MEMORANDO	
Código Depend.:	**2310300**
Para:	**MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL VICTOR HERNANDO MURILLO HURTADO OFICINA ASESORA DE PLANEACION MARIA FERNANDA QUIJANO VASQUEZ DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA VICTOR HUGO QUINTERO MARIN OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES ANGELICA MARIA ACUNA PORRAS SUBSECRETARIA JURIDICA DISTRITAL**
De:	**OFICINA DE CONTROL INTERNO**
Asunto:	**COMUNICACIÓN, INFORME FINAL AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD, PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

Referenciado(s)	N/A

Respetado Doctor Moncayo,

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, me permito remitir el informe final de la Auditoría Interna de Calidad al proceso de *"Gestión Administrativa"*.

Este informe se da a conocer al señor Secretario y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16. *"Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: "(...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera".*

Se precisa que los resultados preliminares fueron presentados en reunión de cierre y comunicados por correo electrónico el 10-jun-2025, del cual se recibió observaciones mediante correo electrónico del 12-jun-2025, analizado para la emisión del informe final (ver anexo del informe).

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2311520-FT-018 Versión 03

Este informe se remite a la Dirección de Gestión Corporativa para que la dependencia suscriba el plan de mejoramiento en el aplicativo Smart dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de su notificación en el aplicativo enunciado.

Respecto de las oportunidades de mejora, se recomienda revisar la pertinencia en la formulación de las acciones. De acuerdo con el procedimiento *"Asesoría, Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento código 2310300-PR-032 versión 4*", el proceso auditado podrá analizar la necesidad de solicitar asesoría a la Oficina de Control Interno para la formulación del plan de mejoramiento.

Atentamente,

OLGA MILENA CORZO ESTEPA

c.c.e.:
Anexo: N/A
Anexos Digitales: 3

Proyectó: DIANA MARCELA MONTAÑA BARON-OFICINA DE CONTROL INTERNO
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |
Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2311520-FT-018 Versión 03

AUDITORIA DE CALIDAD

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

JUNIO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE 3
4. CRITERIOS 3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: 3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: 3
7. FORTALEZAS 16
8. NO CONFORMIDADES 17
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA 17
10. RECOMENDACIONES 19
11. CONCLUSIONES 19

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

1. DATOS GENERALES

Fecha:	Junio 10 de 2025
Lugar:	Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital
Informe N°:	3
Cliente de la Auditoria:	Dirección de Gestión Corporativa
Líder Auditor:	Olga Milena Corzo Estepa
Equipo Auditor:	Carolina Lozano Ardila Diana Marcela Montaña Barón

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión Administrativa, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión Administrativa.

4. CRITERIOS

Norma Técnica ISO 9001:2015

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Gestión Administrativa

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistema de Gestión de Calidad

6.1 METODOLOGÍA

Para adelantar la auditoría de calidad se utilizaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Consulta: Entrevistas, visitas en sitio y cuestionarios.
- Inspección y revisión de comprobantes: Se estudian documentos y registros, revisión documental, pruebas de recorrido.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

- Procedimientos analíticos: Verificación de datos, análisis de fluctuaciones, identificación de diferencias.

El informe preliminar fue presentado en reunió de cierre y comunicado por correo electrónico el 10-jun-2025, del cual se recibió observaciones mediante correo electrónico el 12-jun-2025, el cual fue analizado, para la emisión del informe final.

6.2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.

Para auditar estos numerales se creó un formulario con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización y su contexto y la toma de conciencia. Se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2024-2028, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución N° 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue respondido por ocho (8) colaboradores del proceso. Los resultados mostraron un valor promedio de nueve (9) puntos sobre un total de trece (13) preguntas. Encontrando que las preguntas dónde fallaron con más frecuencia son las relacionadas con los valores de compromiso (4 correctas de 8), diligencia (3 correctas de 8), los objetivos del sistema integrado de gestión (4 correctas de 8), y la relacionada con las herramientas y mecanismos en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la SJD (1 correcta de 8).

Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se revisó la caracterización del Proceso Gestión Administrativa, encontrando que allí se observan las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma. La última actualización de la caracterización, según lo observado en el control de cambios es del 19/11/2022.

No obstante, al realizar cotejo entre la fecha establecida en el control de cambios, y la fecha de publicación de la versión 7 en el aplicativo SMART, se evidenció que estas dos fechas no se encuentran consistentes entre sí, tal como se observa a continuación:

Procedimientos asociados	Se eliminaron los siguientes procedimientos: * 2311500-PR-071 Ingreso de bienes o entrada de bienes * 2311500-PR-078 Movimiento de Bienes * 2311500-PR-076 Egreso o salida definitiva de bienes * 2311500-PR-072 Cuenta mensual de almacén Se unifican en la creación de un nuevo procedimiento denominado Procedimiento Gestión de Bienes	19/11/2022	07

Fuente: Control de cambios – caracterización del proceso de gestión administrativa, código 2311500-PO-13, V7

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Código	2310300-PO-13	Versión	7
Título	Gestión Administrativa	Tipo documento	Caracterización de Proceso
Fecha de vigencia	06-12-2024	Estado	Oficializado
Proceso	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Aprobador solicitud (Profesional Planeación)	Juan Carlos Martínez Serrat / Profesional Universitario	Fecha	21-11-2024
Gestor del Proceso	Héctor Iván Arredondo Vélez / Profesional Universitario	Fecha	26-11-2024
Editado por	Héctor Iván Arredondo Vélez / Profesional Universitario	Fecha	26-11-2024
Revisión técnica por	Jeison Steven Pardoma Polania / Contratista	Fecha	27-11-2024
Revisión de firmas por	Juan Carlos Martínez Serrat / Profesional Universitario	Fecha	27-11-2024
Aprobado por (Responsable de procesos)	Hernando Andrés De la rosa Chamorro / Director Técnico	Fecha	27-11-2024
Verificado por (Jefe de planeación)	Camilo Andrés Peña Carbonell / Contratista	Fecha	05-12-2024
Publicado por	Juan Carlos Martínez Serrat / Profesional Universitario	Fecha	06-12-2024

Fuente: Aplicativo SMART

De otro lado, en lo que corresponde al normograma se observó que la última modificación se solicitó mediante memorando No. 3-2024-5784 de fecha de fecha 12 de julio de 2024.

