
	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

<b>TIPO DE INFORME</b> <i>Aplica solo para informes FUTIC</i>	<b>Preliminar:</b>		<b>Final:</b>	
--	--------------------	--	---------------	--

### Tabla de contenido



1. TÍTULO DEL INFORME .....	2
2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO .....	2
3. AUDITORES .....	2
4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO .....	2
5. ALCANCE .....	2
6. METODOLOGÍA .....	3
7. DESARROLLO .....	4
8. CONCLUSIONES .....	18
9. RECOMENDACIONES .....	19

### Índice de tablas

Tabla 1..... **iError! Marcador no definido.**

### Índice de gráficos

Gráfico 1 ..... **iError! Marcador no definido.**

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

## 1. TÍTULO DEL INFORME

Seguimiento al plan de acción institucional 2023.

## 2. UNIDAD DEL SEGUIMIENTO

Indicadores de gestión de los procesos de Canal Capital.

## 3. AUDITORES

Henry Guillermo Beltrán Martínez.

## 4. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la formulación, construcción y seguimiento de los indicadores establecidos en el plan de acción institucional para la vigencia 2022.



## 5. ALCANCE

Verificar los criterios de selección de los indicadores reportados y seleccionados del plan de acción institucional de la entidad con corte al primer semestre de la vigencia 2023. Durante lo corrido de la presente vigencia se han tenido tres versiones del plan de acción institucional.

Conforme lo reportado por el área de planeación se tiene que la versión inicial del plan de acción institucional y su actualización a versión 2 (de finales de marzo) contaban con 52 indicadores. Para el último seguimiento adelantado al plan de acción con corte al 30 de junio, la actualización a versión 3 del plan cuenta con 50 indicadores.

De estos 50, el presente informe reporta lo pertinente sobre los siguientes 16 indicadores:

Proceso	indicador
Comunicaciones	1. Publicaciones de free press gestionadas
	2. Solicitudes recibidas de comunicaciones internas gestionadas
	3. Comunicaciones internas gestionadas para el fortalecimiento de la Cultura y el Clima Organizacional y el sentido de pertenencia.
	4. Posicionamiento de marca alcanzado mediante alianzas
	5. Localidades y/o municipios alcanzados
	6. Visitantes convertidos en leads
Digital	1. Porcentaje de avance en la optimización de los contenidos en la red social - YouTube.
	2. Porcentaje de desarrollos propios generados por el equipo digital para la promoción y circulación en redes sociales y sitios web

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Atención al ciudadano	3. Cumplimiento de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de la autoevaluación en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.
	4. Porcentaje de peticiones atendidas en los tiempos de Ley dentro del periodo.
Programación	Programación infantil y adolescentes en la pantalla principal de Capital
Servicios administrativos	1. Cumplimiento en los mantenimientos preventivos y/o correctivos, así como adecuaciones locativas en la vigencia 2023.
	2. Cumplimiento de los cronogramas propuestos para Tomas Físicas de Inventarios en la vigencia 2023
Sistemas	1. Cumplimiento de actividades de la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2023.
	2. Cumplimiento de actividades del Plan de seguridad y privacidad de la información 2023.
	3. Cumplimiento de actividades del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2023.

La selección de indicadores obedeció a los siguientes factores:

1. Indicadores que no fueron revisado en el seguimiento realizado al plan de acción de la anterior vigencia.
2. Indicadores que no hayan sido revisados en el marco de ejercicios de auditoria adelantados en el primer semestre de la actual vigencia.
3. Indicadores que no estén relacionados con unidades auditables contempladas en el Plan Anual de Auditoria vigente para 2023.



## 6. METODOLOGÍA

De conformidad con la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el DAFP, se emplearon los siguientes procedimientos: Consulta, observación, inspección, recalcuro y revisión de evidencia física.

Adicionalmente, se empleó la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

### Planear:

- Elaboración de solicitud de información al área correspondiente.
- Preparar papeles de trabajo e investigación documental.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

**Hacer:**

- Recolección y verificación de la información obtenida en las respuestas a los requerimientos de soportes documentales.
- Análisis de la información, evidencias, y verificación del cumplimiento de acuerdo con lo establecido en los procedimientos, requisitos legales, normas aplicables definidas para la auditoría. - por desarrollar.

**Verificar:**

- Entrega del Informe de seguimiento a los líderes y/o responsables de la medición de los indicadores seleccionados.
- Verificar el cumplimiento del objetivo establecido para el seguimiento por parte del Equipo de la Oficina de Control Interno.

