Reestructurar protocolos de respuesta y determinación de responsables de la proyección y revisión de las respuestas	AP	Ruta de atención de PQRS para la Subgerencia de Gestión del Suelo	15/04/2019	30/04/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo	16/09/2019	No	Se verificó documento en Word con flujoograma denominado "Atención de radicados y PQRS en la Subgerencia de Gestión de Suelo", sin embargo, no se evidenció que se encuentre oficializado en los documentos del sistema de gestión de la EMB y publicado en el gestor documental AZ Digital, en los términos establecidos en el procedimiento para la creación, modificación o retiro de documentos del SIC, versión 4, del 06 de abril de 2015.			GGE-OCI-ME-2019-0074	16/09/2019	Cerrada Inefectiva						
								DB 1. Con fecha 30 de julio del presente y en desarrollo de la verificación de los reportes a las PQRS 1 Semestre de 2019, no se identificó en la página web de la EMB los informes mensuales de gestión de PQRS correspondientes a los periodos mayo y junio. Esta situación fue subanada con posterioridad a la solicitud por parte de esta oficina vía correo electrónico del 30 de julio del presente.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A						
								DB 2. Se evidenció en la base de datos aportada por la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y denominada "Malla de Control y Seguimiento de Derechos de petición" (ciudadanía y entes de control), el registro de derechos de petición a través de canales de ingreso denominados como "Escrito/SOCS", "E-mail- Escrito", "Escrito SOCS", "Escrito-E-mail" y "SOCS-E-mail", lo que puede representar un riesgo de interpretación tanto para los responsables de la proyección de las respuestas, los responsables del proceso de PQRS, así como ante requerimientos de entes de control.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A					
								DB 3. Respecto del requerimiento No. EXT19-0001128 y EXT19-0000674 a la fecha de realización de la verificación no se evidenció respuesta enviada al peticionario.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A					
13		27/09/2019	GCC-ME-2019-0120	Gestión de PQRS - I Semestre 2019 Seguimiento Plan de Mejoramiento Interno corte 30 de junio	Gestión de PQRS	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Auditoría interna	H 1. Se evidenció que treinta y un peticiones (31) de las ciento ses (106) de la muestra (correspondiente al 29%) fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de las extemporaneidades evidenciadas.																						
								H 2. Se evidenció que de las ciento ses (106) PQRS de la muestra seleccionada, una (1) no fue contestada, es decir, la respuesta no brindó completitud o exactitud. Lo anterior representa incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 y el Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, Presidencia de la República. VI. Descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Lo anterior, expone a la Empresa a afrontar otras medidas de carácter legal que puedan emprender los peticionarios en virtud de la respuesta parcial evidenciada.																						
								H 3. La Oficina de Control Interno observó que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante los siguientes oficios: EXT19-0000735, EXT19-0000881 y EXT19-0000983, señaló la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas y atender lo establecido en el numeral 3 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, el cual cita las prohibiciones del servidor público. La Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía manifestó, como respuesta al informe preliminar del seguimiento a la atención de peticiones, quejas y sugerencias del primer semestre de 2019, por medio de correo corporativo de fecha 30 de agosto de 2019 que: "Con respecto a los hallazgos 1.2 y 1.3 la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía plantea la posibilidad de que la responsabilidad de los mismos sea compartida con cada una de las dependencias que no dio respuesta a tiempo a estos 31 peticiones, a lo peticionario responder y a la retención de peticiones vencidas identificadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esto con el fin de que cada una de estas pueda levantar las respect/Vos acciones correctivas en sus planes de mejoramiento." Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, accediendo la respuesta de la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, precisa que la responsabilidad en la proyección de las respuestas a los requerimientos ciudadanos recae en los procesos, dependencias, contratistas y/o servidores públicos competentes para proceder en cada caso. En consecuencia, se debe adelantar el plan de mejoramiento por las áreas y/o dependencias responsables y se debe atender las responsabilidades a las que haya lugar para los incumplimientos detectados.	S Por que	Por desconocimiento de las generalidades frente al tema de las PQRS y su adecuada gestión al interior de la EMB	Fortalecer las acciones de comunicación interna para informar sobre la adecuada gestión y generalidades de PQRS	AC	Actividades puntuales de comunicación interna con información sobre la adecuada gestión y generalidades de las PQRS.	Julio 22 de 2019	Mayo 22 de 2020	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía.	Programado	Programado											0%	En ejecución