Al revisar el normograma publicado en el SMART, se observó:

- La Resolución SDH-000537 DE 2022, *Por medio de la cual se adopta la segunda versión del Manual de Políticas Contables para la Entidad Contable Pública Bogotá D.C, se encuentra derogada por la resolución SHD 0312 de 2024.*
  Enlace: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=133377

- El enlace de la Resolución DDC 2 del 2/09/2022, Por la cual se actualiza el Manual para el Manejo y Control Contable de Cajas Menores, direcciona a un sitio de la página web de la Secretaría Distrital de Hacienda, y no a Régimen Legal.

  Enlace normograma: https://www.haciendabogota.gov.co/es/normatividad/manual-para-el-manejo-y-control-contable-de-las-cajas-menores

  Enlace Régimen Legal: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=174458&dt=S

- El enlace de la Resolución 135 del 27/11/2018 de la Secretaría Jurídica Distrital, por la cual se reglamenta la administración, uso y control de los vehículos automotores a cargo de la Secretaría Jurídica Distrital direcciona a la ley 2251 de 2022 Por la cual se dictan normas para el diseño e implementación de la política de seguridad vial con enfoque de sistema seguro y se dictan otras disposiciones - Ley Julián Esteban

Tipo de norma	Número	Fecha de expedición	Emisor de la norma	Epígrafe	Proceso	Vínculo
Resolución	135	27/11/2018	Secretaria Jurídica Distrital	Por la cual se reglamenta la administración, uso y control de los vehículos automotores a cargo de la Secretaría Jurídica Distrital	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Ir al vínculo

Fuente; Normograma proceso

Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

El Proceso Gestión Administrativa para apoyar la operación de los procesos mantiene la siguiente información documentada, de acuerdo con los observado en el listado maestro de documentos: una (1) caracterización, veintidós (22) formatos, un (1) plan y seis (6) procedimientos.

Encontrando que se adelantaron las siguientes actualizaciones en las vigencias 2024 y 2025:

Código	Documento	Tipo documento	Fecha de vigencia
2311500-PR-135	Gestión de Bienes	Procedimiento	28/04/2025
2311500-FT-195	Conciliación Bancaria	Formato	10/03/2025
2311500-FT-196	Comprobante de Egreso	Formato	10/03/2025
2311500-PR-077	Manejo Caja Menor	Procedimiento	10/03/2025
2311500-PO-13	Gestión Administrativa	Caracterización de Proceso	6/12/2024
2311500-PR-122	Administración de Servicios Generales	Procedimiento	24/10/2024
2311500-PL-024	Plan Estratégico de Seguridad Vial	Plan	15/04/2024

Fuente: Aplicativo SMART.

Los auditados manifiestan que garantizan el control de documentos a través de la socialización de las actualizaciones generadas en los documentos del proceso y descargando los formatos directamente del aplicativo SMART para su diligenciamiento.

De igual manera refirieron que en el marco del mejoramiento continuo, actualmente se encuentran en revisión y depuración de los procedimientos y formatos del proceso de gestión administrativa.

Adicionalmente, se realizó **prueba de recorrido y de controles** al procedimiento **2311500-PR-082 - Administración del Parque Automotor V5,** para verificar la ejecución de las actividades allí descritas.

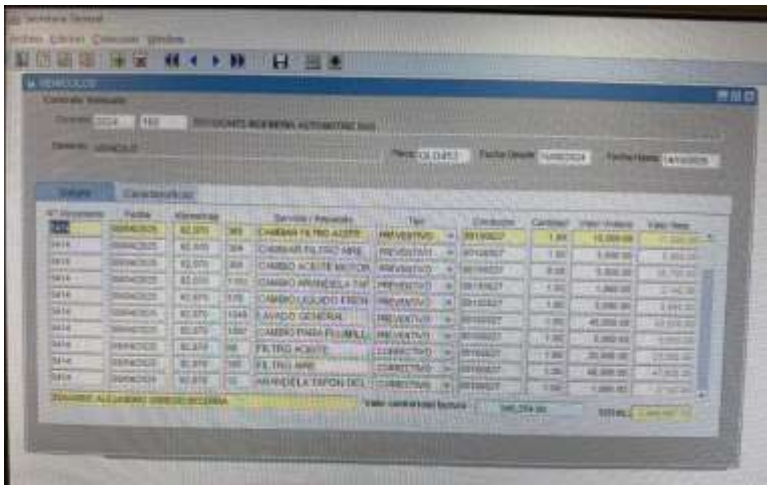
Para esta actividad, se determinaron las actividades: Mantenimiento y Combustibles; seleccionando aleatoriamente el vehículo con No. de placa OLO-453 de tres vehículos propiedad de la entidad, para los períodos junio 2024 a la fecha de la auditoría a mayo 2025, del cual se observó:

- ⇨ Boletín interno de comunicaciones del 12-mar-2025 (correo institucional), en el que se socializó el material “Manejo Seguro de Vehículos”, ejecutado por el tercero JARGU S.A. Corredores de Seguros el 13-may-2025, en el marco del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con la participación de 25 personas.
- ⇨ En la verificación de las actividades del procedimiento 2311500-PR-082 - Administración del Parque Automotor V5, se observó:

Actividad	Observación OCI
No. 1: Identificar las necesidades de transporte y los recursos necesarios para la prestación del servicio.	La identificación de las necesidades las realiza el proceso a través de los estudios previos de los procesos de contratación (Adquisición o reposición de vehículo, mantenimiento preventivo y/o correctivo, servicio de des pinche, suministro de combustible, lubricantes y llantas, SOAT, revisión tecno mecánica. Es decir, se ejecuta la actividad cada vez que se requiere adelantar proceso de contratación; por lo que el tiempo en días determinado en el procedimiento no es medible: “15 días”. Para las necesidades de seguros, se aplica el procedimiento Administración Programa de Seguros (código 2311500-PR-081) y los impuestos semaforización son gestionados por acto administrativo.
No. 2: Analizar necesidades y determinar acciones y recursos para la adquisición de bienes y servicios. No. 3: Elaborar los estudios técnicos para la adquisición de bienes y servicios.	Seleccionado el proceso de mantenimiento de vehículos, la entidad adelantó el proceso de contratación 160-2024 con el proveedor Toyocar's Ingeniería Automotriz SAS, por el período comprendido entre el 14-ago-2024 a 13-oct-2025. Para el vehículo seleccionado, presentó kilometraje de 82.568 a 09-jul-2024, con un promedio de 1.158 kilómetros mes (en 17 meses, basado en el reporte de consumo de combustible). Conforme los estudios previos y la estructura de costos, la SJD determinó mantenimientos preventivos bajo el cumplimiento de kilometraje: 1: Revisión de: 65.000, 75.000, 85.000, 95.000, 105.000, 115.000, 125.000, 135.000, 145.000 2: Revisión de: 70.000, 90.000, 110.000, 130.000 y 140.000. 3: Revisión de: 80.000, 120.0000 4: Revisión de: 100.000 Determinando “Los tiempos de entrega de los mantenimientos preventivos no podrán superar las 24 horas”. Para el mantenimiento correctivo, se basarán en diagnósticos, los cuales deberán contar con aprobación de la Supervisión para la ejecución. Sin embargo, no fue posible validar los registros que establece el procedimiento: Oficio 2311520-FT-019 Memorando 2311520-FT-018. En su defecto, fue suministrado correo electrónico de: 24, 25, 26 y 29 de julio de 2024, respecto del proceso de publicación del proceso de contratación en SECOP.
No. 4: Documento de inicio.	Fue suministrado correo electrónico de: 24, 25, 26 y 29 de julio de 2024, respecto del proceso de publicación del proceso de contratación en SECOP. No se observó la notificación de Gestión Contractual para dar inicio al proceso de contratación, que establece como registro el procedimiento.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Actividad	Observación OCI
No. 6: Solicitar mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo. No. 7: Verificar, autorizar o rechazar la solicitud de mantenimiento. No. 8: Trasladar el vehículo al Taller. No. 9: Recibir, analizar la cotización. No. 10: Verificar cumplimiento del mantenimiento.	Del vehículo OLO-453, se consultó el aplicativo "Hoja de Vida de Vehículos SHV", en el que se registra las facturas de los servicios: seguros, impuestos, mantenimiento y combustible, con el campo control: proveedor, contrato, factura, fecha y kilometraje:  Sin embargo, no contempla el registro de: siniestros, documentos del vehículo, conductor (a) asignado, que señala el procedimiento. Según lo observado en visita, las solicitudes de mantenimiento las comunica el conductor (whatsapp, verbal, y/o correo electrónico), las cuales fueron registradas en el aplicativo Sistema Administración de Servicios Generales- SASGE.". En respuesta al informe preliminar, fue suministrada la documentación que soporta la aprobación del mantenimiento preventivo / correctivo realizado el 08-abr-2025 con kilometraje de 92.870 del vehículo OLO453 y el servicio correctivo de fecha 20-may-2025 con kilometraje 94.948 del vehículo OLO453, aprobado el 21-may, y gestionado al 29-may-2025.

- En el aplicativo "Hoja de Vida de Vehículos SHV" se lleva el registro de las facturas de los servicios prestados a cada vehículo: mantenimiento, combustible, etc.

- El procedimiento establece el método de control No. 7: "Verificar que el kilometraje corresponda con el requerido para efectuar el mantenimiento preventivo y se valora la solicitud mediante los registros de este en el sistema "Hoja de vida de vehículos", determinando su viabilidad. En caso de que sea solicitado un mantenimiento correctivo se autorizara el traslado del vehículo al taller para su respectiva valoración" con frecuencia "cada vez que se lleve a cabo un mantenimiento" y como responsables a los profesionales universitario / especializado, actividad que en la práctica se realiza

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

basado en la comunicación de necesidades de mantenimiento que identifica el conductor, contemplada en la actividad #6.

Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Para evaluar este numeral se diligenció papel de trabajo que incluye la verificación de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018, encontrando que se da cumplimiento a los mismos.

Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión Administrativa cuenta con dos (2) riesgos de gestión, los cuales se detallan a continuación:

- Posibilidad de afectación reputacional por indisponibilidad en la prestación de los Servicios generales (mantenimiento, Aseo, cafetería, transporte, préstamo de espacios y otros), debido a la deficiencia en la organización de los recursos necesarios e inoportunidad en la presentación de las solicitudes por parte de las distintas dependencias fuera de los tiempos establecidos.

- Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por perdida, hurto, robo o declaratoria de faltantes de los bienes tangibles pertenecientes a la Secretaría Jurídica Distrital, debido a la omisión del registro de los bienes por concepto de ingresos, traslados, salidas y bajas y por el desconocimiento de los procedimientos y manejo de aplicativos del proceso de gestión administrativa - almacén.

Encontrando que, en el mapa de riesgos se evidencia la aplicación de la política de administración de riesgos Código 2310100-OT-004 V4. Se observa la formulación de cinco (5) controles para gestionar los riesgos y no tiene formulados planes de manejo de riesgos toda vez que la zona de riesgo residual es baja.

Por otro lado, no se evidenció el monitoreo de los riesgos con corte a 30 de abril de 2025, por tanto, no se logró evidenciar registro de la no materialización del riesgo. Es pertinente mencionar que mediante memorando 3-2025-4263 de fecha 30/04/2025, la Oficina Asesora de Planeación solicitó el registro y reporte en el aplicativo SMART, del monitoreo de los riesgos de gestión y corrupción, a más tardar el 8/05/2025.