**Actuar:**



- Para los informes de seguimiento no se requiere la formulación de planes de mejoramiento, pero sí que desde cada uno de los procesos verificados se adelanten las acciones pertinentes que permitan atender las debilidades informadas.

## 7. DESARROLLO

El seguimiento adelantado tuvo como principal criterio de verificación el EPLE-MN-005 MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO versión 02, el cual está construido y elaborado con base en la Guía para la construcción y análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 - mayo 2018 publicada por el Departamento Administrativo para la Función Pública – DAFP. En este documento se establece la metodología vigente para que todas las dependencias y áreas de la entidad construyan, evalúen y adelanten los seguimientos correspondientes a los indicadores de gestión. También se tuvo en consideración: Ley 82 de 1993, Ley 489 de 1998, Decreto 1083 de 2015 modificado por el Decreto 1499 de 2017 como marco para el desarrollo administrativo expresado a través del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Es importante recordar que, a partir de este último decreto, en particular el artículo 2.2.22.2.1 en su parágrafo determina que el MIPG estará reglamentado por medio de planes, programas y metodologías.

Tanto el manual interno de Capital como la guía referenciada del DAFP, traen la siguiente relación de características y criterios que deben tener los indicadores de gestión:



Características	Descripción
<b>Pertinencia</b>	Debe referirse a los procesos y productos esenciales que desarrolla cada institución.
<b>Independencia</b>	No condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o la actividad conexas de terceros (públicos o privados).
<b>Costo</b>	La obtención de la información para la elaboración del indicador debe ser a costo razonable.
<b>Confiabilidad</b>	Digno de confianza independiente de quién realice la medición.
<b>Simplicidad</b>	Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.
<b>Oportunidad</b>	Debe ser generado en el momento oportuno dependiendo del tipo de indicador y de la necesidad de su medición y difusión.
<b>No redundancia</b>	Debe ser único y no repetitivo.
<b>Focalizado en áreas controlables</b>	Focalizado en áreas susceptibles de corregir en el desempeño de los organismos públicos generando a la vez responsabilidades directas en los funcionarios y el personal.
<b>Participación</b>	Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes. Esto implica además que el indicador y el objetivo que pretende evaluar sea lo más consensual posible al interior de la organización.
<b>Disponibilidad</b>	Los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
<b>Sensibilidad</b>	El indicador debe ser capaz de poder identificar los distintos cambios de las variables a través del tiempo.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Criterio de selección	Pregunta para tener en cuenta	Objetivo
<b>Pertinencia</b>	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
<b>Funcionalidad</b>	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial.
<b>Disponibilidad</b>	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser contruidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
<b>Confiablebilidad</b>	¿De dónde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
<b>Utilidad</b>	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

A partir de lo anterior se realizó la revisión a los indicadores del Plan de acción institucional de la vigencia 2023 de Capital. Para completar esta tarea se solicitó al área de Planeación tener acceso al repositorio del área para verificar los soportes existentes.

Se pudo evidenciar en el presente seguimiento que hubo una mejora en la construcción de la hoja de vida de indicadores. En el informe del año pasado, se avisó de la posibilidad de mejora del formato donde se construyen los indicadores. Se había encontrado que estaba pendiente dejar en la herramienta de hoja de vida un ítem donde se señalara la fuente de la información para el indicador formulado. Se avisa entonces que, para los indicadores de 2023, el formato de hoja de vida cuenta con la siguiente información:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

<b>Fuente de información</b>	Número de comunicados y/o boletines que se desarrollen, de acuerdo con las necesidades del Sistema.  Rastreo (monitoreo) en medios de comunicación, internet, etc.U10
<b>Periodicidad de reporte</b>	3 Trimestral

Dicho lo anterior, se expone a continuación los resultados obtenidos después de la revisión del reporte efectuado por cada área en el plan de acción con corte al primer semestre del año. Se presentarán por cada proceso

### 7.1. Gerencia General

#### Indicador 2.4.1. Publicaciones de free press gestionadas



Este indicador presenta oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- En la construcción del nombre/título y en el desarrollo de la hoja de vida no hay nota explicativa del objeto a cuantificar. Es decir, la expresión *free press* no tiene una explicación al interior de la hoja de vida que permita entender a qué se está refiriendo y cuál es el objeto que está siguiendo controlado, monitoreado y evaluado. Se evidencia en la hoja de vida:

Objetivo(s) del proyecto, plan o estrategia	Convertir a Capital en referente para los medios de comunicación con relación a los temas de cultura, educación e información en Bogotá. Con este se busca generar posicionamiento de Capital a través de la visibilización del contenido de la parrilla de programación, el talento y voceros designados.			
Nombre del indicador	Publicaciones de free press gestionadas			
Descripción del indicador	Publicaciones positivas de Capital, en diferentes medios de comunicación (digitales, impresos, radiales o televisivos) logradas por la gestión de free press.			
Tipo de indicador	1Eficacia: Cumplimiento de metas	Rangos de tolerancia	Alerta	30,00%
Tendencia	1Creciente: El resultado tiende a crecer en el tiempo		Aceptable	60,00%
Meta	Lograr 360 impactos positivos en diferentes medios de comunicación.		Satisfactorio	90,00%
			Muy satisfactorio	91,00%
Actividades de gestión	1. Recopilación de la información 2. Redacción de artículos 3. Aprobación del producto 4. Envío a medios 5. Seguimiento 6. Materialización de la publicación y/o entrevista 7. Elaboración del informe de gestión de free press	Fuente de información	Número de comunicados y/o boletines que se desarrollen, de acuerdo con las necesidades del Sistema.  Rastreo (monitoreo) en medios de comunicación, internet, etc.U10	
		Periodicidad de reporte	3 Trimestral	

Se recomienda la nota aclaratoria de manera que permita una lectura a quien no hace parte del equipo de trabajo del proceso de comunicaciones. Si bien puede tratarse de un concepto técnico reconocido dentro del campo profesional de comunicaciones, es probable que alguien no familiarizado tenga limitaciones en el seguimiento y análisis del indicador.

- Tampoco se aduce un cumplimiento del criterio de pertinencia y confiabilidad, toda vez que la fuente de información relacionada en la hoja de vida del indicador no se ve reflejada en los soportes presentados al área de planeación. De acuerdo al drive compartido por planeación, el

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

área presentó como soportes del indicador el documento *IMPACTOS FREE PRESS*, el cual no está contemplado como fuente de información para el indicador.

El indicador por lo anterior no cumple con las características de simplicidad y confiabilidad.

### Indicador 3.7.1. Solicitudes recibidas de comunicaciones internas gestionadas

La formulación presenta posibilidad de mejora. Entre la tendencia y el denominador formulado no se evidencia que el seguimiento permita reflejar la precisión del indicador. Al ser de tendencia «**constante**», no es precisa la razón de porque el denominador para el primer trimestre no refleja un valor estable. Conforme los parámetros del formato *hoja de vida de indicador*, la tendencia «**constante**» contempla que se trate de un valor o rango de resultado estable en el tiempo. Según la hoja de vida se tiene que el denominador está planteado así:



Reporte Cuantitativo (numérico)				
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
		Número de solicitudes de comunicaciones internas atendidas	Número de solicitudes de comunicaciones internas recibidas.	
T1	Enero	47	48	97,92%
	Febrero			
	Marzo			
T2	Abril	82	86	95,35%
	Mayo			
	Junio			

De hecho, se puede evidenciar que entre el primer trimestre y segundo trimestre el denominador aumento de las 48 solicitudes a 86. Sin embargo, en el análisis de resultados del segundo trimestre no se evidencia un comentario que permita explicar esta variación del denominador.

Igualmente se recomienda verificar si el indicador obedece a la tipología de *efectividad*, tal como se encuentra formulado, o si, por el contrario, se trata de un indicador de tipología *eficacia* teniendo en cuenta que el indicador busca medir el nivel de cumplimiento de las solicitudes. Por las razones anteriores se avisa que el indicador no cumple con los criterios de funcionalidad y utilidad.

### Indicador 5.7.5 Comunicaciones internas gestionadas para el fortalecimiento de la Cultura y el Clima Organizacional y el sentido de pertenencia.



	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Se avisa que este indicador con el previamente referenciado existe similitud y repetición en el objeto al que se hace la medición. En ambos el nombre del indicador está relacionado con las comunicaciones internas gestionadas, como se evidencia de esta manera:

Nombre del indicador	Solicitudes recibidas de comunicaciones internas gestionadas
Descripción del indicador	Realizar la gestión oportuna de los requerimientos y necesidades de comunicación interna que tengan las áreas transversales del Sistema.

#### Indicador 3.7.1

Nombre del indicador	Comunicaciones internas gestionadas para el fortalecimiento de la Cultura y el Clima Organizacional y el sentido de pertenencia.
Descripción del indicador	Realizar publicaciones, campañas, boletines y/o comunicados que ayuden a fomentar la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.

