

**INFORME DE AVANCE SOBRE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN
A marzo de 2018**

JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA
Contralor de Bogotá, D.C.

ANDRÉS CASTRO FRANCO
Contralor Auxiliar

GRACE SMITH RODADO YATE
Directora Técnica de Planeación

Bogotá, D.C., abril de 2018

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| PRESENTACION..... | 3 |
| 1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | 3 |
| 2. PROGRAMACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2018 | 5 |
| 2.1. Actividades e indicadores por procesos..... | 5 |
| 2.2. Distribución de Indicadores por Objetivo | 5 |
| 2.3 Distribución por tipo de indicador | 7 |
| 2.3 Distribución por Estrategia..... | 7 |
| 2.5 Modificación Plan de Acción | 8 |
| 3. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN | 9 |
| 3.1 Resultados por rango de cumplimiento..... | 10 |
| 3.2 Resultados por Objetivo..... | 11 |
| 2.4 Resultado por Estrategias y Objetivos..... | 13 |
| 3.5 Resultados por rango de cumplimiento | 15 |
| CONCLUSIONES | 17 |

PRESENTACION

La Contraloría de Bogotá ejerce en representación de los ciudadanos, la vigilancia a la gestión fiscal y la evaluación de los resultados obtenidos por las diferentes entidades del Distrito Capital, evaluando la correcta, eficiente, eficaz y equitativa administración del patrimonio público.

El Plan de Acción es el documento que contiene la programación anual para asegurar la real y efectiva ejecución del Plan Estratégico. A continuación se presenta el avance y resultados de los indicadores formulados para medir el cumplimiento de las actividades y metas implementadas por los responsables de los procesos, distribuidos por objetivo, tipo de indicador y rango de cumplimiento:

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 “Una Contraloría aliada con Bogotá”, formaliza el accionar de la Entidad, incorporando y difundiendo las principales líneas de acción que la Entidad se propone adelantar en el corto y mediano plazo, orientadas al cumplimiento de la misión institucional. Además de plasmar misión, visión, políticas, valores y principios institucionales, relaciona cinco (5) objetivos corporativos y diecinueve (19) estrategias, como se indica a continuación:

Cuadro No. 1. Objetivos y estrategias corporativas

| Objetivos | Estrategias |
|---|---|
| 1. Fortalecer la vigilancia y control a la gestión fiscal desde los resultados y el impacto. | 1.1. Orientar el ejercicio de la vigilancia y control fiscal a resultados efectivos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos. |
| | 1.2. Fortalecer el Proceso de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, a través de la articulación con el proceso auditor y haciendo efectivo el mecanismo de oralidad. |
| | 1.3. Lograr mayor efectividad en la evaluación de las políticas públicas para contribuir en la sostenibilidad de la ciudad. |
| | 1.4. Fortalecer los estudios e informes macroeconómicos, sociales y ambientales como eje central del ejercicio auditor. |
| | 1.5. Mejorar los resultados de la Entidad, a través del fortalecimiento del mecanismo de Beneficios del Control Fiscal. |
| 2. Vincular a la ciudadanía en el ejercicio del control fiscal para que genere insumos al proceso | 2.1. Fortalecer los mecanismos de control social e instrumentos de interacción para mejorar el ejercicio del control social y la percepción de los clientes (ciudadanía y concejo) respecto a la Contraloría. |

| Objetivos | Estrategias |
|---|---|
| auditor y sea aliada en el control de los recursos públicos. | <p>2.2. Formar ciudadanos en temas relacionados con la gestión y el control fiscal, para recibir insumos de calidad relacionados con las problemáticas y soluciones en el marco del control fiscal.</p> <p>2.3. Implementar mecanismos de Comunicación Pública y Pedagogía Ciudadana, haciendo uso efectivo de los medios comunicacionales disponibles.</p> <p>2.4. Rendir Cuentas a la Ciudad de manera efectiva y oportuna.</p> |
| 3. Optimizar la gestión de la Entidad hacia el mejoramiento continuo, para cumplir su misión con altos estándares de calidad. | <p>3.1. Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión - SIG a partir de la optimización de los procesos y la adecuada administración de los riesgos, teniendo como eje de acción el efectivo cumplimiento misional de la Entidad.</p> <p>3.2. Fortalecer la gestión documental como herramienta que facilite la administración y manejo archivístico.</p> |
| 4. Fortalecer la capacidad institucional, optimizando los recursos, hacia un control fiscal efectivo. | <p>4.1. Lograr mayor efectividad en la administración del talento humano de la entidad, (perfiles Vs planificación institucional).</p> <p>4.2. Mejorar las competencias laborales de los funcionarios, para lograr mayor eficiencia institucional.</p> <p>4.3. Propiciar condiciones laborales, familiares y sociales adecuadas, para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios.</p> <p>4.4. Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que genere sentido de pertenencia y compromiso institucional.</p> <p>4.5. Optimizar los recursos físicos y financieros que permitan satisfacer las necesidades de la gestión institucional.</p> |
| 5. Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TICs, que potencialicen los procesos y fortalezcan el ejercicio de control fiscal. | <p>5.1. Fortalecer la infraestructura tecnológica y de la información a los nuevos avances, para cumplir de manera efectiva la misión institucional.</p> <p>5.2. Proteger la información institucional, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad, integridad y seguridad de los datos.</p> <p>5.3. Desarrollar la estrategia de gobierno en línea, para que la gestión institucional sea más eficiente, transparente y participativa.</p> |