Fuente: Aplicativo SMART

Se debe tener en cuenta que de acuerdo con lo argumentado por el proceso en correo electrónico de fecha 10/06/2025, se observó que la ausencia del reporte del monitoreo de los riesgos de gestión fue debido a fallas en el SMART. Dicha situación fue informada a la Oficina Asesora de Planeación el día 6/05/2025, por parte del gestor del proceso. De otra parte, se observó que el 08/05/2025, el gestor del proceso de administrativa, envío vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, los correspondientes soportes del monitoreo de riesgos, toda vez que a esa fecha no se había logrado solucionar el inconveniente con el aplicativo SMART para realizar el cargue de la información.

De otra parte, en mesa de trabajo el proceso auditado manifestó que se han identificado oportunidades para mejorar el proceso a partir del análisis de las actividades que tienen a su cargo, en este sentido, en la vigencia 2025, se realizó el análisis de los riesgos para actualizarlos. se realizó revisión y que las causas que podrían generarlos. En consecuencia, se realizó una mejora en los controles asignados y la identificación de la necesidad de convertir acciones en controles.

Numeral 7.1.3 Infraestructura

Los auditados informan que para la operación de los procesos la Secretaría Jurídica Distrital, cuenta con instalaciones físicas y una dotación de bienes y muebles (convenio con Secretaría General). Así mismo, se suministran bienes de consumo y papelería (contrato). Se cuenta también con el servicio de tres (3) vehículos, uno de los cuales presta apoyo a las dependencias que lo requieran. Se cuenta con el personal de cafetería y mantenimiento (convenio con secretaria General). Se gestionan los servicios de telefonía celular, gasolina y mantenimiento de vehículos (contratos).

Respecto al convenio 623 de 2024 suscrito con la Secretaría General y de acuerdo con el informe de supervisión correspondiente al primer trimestre de 2025, se evidenció la ejecución de actividades de mantenimiento locativo en los espacios utilizados por la Secretaría Jurídica Distrital tales como mantenimiento de ascensores, oficinas, limpieza de vidrios, revisión de cables sueltos, cambio de luz fría, goteras, y arreglo de tomacorriente.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

De otra parte, se realizó **prueba de recorrido** a algunas de las actividades (1 identificar el servicio requerido, 8 Solicitar el servicio de mantenimiento locativo, 9 Recibir y gestionar el servicio de mantenimiento locativo, 10 Evaluar el servicio de mantenimiento locativo, 20 Elaborar informe de servicios, teniendo en cuenta las evaluaciones de los servidores y 21 Verificar informe de encuestas y del sistema de gestión de servicios) relacionadas con el servicio de mantenimiento locativo, del **procedimiento Administración de Servicios Generales, código 2311500-PR-122 V4**, obteniendo el siguiente resultado:

- Se observó reporte del aplicativo SASGE de solicitudes de servicios en donde se evidenció 201 solicitudes de mantenimiento, salas, cafetería, y transporte las cuales, a 30/05/2025 196 se encuentran estado evaluada, cuatro (4) gestionadas y una (1) rechazada.

- En relación con las reparaciones locativas pendientes por ejecutar, el proceso de gestión administrativa reportó registro fotográfico de pisos y luminarias, así como dos (2) correos electrónicos enviados a la Secretaría General de fechas 8/04/2025 y 30/04/2025 con asunto relacionados con las reparaciones locativas pendientes por subsanar en la Secretaría Jurídica Distrital. A nivel general estas reparaciones se enmarcan en: luminarias, cerrajería, pintura, goteras y filtraciones. Estas necesidades no hacen parte de las reportadas en el aplicativo SASGE.

- De acuerdo con la información reportada para la presente evaluación. se evidenció que con fecha de corte 31/03/205, la evaluación de catorce (14) solicitudes que tuvieron como tipo mantenimiento, las cuales tuvieron una calificación promedio de 5/5.

- Referente a la actividad 20 “Elaborar informe de servicios, teniendo en cuenta las evaluaciones de los servidores”, que registra como tarea “Elabora el informe de las evaluaciones realizadas por los servidores por servicios gestionados, y las observaciones a que hubiere lugar, de manera mensual y lo traslada al profesional especializado para su análisis, se observó que la actividad no se ejecuta. No obstante, el proceso en mesa de trabajo refirió que el informe de las evaluaciones se encuentra incluida dentro del informe de gestión y resultados de la Dirección de Gestión Corporativa, que se realiza de manera trimestral.

- Por último, en mesa de trabajo el proceso argumentó que la actividad 21 relacionada con “Verificar informe de encuestas y del sistema de gestión de servicios”, cuya tarea explica: El/la profesional especializado/a verifica mensualmente los resultados de las evaluaciones y los resultados del informe del SASGE los analiza, proyecta ajustes y toma de decisiones”, no se ejecuta.

Respecto a la **formulación del procedimiento**, se identifican las siguientes oportunidades de mejora, con el fin que se valore la pertinencia de realizar ajustes al mismo, como se describen a continuación:

- Se evidenció que la actividad 9 “recibir y gestionar el servicio de mantenimiento locativo”, dentro del procedimiento se encuentra establecido como un punto de control. Por lo anterior se recomienda revisar esta actividad como método de control ya que en su ejecución no existen acciones relacionadas con

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

validación o verificación. Esta actividad puede ser considerada como un paso adicional para la ejecución del mantenimiento. De otra parte, el responsable de su ejecución es el auxiliar administrativo el cual de acuerdo con sus funciones, carece de competencia para realizar actividades de verificación, aprobación o validación.

- De otra parte, se observó que no se encuentran definidos puntos de control, los cuales se encuentren bajo la responsabilidad del Director de Gestión Corporativa, como líder del proceso, lo que puede afectar la debida segregación en la valoración de controles y prevención de riesgos.

- Establecer como punto de control la actividad 10 “Evaluar el servicio de mantenimiento locativo”, toda vez que este tipo de evaluaciones permiten al proceso la verificación de la calidad en la prestación de servicio y la identificación de desviaciones para establecer acciones en el marco de la mejora continua. De otra parte, permite minimizar la materialización del riesgo identificado por el proceso relacionado con la prestación de los Servicios generales (mantenimiento, Aseo, cafetería, transporte, préstamo de espacios y otros).