No de Plan de Mejora		Fecha	Memorando	Tema	Proceso	Líder de Proceso	Fuente	Descripción del insumo para la mejora	Método de Análisis de Causas	Causa Raíz	Acción	Tipo de Acción	Producto	Fecha Inicial	Fecha Final	Responsable(s)	Fecha de seguimiento por la OCI	¿Es efectiva la acción?	Observaciones sobre el resultado del seguimiento	Memorando comunicación Informe	Fecha comunicado del resultado del seguimiento	Estado de la acción	% de avance del plan de mejora	Estado del plan de mejora		
PROCESO: EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN BASE DE MEJORA CORPORATIVA CÓDIGO: EM-FR-010 VERSIÓN: 02																										
FORMULACIÓN																										
17	28/10/2019	GD-MEM19-0907	Gestión PQRS Bogotá Te Escucha - SDQS Subgerencia de Gestión de Suelo	Gestión de PQRS	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Auditoría Interna (Seguimiento Plan Mejoramiento - Cierre Inefectivo) Informe Secretaría General de la Alcaldía Mayor Gestión de PQRS	Al revisar el análisis realizado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha por parte de la dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General sobre el estado actual de la gestión de PQRS por parte de la EMB para el periodo del objeto de análisis (septiembre), se evidencia un crecimiento de 3 peticiones vencidas.	S Por qué	Aumento de derechos de petición entre el mes de agosto y el mes de septiembre asociadas al proceso de adquisición predial	<p>Dar respuesta a todas las peticiones antes de la fecha de vencimiento de los términos definidos en la ley.</p> <p>Diseñar e implementar una matriz de seguimiento y control de las PQRS de la Subgerencia con el fin de Revar un seguimiento exitoso de los responsables de proyectar la respuesta y detectar alertas tempranas sobre los plazos de respuesta</p> <p>Canonación de paz y salvo mensual de liberación de PQRS a cargo de los contratistas.</p> <p>Reestructurar ruta de atención de PQRS y determinación de responsables de la proyección y revisión de las respuestas</p>	AC	Reporte y seguimiento de la gestión de PQRS de manera semanal	1/09/2019	1/10/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo	Programado	Programado	Programado			Programado					
												AP	Matriz de seguimiento y control	6/04/2019	31/12/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo Juan Sebastián Moreno, Contratista Subgerencia de Gestión del Suelo	Programado	Programado	Programado							
												AC	Paz y Salvo de PQRS designados al contratista por mes	1/09/2019	1/12/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo Juan Sebastián Moreno, Contratista Subgerencia de Gestión del Suelo	Programado	Programado	Programado			En ejecución	0%	En ejecución		
												AP	Fujograma de ruta de atención de PQRS para la Subgerencia de Gestión del Suelo	11/30/2019	1/12/2019	Andrés Cuellar Profesional Grado 3, Subgerencia de Gestión del Suelo Juan Sebastián Moreno, Contratista Subgerencia de Gestión del Suelo	Programado	Programado	Programado							
18	8/11/2019	GCC-MEM19-0141	Gestión PQRS Bogotá Te Escucha - SDQS Gerencia Comunicaciones y Ciudadanía	Gestión de PQRS	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Informe Secretaría General de la Alcaldía Mayor Gestión de PQRS	Con base en el seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del mes de septiembre de 2019, realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se presentan observaciones en el registro y cierre de las PQRS en el sistema.	S Por qué	Porque los responsables del manejo del sistema al interior de la EMB priorizan la respuesta oportuna y dentro de los términos de ley a las solicitudes de los peticionarios	Fortalecer las acciones de seguimiento, respecto de los plazos etimados por la ley para el registro y cierre de los peticiones en el sistema, apoyado en la matriz de seguimiento de gestión de PQRS	AC	Adición en la matriz de seguimiento y control de las columnas "Fecha de registro en el sistema" y "Fecha de cierre en el sistema"	6/11/2019	6/01/2020	Xiomara Tornado Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Programado	Programado	Programado			Programado			En ejecución	0%	En ejecución

La Empresa Metro de Bogotá está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad denominado AZ Digital