Fuente. Plan estratégico 2016-2020

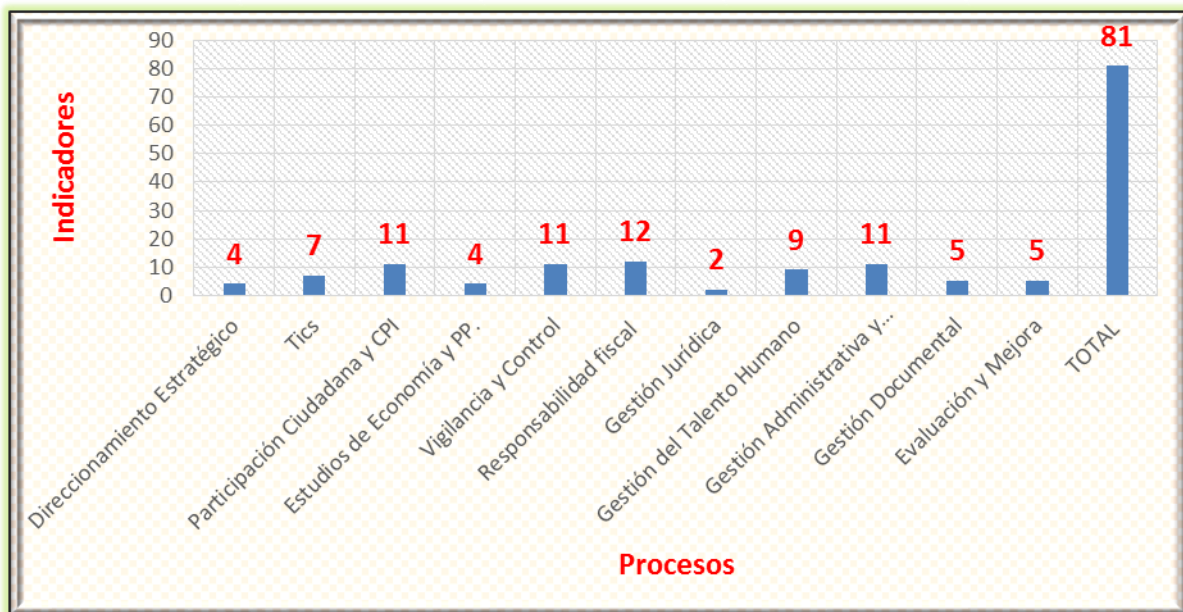
2. PROGRAMACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2018

El Plan de Acción versión 2.0, refleja la programación anual de actividades para asegurar la real y efectiva ejecución del Plan Estratégico Institucional, identificando actividades por procesos, responsables, definición de metas e indicadores que permiten medir el avance o cumplimiento del citado Plan.

2.1. Actividades e indicadores por procesos

Para la vigencia 2018 se formularon 81 actividades medidas a través de igual número de indicadores, distribuidos en once (11) procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG, así:

Gráfica No. 1. Actividades e Indicadores por procesos



Fuente: Plan de Acción 2018 Versión 2.0

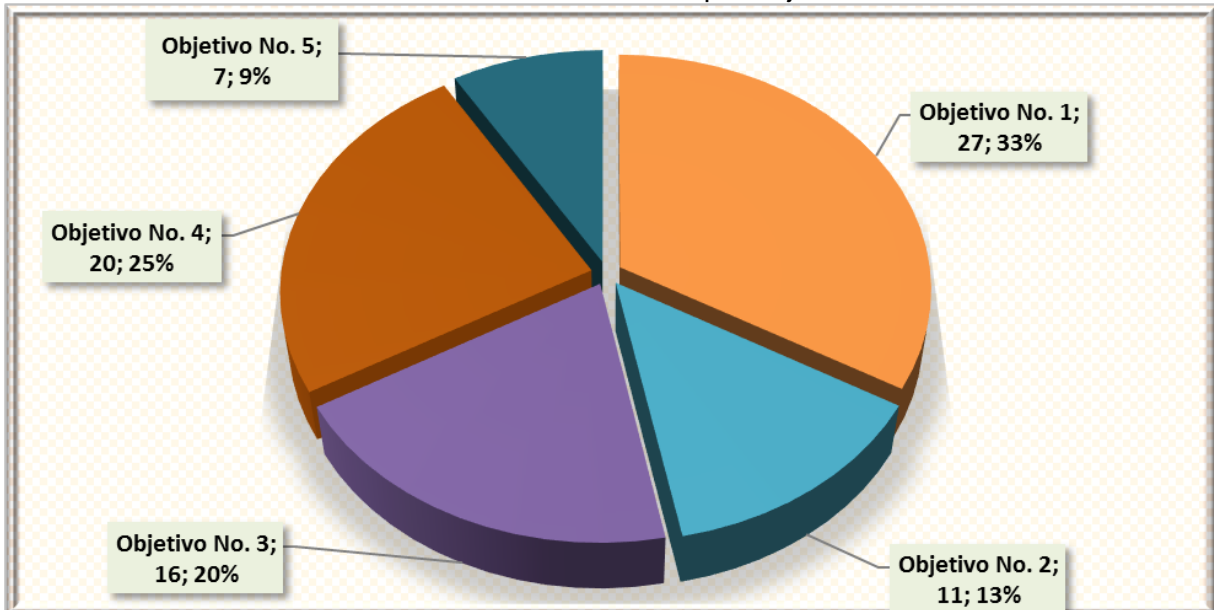
La gráfica refleja que el 33% de las actividades e indicadores veintisiete (27) han sido formulados por los Procesos Misionales: Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal diez (10) actividades e indicadores; Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva doce (12) actividades e indicadores y Estudios de Economía y Política Publica cinco (5) actividades e indicadores, los cuales proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su misión institucional. El otro 67% (54 indicadores), se distribuyen en los demás ocho (8) procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG.

2.2. Distribución de Indicadores por Objetivo

Las actividades fueron alineadas o distribuidas teniendo en cuenta su contribución al cumplimiento en los cinco (5) objetivos corporativos.

El objetivo No. 1 “Fortalecer la vigilancia y control a la gestión fiscal desde los resultados y el impacto” es el de mayor participación con un 33% representado en veintisiete (27) actividades e indicadores en donde los procesos misionales de Vigilancia y Control a la Gestión Fiscal, Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva son los mayores aportantes uno con once (11), y doce (12) actividades respectivamente; seguido por el objetivo No. 4 “Fortalecer la capacidad institucional optimizando los recursos, hacia un control fiscal efectivo” con una participación del 25% representado en 20 actividades cuyos responsables son el proceso de Gestión Administrativa y Financiera y Gestión del Talento Humano con once (11) y nueve (9) actividades respectivamente, el objetivo No. 3 optimizar la gestión de la Entidad hacia el mejoramiento continuo, para cumplir su misión con altos estándares de calidad con el 20% representado por 16 indicadores, el objetivo No. 2 Vincular a la ciudadanía en el ejercicio del control fiscal con el 13% lo miden 11 indicadores y por último tenemos el objetivo No. 5 “Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones -Tics, que potencialicen los procesos y fortalezcan el ejercicio de control fiscal” con un 9% representado en siete (7) actividades todas pertenecientes al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.

Gráfica No. 2: Distribución por objetivos



Fuente: Plan de Acción, vigencia 2018 – versión 2.0.