- Se observó una inconsistencia entre la descripción de la tarea de la actividad 20 “Elaborar informe de servicios, teniendo en cuenta las evaluaciones de los servidores” y el registro de esta, toda vez que en la primera se argumenta la elaboración de un informe de evaluaciones de manera mensual, y el registro describe que el sustento de su ejecución es un correo electrónico. Situación similar se evidenció con la actividad 21 relacionada con “Verificar informe de encuestas y del sistema de gestión de servicios”, la cual de acuerdo con el procedimiento se encuentra establecida como punto de control.

Numeral 9. – Evaluación del desempeño

Revisado el aplicativo SMART, el proceso de gestión administrativa para medir su desempeño, tiene formulado un (1) indicador en estado activo, el cual se encuentra registrado en el plan operativo anual de gestión de la vigencia 2025.

Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios. Tipo de. Indicador de Eficacia, periodicidad: Trimestral. Anualización: Constante.

Al realizar revisión de la hoja de vida del indicador se observaron, debilidades en su formulación tal como se relaciona a continuación:

- Diferencias entre el valor de la satisfacción, registrado en la magnitud programada (92%), fórmula del indicador (90%), variable (90%) y explicación de la variable (90%):

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLES	EXPLICACION DE LA VARIABLE
(Numero de instrumentos de medición aplicados con calificación igual o superior a 90% / Numero de instrumentos de medición aplicadas)*100	Instrumentos de medición	Instrumentos de medición aplicados con calificación igual o superior a 90%	Corresponde a la cantidad de instrumentos de medición aplicados a los servicios prestados por el Proceso de Gestión Administrativa con calificación igual o superior a 90%
		Instrumentos de medición aplicados a los servicios prestados por el Proceso	Corresponde a la cantidad de instrumentos de medición aplicados a los servicios prestados por el Proceso de Gestión Administrativa durante el trimestre a evaluar

PROGRAMACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN O GESTIÓN					
Vigencia:	2025				
Magnitud programada:	92%				

Fuente: Hoja de Vida del indicador

- Se evidenciaron debilidades en la tipificación del indicador, ya que se definió como indicador de eficacia. Se debe tener en cuenta que la medición de la satisfacción en la prestación del servicio del proceso gestión administrativa de bienes y servicios es considerado como un indicador de efectividad, toda vez que su resultado refleja en qué medida se han cumplido las expectativas y necesidades de los usuarios.

Periodicidad
- ○ Mensual
- ● Trimestral
- ○ Anual
- ○ Bimestral
- ○ Semestral

Tipo
- ☐ Eficiencia
- ☑ Eficacia
- ☐ Efectividad

Fuente: Hoja de Vida del indicador

- Se observaron debilidades en la definición de la línea base del indicador (92%), (la cual registró como fuente de información el POAG 2024), toda vez que, de acuerdo con el resultado de la vigencia mencionada, el indicador arrojo un porcentaje de satisfacción de 99%.

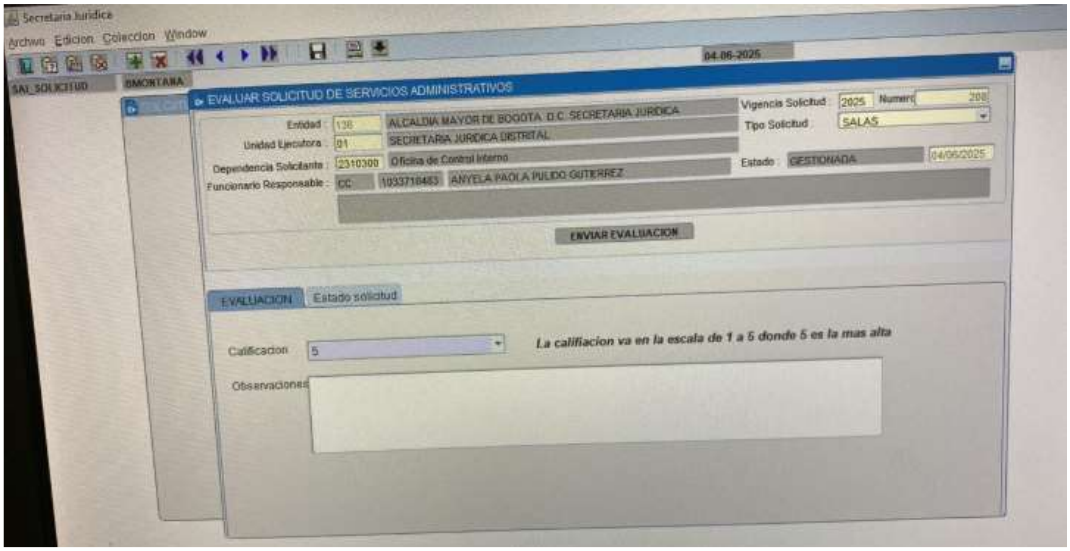
Indicador: Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios. **Proceso:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA **Codigo:**DGC1	Efectividad	2024 Trimestral	T 1	92	99,03	
			T 2	92	99,36	
			T 3	92	99,03	
			T 4	92	99,4	

Fuente: Aplicativo SMART

Linea base	92%	Fuente de información linea base	POAG 2024

Fuente: Hoja de vida del indicador

De otra parte, al realizar revisión del aplicativo SASGE, se observó que el diligenciamiento de la encuesta se realiza como a continuación se detalla:



Fuente: Correo electrónico de fecha 10/06/2025

De lo anterior, se evidenció que en la encuesta aplicada a través del aplicativo SASGE para medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados, no contiene descritos de manera específica los aspectos que se están evaluando, tales como la satisfacción general, medición de satisfacción especifica tales como la calidad de servicio, oportunidad, accesibilidad, entre otros, y la definición de preguntas orientadas a los aspectos que se pueden mejorar.