#### Indicador 5.7.5

Al interior de ambas hojas de vida no se puede evidenciar nota aclaratoria que permitan dilucidar la no repetición entre ambos indicadores. Lo anterior se refuerza al revisar que los correos electrónicos con solicitudes de comunicación interna son las fuentes de información para el indicador.



Dicho lo anterior, se avisa que la diferencia entre ambos indicadores es que el segundo tiene más detallado el objeto al que se le va a hacer seguimiento. Se entiende que el indicador 5.7.5 hace seguimiento aquellas comunicaciones internas dirigidas al *fortalecimiento de la cultura y clima organizacional y el sentido de pertenencia*. De esta manera se podría entender que el primer indicador es más general abstracto que abarca la totalidad de las comunicaciones internas gestionadas y el segundo está enfocado a una tipología de comunicaciones internas.

También se avisa que en este indicador se evidencia una posibilidad de mejora en la fuente de información formulada en la hoja de vida del indicador y los soportes presentados efectivamente al área de planeación para el reporte del primer semestre. Según el indicador, la fuente de información es *Correos con las solicitudes de Comunicación Interna acerca de la Cultura Organizacional y el sentido de pertenencia*; sin embargo, en el reporte a la segunda línea se presentó formulario Excel *Matriz de solicitudes Comunicaciones Internas*, en el cual no hay referencia a los correos con solicitudes.

Por lo mencionado previamente, se avisa que no cumple con la característica de no redundancia y pertinencia. Y tampoco con el criterio de utilidad.

#### Indicador 2.8.3. Posicionamiento de marca alcanzado mediante alianzas

Se informa que este indicador presenta oportunidades de mejora debido a que no cumple con las características de simplicidad y disponibilidad. Tampoco con los criterios de pertinencia y confiabilidad. También presenta posible mejora en la redacción del nombre del indicador. Esto debido a las siguientes situaciones:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- El nombre del indicador no está conforme a la metodología contemplada por el MANUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO. No está bajo la estructura de: objeto a cuantificar (sujeto) + condición deseada del objeto (verbo en participio pasado).
- Según la formulación del indicador, contempla 05 actividades de gestión, pero la fuente de información formulada no refleja dichas actividades. Tampoco lo hace el análisis de resultados del primer semestre. Las actividades establecidas en la hoja de vida son:

Actividades de gestión	1. Diseño de modelo encuesta de percepción de marca Capital y sus submarcas 2. Aplicación de encuesta en grupos de interés y aliados recurrentes 3. Caracterización de aliados y grupos de interés 4. Priorización de alianzas estratégicas para posicionamiento de marca Capital 5. Ejecución de alianzas estratégicas a lo largo de la vigencia
------------------------	---



Y la fuente información contemplada es:

Fuente de información	Soportes (visuales, documentales, etc.) que den cuenta de alianzas que propicien posicionamiento de marca.
-----------------------	--

- Conforme a lo anterior, es importante mencionar también que según la formulación del denominador en el primer semestre se establecieron 08 alianzas:

Reporte Cuantitativo (numérico)			
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR
		<i>Alianzas que propician posicionamiento de marca</i>	<i>Total de alianzas establecidas</i>
T1	Enero	3	3
	Febrero		
	Marzo		
T2	Abril	5	5
	Mayo		
	Junio		

Sin embargo, en los soportes presentados al área de planeación se pudieron consultar 05 documentos que dan cuenta de alianzas establecidas. Se recomienda verificar el reporte y de ser necesario avisar al área de planeación para el reporte de las 03 alianzas pendientes de soportar documentalmente.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

- Se recomienda revisar los soportes necesarios contemplados como fuente de información. Las alianzas previstas en el indicador son, a fin de cuentas, acuerdos de voluntades entre Capital y un tercero para llevar a cabo determinadas actividades. Esto significa que se trata de un contrato y como tal se espera contar con el soporte documental adecuado.



#### Indicador 2.4.4 Localidades y/o municipios alcanzados

Este indicador presenta oportunidades de mejora en su formulación. En la redacción inicial no es claro el sujeto sobre el cual va a recaer el seguimiento. Es decir, alguien externo al área de comunicaciones tiene dificultad para determinar cuál es la intención y objetivo del indicador. Al revisar el numerador y el denominador establecidos tenemos lo siguiente:

Reporte Cuantitativo (numérico)				
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
		<i>Localidades y/o municipios alcanzados</i>	<i>Total de localidades y/o municipios de la Bogotá región</i>	
T1	Enero	-	-	-
	Febrero			
	Marzo			
T2	Abril	9	20	45%
	Mayo			
	Junio			