2.3 Distribución por tipo de indicador

De los 81 indicadores diseñados para medir las actividades que conforma el Plan de Acción, vigencia 2018, el 75% corresponde a eficacia (61), el 17% de efectividad (14) y el 7% restantes son de eficiencia (6), así:

Cuadro No. 1. Tipo de Indicador

| Proceso | Eficacia | Eficiencia | Efectividad |
|-------------------------------------|-----------|------------|-------------|
| Direccionamiento Estratégico | 3 | | 1 |
| Tics | 6 | 1 | |
| Participación Ciudadana y CPI | 10 | | 1 |
| Estudios de Economía y PP. | 4 | | |
| Vigilancia y Control | 5 | 2 | 4 |
| Responsabilidad fiscal | 6 | 2 | 4 |
| Gestión Jurídica | 2 | | |
| Gestión del Talento Humano | 8 | | 1 |
| Gestión Administrativa y Financiera | 8 | 1 | 2 |
| Gestión Documental | 4 | | 1 |
| Evaluación y Mejora | 5 | | |
| TOTAL | 61 | 6 | 14 |

Fuente: Plan de Acción, vigencia 2018 – versión 2.0.

2.3 Distribución por Estrategia

Para el cumplimiento de los cinco (5) objetivos corporativos se establecieron 19 estrategias, cada una de las cuales cuenta con actividades que contribuyen anualmente a su cumplimiento, tal como se refleja a continuación:

Cuadro No. 2. Distribución de actividades por estrategia

| Procesos | No. Indicador | Estrategias Corporativas | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|---|-----------|----------|----------|----------|---|----------|----------|----------|--|----------|--|----------|----------|----------|-----------|--|----------|----------|
| | | Objetivo No. 1. Fortalecer la vigilancia y control a la gestión fiscal | | | | | Objetivo No. 2. Vincular a la ciudadanía al ejercicio del control fiscal | | | | Objetivo No. 3. Optimizar la gestión de la Entidad hacia el mejoramiento continuo | | Objetivo No. 4. Fortalecer la capacidad institucional | | | | | Objetivo No. 5. Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones | | |
| | | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 3.1 | 3.2 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| Direccionamiento Estratégico | 4 | | | | | | | | | | 4 | | | | | | | | | |
| TICs | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 | 1 | 1 |
| Participación Ciudadana y CPI. | 11 | | | | | | 4 | 1 | 4 | 2 | | | | | | | | | | |
| Estudio de Economía y PP. | 4 | | | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Vigilancia y Control | 11 | 10 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsabilidad fiscal | 12 | | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión Jurídica | 2 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | |
| Gestión del Talento Humano | 9 | | | | | | | | | | | 4 | 3 | 1 | 1 | | | | | |
| Gestión Administrativa y Financiera | 11 | | | | | | | | | | | | | | | 11 | | | | |
| Gestión Documental | 5 | | | | | | | | | | 5 | | | | | | | | | |
| Evaluación y Mejora | 5 | | | | | | | | | 5 | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 81 | 10 | 12 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 11 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 11 | 5 | 1 | 1 |
| | | 27 | | | | | 11 | | | | 16 | | 20 | | | | | 7 | | |

Fuente: Plan de Acción, vigencia 2018 – versión 2.0.

2.5 Modificación Plan de Acción¹

El Plan de Acción vigencia 2018, fue aprobado en Comité Directivo realizado el 05 de diciembre de 2017, sin embargo a la fecha se han aprobado las siguientes modificaciones:

Versión 1.0. El Contralor Auxiliar aprobó solicitudes de modificación presentadas por los procesos de Participación Ciudadana, EE y PP, VCGF y Gestión Jurídica, así.

- **Proceso de participación Ciudadana y otras Partes Interesadas.** Se modificaron las actividades relacionados con la percepción del cliente: Concejo y Ciudadanía y de los periodistas, en consecuencia se ajustó el tipo, nombre, objetivo y fórmula del indicador, así como fecha y metas de cumplimiento.
 - Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Concejo) que brinda la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.
 - Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.