Numeral 9.1.3 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

En el formato de Programación y Seguimiento al Plan Operativo Anual de Gestión - POA Gestión, código 2310100-FT-014 Versión 02, se evidencia la medición y análisis del indicador del proceso, correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2025.

INDICADOR	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL					
		1	2	3	4	TOTAL
Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios.	Programado	92%	92%	92%	92%	92%
	Ejecutado	98,26%				98%
	Porcentaje de cumplimiento	107%	0%	0%	0%	107%

Fuente: Memorando 3-2025-3552, aplicativo SIGA

El análisis del resultado del indicador se evidenció consignado en el informe de gestión y resultados correspondiente al primer trimestre de 2025, el cual es consistente con el reporte del SASGE como soporte de su medición.

Durante el primer trimestre de 2025 se gestionaron ciento dos (102) solicitudes de servicios generales, de las cuales, 2 están en gestión pendientes por evaluar, y cien (100) gestionadas en su totalidad. Los servicios evaluados y ejecutados corresponden a 100 con una calificación del 100%. El grado de nivel de satisfacción se evalúa teniendo en cuenta la siguiente equivalencia.

PUNTAJE	EQUIVALENCIA
5	100%
4	90%
3	80%
2	70%

Fuente: Memorando 3-2025-3552, aplicativo SIGA

Las encuestas de las gestiones administrativas evaluadas, están orientadas al cumplimiento de la solicitud. Según lo informado, no se han recibido comentarios de mejora respecto de los servicios realizados, por lo que no se han identificado mejoras al instrumento.

De otra parte, se resalta que los resultados de la medición del instrumento durante la vigencia 2024 y lo corrido de 2025, han presentado resultados del 100%.

Respecto al aplicativo SMART, se observó que el reporte correspondiente al primer trimestre de 2025 es consistente con lo consignado en el informe de gestión y resultados, referido anteriormente:

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO	PERIODO	META	PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	% AVANCE PERIODO	ANÁLISIS DEL INDICADOR
Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios. **Responsable de ingresar el dato:** Jeison Steven Perdomo Polania / Contratista	2025	T 1	92,00	98,26 Aprobado	[redacted]	El proceso Gestión Administrativa gestionó oportunamente las solicitudes de servicios presentadas a través del Sistema Administración de Servicios Generales, SASGE y las solicitudes de elementos
		T 2	92,00		0%	
		T 3	92,00		0%	
		T 4	92,00		0%	

Fuente: Aplicativo SMART

No obstante, se recomienda revisar la semaforización arrojada por el aplicativo, toda vez que a pesar de que presenta cumplimiento arroja color “rojo”. De otra parte, se observó que dentro de los soportes que sustentan el cumplimiento del indicador, se incluya las lista de los encuestados que son insumo para la medición del porcentaje de satisfacción.

Numeral 10 – Mejora.

En el módulo planes de mejora del Aplicativo SMART se observa que el proceso Gestión Administrativa tiene cuatro (4) planes de mejoramiento abiertos:

- No. 934 cuya fuente es OCI externa. El cual presenta un avance de 88% y fecha de finalización 31/12/2025.

- No. 1004 cuya fuente es OCI. El cual presenta un avance de 55% y fecha de finalización 31/12/2025.

- No. 1014: cuya fuente es el análisis de riesgos de corrupción. El cual presenta un avance del 50% y la fecha de finalización es el 28/11/2025.

- No. 1018 cuya fuente es el análisis de riesgos de corrupción. El cual presenta un avance del 11% y la fecha de finalización es el 31/12/2025.

- Respecto de la auditoría de calidad de la vigencia 2023, se identificaron dos (2) no conformidades, las cuales a la fecha de la presente evaluación se encuentra en estado cerrado – efectivo.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración para desarrollar el programa de auditoría.

2. Se observa mejora continua, mediante la revisión y la actualización de los documentos del proceso, se adelantaron las siguientes actualizaciones en las vigencias 2024 y 2025:

Código	Documento	Tipo documento	Fecha de vigencia
2311500-PR-135	Gestión de Bienes	Procedimiento	28/04/2025
2311500-FT-195	Conciliación Bancaria	Formato	10/03/2025
2311500-FT-196	Comprobante de Egreso	Formato	10/03/2025
2311500-PR-077	Manejo Caja Menor	Procedimiento	10/03/2025
2311500-PO-13	Gestión Administrativa	Caracterización de Proceso	6/12/2024
2311500-PR-122	Administración de Servicios Generales	Procedimiento	24/10/2024
2311500-PL-024	Plan Estratégico de Seguridad Vial	Plan	15/04/2024

Fuente: Aplicativo SMART.

3. Se evidencia cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes

interesadas, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1.1 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.3 Toma de conciencia, 9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 análisis y evaluación y 10.1 (a) Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO 9001:2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Normograma**: Realizar revisión y actualización del normograma del proceso, con el fin de retirar la norma que se encuentra derogada (Resolución SHD 537 de 2022) y ajustar los enlaces web de las de las resoluciones DDC002 de 2022 y SJD 315 de 2018.

2. **Monitoreo de los riesgos de gestión**: Realizar en el aplicativo SMART, el reporte del monitoreo de los riesgos de gestión, atendiendo lo solicitado en el memorando 3-2025-4263 de la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo con lo argumentado por el proceso en correo electrónico de fecha 10/06/2025, se observó que la ausencia del reporte del monitoreo de los riesgos de gestión fue debido a fallas en el SMART. Dicha situación fue informada a la Oficina Asesora de Planeación el día 6/05/2025, por parte del gestor del proceso. De otra parte, se observó que el 08/05/2025, el gestor del proceso de administrativa, envío vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, los correspondientes soportes del monitoreo de riesgos, toda vez que a esa fecha no se había logrado solucionar el inconveniente con el aplicativo SMART para realizar el cargue de la información.

3. Al realizar la prueba de recorrido y de controles a algunas actividades relacionadas con el mantenimiento locativo, del procedimiento Administración de Servicios Generales, código 2311500-PR-122 V4, se encontraron las siguientes oportunidades de mejora en cuanto a la formulación del procedimiento con el fin de que se valore la pertinencia de realizar ajustes al mismo, en el marco de la actualización que se encuentra ejecutando el proceso de gestión administrativa:

- Se evidenció que la actividad 9 “recibir y gestionar el servicio de mantenimiento locativo”, dentro del procedimiento se encuentra establecido como un punto de control. Por lo anterior se recomienda revisar esta actividad como método de control ya que en su ejecución no existen acciones relacionadas con validación o verificación. Esta actividad puede ser considerada como un paso adicional para la ejecución del mantenimiento. De otra parte, el responsable de su ejecución es el auxiliar administrativo el cual, de acuerdo con sus funciones, carece de competencia para realizar actividades de verificación, aprobación o validación.

- De otra parte, se observó que no se encuentran definidos puntos de control, los cuales se encuentren bajo la responsabilidad del Director de Gestión Corporativa, como líder del proceso.

- Establecer como punto de control la actividad 10 “Evaluar el servicio de mantenimiento locativo”, toda vez que este tipo de evaluaciones permiten al proceso la verificación de la calidad en la prestación de servicio y la identificación de desviaciones para establecer acciones en el marco de la mejora continua. De otra parte, permite minimizar la materialización del riesgo identificado por el proceso relacionado con la prestación de los Servicios generales (mantenimiento, Aseo, cafetería, transporte, préstamo de espacios y otros).

- Se observó una inconsistencia entre la descripción de la tarea de la actividad 20 “Elaborar informe de servicios, teniendo en cuenta las evaluaciones de los servidores” y el registro de esta, toda vez que en la primera se argumenta la elaboración de un informe de evaluaciones de manera mensual, y el registro describe que el sustento de su ejecución es un correo electrónico. Revisar la pertinencia de la continuidad de esta actividad, toda vez que en la prueba de recorrido se observó que no se esta ejecutando.

- Situación similar se evidenció con la actividad 21 relacionada con “Verificar informe de encuestas y del sistema de gestión de servicios”, cuya tarea explica: El/la profesional especializado/a verifica mensualmente los resultados de las evaluaciones y los resultados del informe del SASGE los analiza, proyecta ajustes y toma de decisiones”, ya que se observó que no se ejecuta. Por tal razón al igual que la anterior, se sugiere revisar la viabilidad de ajuste de esta actividad. De otra parte, tener en cuenta que se definición como un punto de control y carece de definición de registro que sustente su ejecución.

4. Al validar la operatividad de las actividades 1 a 10 para mantenimiento de vehículos del procedimiento 2311500-PR-082 - Administración del Parque Automotor V5, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, susceptibles de ajustes al mismo, en el marco de la actualización que se encuentra ejecutando el proceso de gestión administrativa:

- Las actividades contemplan tiempos y registros que en la práctica se aplican y están sujetos a los procesos de contratación.
- Se observó en el anexo técnico del contrato 160-2024 el punto de control “tiempos de entrega” para los mantenimientos preventivos, que estableció: “(…) no podrán superar las 24 horas”, el cual no fue posible verificar su ejecución durante la prueba de recorrido.
- Contempla en la actividad 4, el registro de la notificación de Gestión Contractual para iniciar la ejecución contractual, actividad que es propia del proceso de gestión contractual.
- El procedimiento establece información que debe ser registrada en el aplicativo “Hoja de Vida de Vehículos SHV”, tal como: siniestros, documentos del vehículo, conductor (a) asignado, información que en la actualidad no es posible ejecutarlo, porque el aplicativo no lo contempla.

5. Al revisar la hoja de vida del indicador “Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios.”, de la vigencia 2025, se encontraron las siguientes oportunidades de mejora en cuanto a su formulación, con el propósito que se valide la pertinencia de realizar ajustes al mismo, en el marco de la actualización que se encuentra ejecutando el proceso de gestión administrativa:

- Diferencias entre el valor de la satisfacción, registrado en la magnitud programada (92%), formula del indicador (90%), variable (90%) y explicación de la variable (90%).

- Debilidades en la tipificación del indicador, ya que se definió como indicador de eficacia. Se debe tener en cuenta que la medición de la satisfacción en la prestación del servicio del proceso gestión administrativa de bienes y servicios es considerado como un indicador de efectividad, toda vez que su resultado refleja en qué medida se han cumplido las expectativas y necesidades de los usuarios.

- En relación con la herramienta dispuesta para la medición del indicador de satisfacción, se evidenció que en la encuesta aplicada a través del aplicativo SASGE, no contiene descritos de manera específica los aspectos que se están evaluando, tales como la satisfacción general, medición de satisfacción especifica tales como la calidad de servicio, oportunidad, accesibilidad, entre otros, y la definición de preguntas orientadas a los aspectos que se pueden mejorar.

- Debilidades en la definición de la línea base del indicador (92%), (la cual registró como fuente de información el POAG 2024), toda vez que, de acuerdo con el resultado de la vigencia mencionada, el indicador arrojo un porcentaje de satisfacción de 99%.

10. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer los conocimientos asociados a los valores de compromiso, diligencia, así como los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la SJD, y las herramientas y mecanismos dispuestos por la Secretaría Jurídica Distrital, en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. Se recomienda ajustar en el control de cambios de la caracterización del proceso, la fecha de actualización de la versión 7, con el fin que estas fechas sean consistentes entre el documento y el flujo reflejado en el aplicativo SMART.

3. Se sugiere fortalecer el control asociado de los mantenimientos locativos que se encuentran pendientes de atención o solución en la Secretaría Jurídica Distrital.

4. Con relación al resultado consignado en el aplicativo SMART, del indicador Porcentaje de satisfacción en la prestación del servicio de la gestión administrativa de bienes y servicios, se recomienda revisar la semaforización arrojada por el sistema, toda vez que a pesar de que se evidenció su cumplimiento, registra color “rojo”. De otra parte, se sugiere que dentro de los soportes que sustentan el cumplimiento del indicador, se incluya las lista de los encuestados que son insumo para la medición del porcentaje de satisfacción.