¹ Ver control de cambios Plan de Acción- Versión 3.0

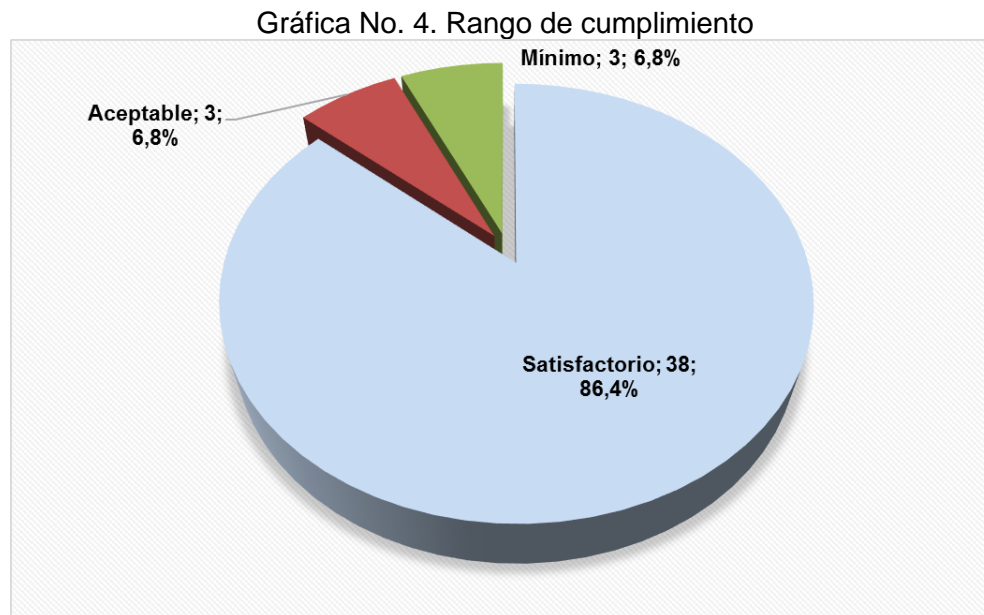
- Medir el grado de percepción de los periodistas, de la gestión que adelanta la Contraloría de Bogotá, de la vigencia anterior.
- **Proceso de Estudios de EE y PP.** Se incorporaron los siguientes cambios:
 - Actividad 1: se complementó así: “Evaluar las finanzas, las políticas públicas, la gestión ambiental y el plan de desarrollo del Distrito Capital mediante la elaboración de informes, estudios y pronunciamientos que apoyen técnicamente el control político, el control social y las buenas prácticas en la gestión pública distrital”.
 - Actividad 2: Se eliminó esta actividad teniendo en cuenta que la Subdirección de Estadísticas y Análisis Presupuestal y Financiero ha adelantado acciones con la Secretaría de Hacienda Distrital para aclarar y unificar criterios frente al cupo de endeudamiento y los contratos de deuda, resultado que se refleja en el informe obligatorio que esta Subdirección elabora.
 - Actividad 3: Se modificó su redacción así: “Presentar a la dirección de TICS una propuesta, para que a través de SIVICOF permita administrar, capturar, procesar, consolidar y reportar, (entre otras funciones), las cifras estadísticas, presupuestales y financieras del Distrito Capital”.
 - Actividad 5: se incluye como responsables a la dirección y las tres subdirecciones.
- **Proceso de VCGF.** Se incorporó la siguiente actividad: “*Adelantar la Auditoria de Desempeño de la “Preparación de la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con enfoque en el ODS 5 – Equidad de Género” en el Distrito Capital, en el marco de la auditoria coordinada orientada por la OLACEFS y la IDI*”.
- **Proceso de Gestión Jurídica.** Se modificó el nombre de las actividades, así:
 - “Número de actuaciones judiciales y extrajudiciales realizadas, más número de actuaciones judiciales y extrajudiciales en trámite, dentro de los términos de Ley* 100 /No. de actuaciones requeridas para la representación judicial y extrajudicial de la Entidad dentro de los términos de ley.”
 - “Número de asesorías atendidas dentro del período, más número de asesorías en trámite dentro del término legal * 100 /No. de solicitudes de asesorías recibidas dentro del período”.

3. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presenta el avance en la ejecución de las actividades inmersas en el Plan de Acción, con corte a marzo de 2018:

3.1 Resultados por rango de cumplimiento

De los 81 indicadores diseñados para medir el cumplimiento del Plan, versión 2.0, 44 registran medición para el periodo evaluado, de los cuales 38 se ubican en rango Satisfactorio, con el 86.4%, 3 se ubican en rango Aceptable, con el 6.8% y 3 en rango Mínimo, con el 6.8% restante, así:



Fuente. Seguimiento procesos del SIG, marzo de 2018.

Los procesos donde se concentran el mayor número de indicadores ubicados en rango Satisfactorio corresponden a: Responsabilidad Fiscal 8, Administrativa 7 y Gestión del Talento Humano 6; en el rango Aceptable el proceso de Gestión Administrativa con 2 y Evaluación y Mejora con 1; en rango Mínimo se encuentra Responsabilidad Fiscal 2 y Talento Humano con 1, así:

Cuadro No. 3. Cumplimiento por Proceso

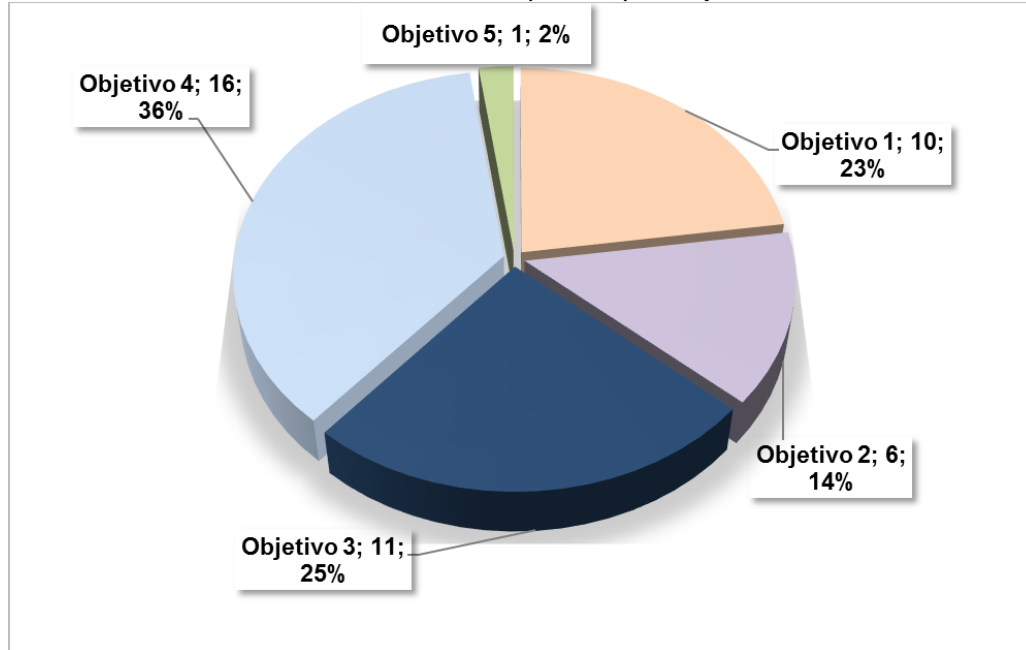
| PROCESO | No. Indicador | Satisfactorio | Aceptable | Mínimo |
|------------------------------|---------------|---------------|-----------|----------|
| Direccionamiento Estratégico | 4 | 4 | | |
| TICs | 1 | 1 | | |
| Participación Ciudadana | 6 | 6 | | |
| Estudio de Economía y P.P. | NA | | | |
| Vigilancia y Control | | | | |
| Responsabilidad Fiscal | 10 | 8 | | 2 |
| Gestión Jurídica | 2 | 2 | | |
| Gestión del Talento Humano | 7 | 6 | | 1 |
| Gestión Administrativa | 9 | 7 | 2 | |
| Gestión Documental | 2 | 2 | | |
| Evaluación y Control | 3 | 2 | 1 | |
| TOTAL | 44 | 38 | 3 | 3 |

Fuente. Seguimiento procesos del SIG, marzo de 2018.

3.2 Resultados por Objetivo

El avance del Plan de Acción en cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, permite apreciar que la mayor proporción de indicadores apunta al objetivo No. 4 “Fortalecer la capacidad institucional” con 16, con el 36%, el objetivo 3. “Optimizar la gestión de la Entidad hacia el mejoramiento continuo”, con 11 indicadores (25%); el objetivo No. 1 “Fortalecer la función de vigilancia a la gestión fiscal” con 10, con el 23%, el objetivo No. 2 “Vincular a la ciudadanía al ejercicio del control fiscal”, con 6 indicadores que representan el 14%, mientras que el de menor participación es el objetivo 5 “Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TICs”, con 1 indicadores, con el 2%, Así:

Gráfica No. 5. Participación por objetivos



Fuente. Seguimiento procesos del SIG, marzo de 2018.

El nivel de cumplimiento por objetivo y rango de cumplimiento se observa en el siguiente cuadro:

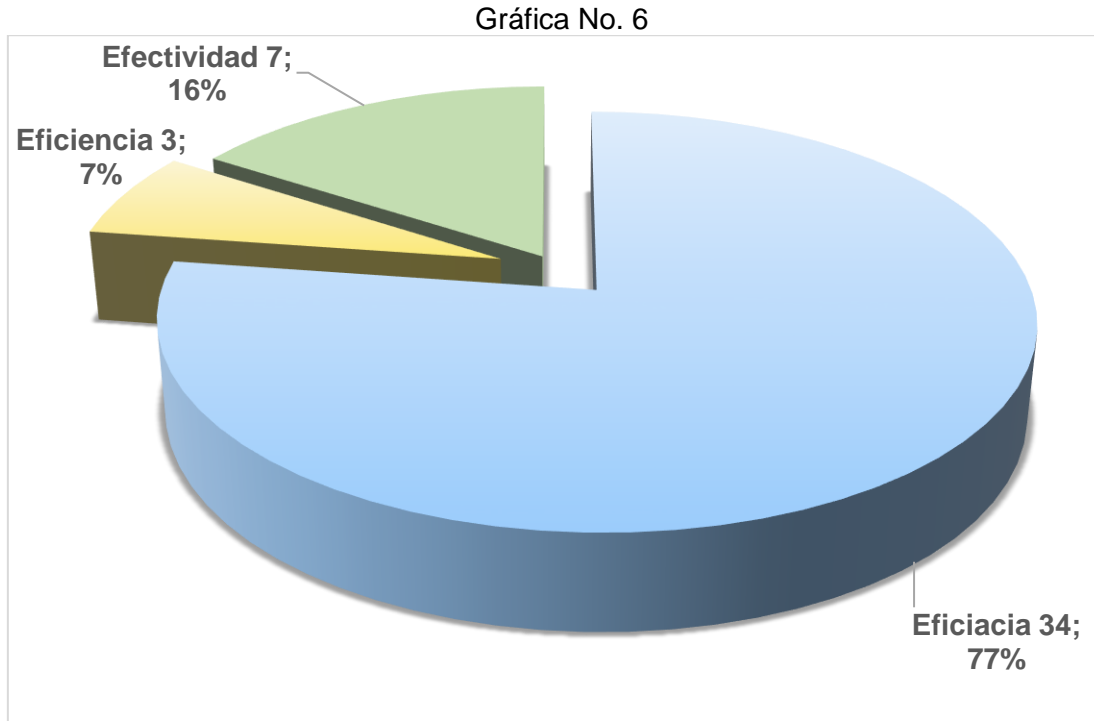
Cuadro No. 4 Cumplimiento de indicadores por objetivo estratégico

| Objetivo 1 | | | Objetivo 2 | | | Objetivo 3 | | | Objetivo 4 | | | Objetivo 5 | | |
|------------|---|---|------------|---|---|------------|---|---|------------|---|---|------------|---|---|
| S | A | M | S | A | M | S | A | M | S | A | M | S | A | M |
| 8 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 10 | 1 | 0 | 13 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8 | | | 6 | | | 10 | | | 13 | | | 1 | | |

Fuente. Seguimiento procesos del SIG, marzo de 2018.

3.3 Resultado por Tipo de Indicador

De los 44 indicadores medidos durante el trimestre, 34 son de Eficacia, con el 77%; 7 de Efectividad, con el 16% y 3 son de eficiencia que representan el 7% restante, tal como se indica en la siguiente gráfica:



Fuente. Seguimiento proceso del SIG, marzo de 2018.

2.4 Resultado por Estrategias y Objetivos

El resultado de las actividades diseñadas para cada estrategia y objetivo se indica a continuación:

Cuadro No. 5. Resultado por estrategias

| Objetivo | Estrategia | Satisfactorio | Aceptable | Mínimo | TOTAL |
|---|------------|---------------|-----------|----------|-----------|
| 1. Fortalecer la vigilancia y control a la gestión fiscal | 1.1 | | | | |
| | 1.2 | 8 | | 2 | |
| | 1.3 | | | | |
| | 1.4 | | | | |
| | 1.5 | | | | |
| Subtotal | | 8 | 0 | 2 | 10 |

| Objetivo | Estrategia | Satisfactorio | Aceptable | Mínimo | TOTAL |
|--|------------|---------------|-----------|----------|-----------|
| 2. Vincular a la ciudadanía al ejercicio del control fiscal | 2.1 | 4 | | | |
| | 2.2 | | | | |
| | 2.3 | 2 | | | |
| | 2.4 | | | | |
| Subtotal | | 6 | 0 | 0 | 6 |
| 3. Orientar la gestión de la entidad hacia el mejoramiento continuo | 3.1 | 8 | 1 | | |
| | 3.2 | 2 | | | |
| Subtotal | | 10 | 1 | 0 | 11 |
| 4. Fortalecer la capacidad institucional | 4.1 | 3 | | | |
| | 4.2 | 3 | | | |
| | 4.3 | | | | |
| | 4.4 | | | 1 | |
| | 4.5 | 7 | 2 | | |
| Subtotal | | 13 | 2 | 1 | 16 |
| 5. Estar a la vanguardia de las tecnologías de la información y las comunicaciones | 5.1 | 1 | | | |
| | 5.2 | | | | |
| | 5.3 | | | | |
| Subtotal | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | | 38 | 3 | 3 | 44 |

Fuente. Seguimiento proceso del SIG, marzo de 2018.