11. CONCLUSIONES

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso Gestión Administrativa, se identificaron tres (3) fortalezas, y cinco (5) oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD y requiere la implementación de algunas actividades que permitan evidenciar su mejora continua.

Una vez comunicado el presente informe, se cargará los resultados al aplicativo SMART, para que se evalúe a criterio del proceso sobre la formulación de planes de mejora producto de las oportunidades de mejora identificadas.

Original firmado

OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Auditor Líder
Jefe Oficina de Control Interno

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

Bogotá, D.C.

Doctora
MARÍA FERNANDA QUIJANO VÁSQUEZ
Dirección de Gestión Corporativa
SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL

Asunto: Resultado a las respuestas brindadas al Informe preliminar, Auditoría Interna de Calidad *"Gestión Administrativa"*

Respetada Doctora María Fernanda,

Analizadas las respuestas brindadas por la Dirección de Gestión Corporativa al Informe preliminar, Auditoría Interna de Calidad *"Gestión Administrativa"* comunicadas mediante correo electrónico del 12 de junio de 2025, la Oficina de Control Interno informa:

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 12-jun-2025)	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
Prueba de recorrido y de controles al procedimiento 2311500-PR-082 - Administración del Parque Automotor V5	Según lo observado en visita, las solicitudes de mantenimiento las comunica el conductor (whatsapp, verbal, y/o correo electrónico). Sin embargo, no se observó el registro de las solicitudes de servicio de transporte según lo establece el procedimiento: "(…) se reciben a través del aplicativo Sistema Administración de Servicios Generales- SASGE.". No fue suministrada la documentación que soporta la aprobación del mantenimiento preventivo / correctivo realizado el 08-abr-2025 con kilometraje de 92.870 del vehículo OLO453 .	Frente a esta precisión esta precisión que las solicitudes de servicio de transporte son realizadas por los servidores desde el aplicativo SASGE y como evidencia de esto se aportó el reporte generado por el aplicativo en mención y el cual se remite nuevamente para su revisión. Asi mismo dentro del proceso de mantenimiento las solicitudes son realizada por los conductores vía memorando electrónico y su autorización una vez es validado se autoriza vía correo electrónico para su respectivo mantenimiento, ahora bien frente al mantenimiento en mención una vez verificada la información se remiten los mismos para su verificación.	Analizada la documentación aportada en respuesta al informe preliminar, se ajustó el contenido del resultado de la prueba de recorrido, para la emisión del informe final en los siguientes términos: *Según lo observado en visita, las solicitudes de mantenimiento las comunica el conductor (whatsapp, verbal, y/o correo electrónico), las cuales fueron registradas en el aplicativo Sistema Administración de Servicios Generales- SASGE.".* *En respuesta al informe preliminar, fue suministrada la documentación que soporta la aprobación del mantenimiento preventivo / correctivo realizado el 08-abr-2025 con kilometraje de 92.870 del vehículo OLO453 y el servicio correctivo de fecha 20-may-2025 con kilometraje 94.948 del vehículo OLO453, aprobado el 21-may, y gestionado al 29-may-2025.* Por lo anterior, se eliminó de la Oportunidad de Mejora 4, los siguientes párrafos: *"- El procedimiento establece que las solicitudes de servicio de transporte: "(…) se reciben a través del aplicativo Sistema Administración de Servicios Generales- SASGE.", acción que en la realidad operativa las comunica el conductor (whatsapp, verbal, y/o correo electrónico).* *- Al consultar el vehículo OLO453 en el aplicativo "Hoja de Vida de Vehículos SHV", no fue suministrada la documentación que soporta la aprobación del mantenimiento preventivo / correctivo realizado el 08-abr-2025 con kilometraje de 92.870."*

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 12-jun-2025)	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
Oportunidad de mejora No. 2	2. Monitoreo de los riesgos de gestión: Realizar en el aplicativo SMART, el reporte del monitoreo de los riesgos de gestión, atendiendo lo solicitado en el memorando 3-2025-4263 de la Oficina Asesora de Planeación. Lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo con lo argumentado por el proceso en correo electrónico de fecha 10/06/2025, se observó que la ausencia del reporte del monitoreo de los riesgos de gestión fue debido a fallas en el SMART. Dicha situación fue informada a la Oficina Asesora de Planeación el día 6/05/2025, por parte del gestor del proceso. De otra parte, se observó que el 08/05/2025, el gestor del proceso de administrativa, envío vía correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, los correspondientes soportes del monitoreo de riesgos, toda vez que a esa fecha no se había logrado solucionar el inconveniente con el aplicativo SMART para realizar el cargue de la información.	Es importante que frente a esta oportunidad se involucre a la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta que desde el proceso se dio la alerta a esta dependencia y de acuerdo con los lineamientos entrados por la misma se realizó el monitoreo en el formato dispuesto junto con las evidencias correspondientes, por tal motivo la oportunidad debería ser abordada por la OAP	Teniendo en cuenta que no se aportó información adicional que desvirtuara el contenido de la Oportunidad de Mejora, y que, según consulta en Smart, los riesgos de gestión al 13-jun-2025 non presentan reporte de monitoreo, se confirma el contenido en el informe final. Es importante señalar, que se recomienda vincular a la OAP para la gestión de la oportunidad de mejora, en caso de formular plan de mejoramiento.

Finalmente, respecto a las Oportunidades de Mejora, se identifican áreas y temas en las cuales es posible racionalizar, optimizar situaciones y adecuar documentación que permitan incrementar la eficiencia del proceso, para las cuales el líder del proceso con su equipo determinará la necesidad o no de formular plan de mejoramiento.

Atentamente

Original firmado
OLGA MILENA CORZO ESTEPA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Diana Marcela Montaña – Contratista.
Revisado y Aprobado por: Dra. Olga Milena Corzo Estepa – Jefe Oficina de Control Interno