3.5 Resultados por rango de cumplimiento

El comportamiento de los indicadores que se ubicaron en rango Satisfactorio y Mínimo, se refleja a continuación y a los cuales la Dirección de Planeación en su rol de acompañamiento presentó sugerencias y observaciones al seguimiento del Plan de Acción:

Rango Aceptable:

- Ejecución presupuestal. Durante el primer trimestre de la vigencia 2018, el nivel de cumplimiento en el seguimiento a la ejecución Presupuestal fue del 21%, con un valor de ejecución de \$30.375.722.810 del total del presupuesto para la Unidad Ejecutora 01 que es de \$143.462.069.000. Con relación a la meta del 25% programada para el primer trimestre, el resultado acumulado fue del 85%.
- Ejecución del PAC. Durante el primer trimestre de la vigencia 2018, el nivel de cumplimiento en el seguimiento a la ejecución del PAC fue del 21%, con un valor de ejecución de \$30.227.666.671 del PAC programado para la Unidad Ejecutora 01 que es de \$143.462.069.000. Con relación a la meta del 25% programada para el primer trimestre el resultado acumulado fue del 84%.
- Ejecución de las auditorías internas programadas en el PAAI de la vigencia. El nivel de ejecución de las auditorías internas programadas en el PAAI de la vigencia fue del 21%, que comparado con la meta del trimestre (25%) alcanza un cumplimiento del 85,7% (Aceptable) y frente a la meta anual registra un avance del 21%, dado que se ejecutaron 6 de las 28 auditorías programadas.

Rango Mínimo:

- Hallazgos fiscales evaluados. Se cuentan con 336 hallazgos fiscales (HF) e indagaciones preliminares (IP) en estudio, 178 corresponden a vigencias anteriores a 30 Dic 2017, 28 se recibieron durante Dic 2018 y 130 se recibieron durante el 1er trimestre 2018. 31 se encuentran devueltas a las sectoriales y 52 PRF se abrieron (51 de la SPRF y 1 de la DPRF), sumando así 83, es decir el 25% y con respecto a la meta (90%) alcanza un cumplimiento del 27%, ubicándose en rango Mínimo.
- Recaudo efectuado por los procesos de Jurisdicción coactiva. El recaudo de beneficios por control fiscal fue de \$1414.583.599, cifra que corresponde a los pagos recibidos dentro de los procesos de cobro coactivo.
- Medir el cumplimiento de las campañas de aprehensión de los valores organizacionales. En el avance para la aprehensión de los ocho (8) valores organizacionales se ha realizado a la fecha una (1) inducción, lo que equivale al 4 % de cumplimiento, que comparado con la meta trimestral (25%) arroja un resultado del 17%, ubicándose en un rango MINIMO. El 83 % restante se está gestionando con

aliados estratégicos y coordinando con los formadores internos, a efecto de que con dichas actividades se logre la meta.

CONCLUSIONES

El avance en la ejecución del Plan de Acción durante el primer trimestre de la vigencia 2018 fue del **93%**, correspondiente a 41 indicadores que se ubicaron en rango Satisfactorio y Aceptable; el 7% restante pertenece 3 indicadores que se ubicaron en rango Mínimo.

Esta gestión se ve reflejada en el mantenimiento de la certificación al Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, estableciendo que la Contraloría de Bogotá ha *“Establecido y mantenido su sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización. Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea Otorgada”*.

Este sistema le ha permitido a la Entidad optimizar los procesos y recursos, lo que ha contribuido a mejorar los productos que satisfacen las necesidades de nuestros clientes: Concejo y Ciudadanía, así: Concejo. De 33 concejales entrevistados, 28 tienen una percepción positiva sobre el servicio al cliente prestado por la Contraloría de Bogotá, lo que equivale al 85% de resultado y al 94% de resultado acumulado con respecto a la meta esperada que era del 90%. Ciudadanía. De 342 ciudadanos entrevistados, 279 tienen una percepción positiva sobre el servicio al cliente prestado por la Contraloría de Bogotá, lo que equivale al 82% de resultado y al 91% de resultado acumulado con respecto a la meta esperada que era del 90%.