Según la redacción del denominador, se puede aducir que el total de localidades y/o municipios de la Bogotá región son el total de aquellos territorios que legalmente son reconocidos como localidades o municipios de Bogotá región. Sin embargo, el primer trimestre se reportó en 0 y en segundo trimestre se reportó un total de 20. A pesar de esto, según el análisis de resultados la presencia de marca llegó a *Santa Fe, Teusasequillo, Barrios Unidos, Chapinero, Suba, Tujuelito, San Cristóbal, Kennedy y Engativá. Adicionalmente se cubre el municipio de Tocancipá, donde se cubren las carreras que se desarrollan en el autódromo. También se hizo una encuesta de caracterización interna que permitió ubicar a nuestros colaboradores en el territorio. Esa misma se replicará en conjunto con el Observatorio de Cultura para tener un mapeo de la localidad de Bosa (sic); arroja un total de 11 entre localidades y/o municipios.*

Añadiendo a lo anterior, se avisa que el denominador formulado para este indicador plantea la siguiente situación. Al estar expresado como *total de localidades y/o municipios de la Bogotá región*, implica que el número total sería mayor a 20. Este número correspondería exclusivamente a las localidades de Bogotá, y quedarían pendiente de contabilizar los municipios que componen a la Bogotá región. Se recomienda al área verificar la formulación del denominador.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

Ahora bien, se informa que el reporte efectuado a la segunda línea con corte al primer semestre de 2023 presenta debilidades toda vez que los soportes no dan cuenta de lo establecido en la fuente de información formulada para el indicador. Según esta, se espera como soportes de la gestión del indicador: *Constancias visuales, sonoras, escritas y/o testimoniales que den cuenta del alcance de Capital en localidades y/o municipios de la Bogotá región.*; sin embargo, en las carpetas del reporte no se evidencia soporte documental del alcance en los municipios y localidades reportadas.

Por último, se reitera lo avisado en el indicador 2.8.3 sobre las actividades de gestión. En la hoja de vida del indicador se contemplan las siguientes actividades de gestión:

<b>Actividades de gestión</b>	1. Diseño de modelo encuesta de percepción de marca Capital y sus submarcas 2. Aplicación de encuesta en muestras poblacionales localizadas 3. Análisis sociodemográfico de audiencias Capital en relación con su ubicación en Bogotá región 4. Planeación cronograma actividades en territorios localizados 5. Ejecución actividades en territorio
-------------------------------	---

Las cuales no están mencionadas en el análisis de resultados durante el primer semestre de 2023 y tampoco cuenta con soportes que permitan evidenciar el cumplimiento de lo formulado.

Así las cosas, se informa que este indicador no cumple con las características de confiabilidad, simplicidad y disponibilidad. Tampoco con los criterios de pertinencia, disponibilidad, utilidad y confiabilidad.

### **Indicador 1.2.3. Número de leads convertidos**

En este indicador se evidencia un seguimiento detallado por el área responsable. En el análisis de resultados desarrollan las actividades adelantadas para el cumplimiento del indicador y explican la gestión realizada para la consecución de la meta. Según la hoja de vida del indicador y a los reportes efectuados, se encuentra en un rango de tolerancia satisfactorio.

Se recomienda dejar nota aclarativa para el nombre del indicador, de manera que se puede entender por parte de cualquier interesado el objeto de seguimiento. Esto debido al uso de expresiones en otro idioma.



## **7.2. Dirección Operativa – Equipo Digital**

### **Indicador 3.3.2. Porcentaje de avance en la optimización de los contenidos en la red social - YouTube.**

Este indicador presenta oportunidad de mejora en la redacción de nombre y en la formulación. El nombre no está conforme al parámetro de: sujeto más verbo en participio pasado. De acuerdo a esta metodología establecida para Capital una posible redacción del indicador sería:

*Contenidos optimizados en la red social – YouTube*

Sobre la formulación del indicador es pertinente señalar que el denominador esta formulado en número entero y en porcentaje al mismo tiempo. Así lo demuestra la hoja de vida:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	



Reporte Cuantitativo (numérico)				
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
		((Número total de intervenciones realizadas en YouTube para el trimestre))	((Número total de intervenciones programadas para red social en el trimestre)* 100	
T1	Enero	59	59	100,00%
	Febrero			
	Marzo			
T2	Abril	83	83	100,00%
	Mayo			
	Junio			

Como se puede notar la formulación del denominador plantea el número total de intervención programadas por 100. Se tiene que inicialmente se espera un número entero, pero cierra la redacción del denominador, volviendo el resultado como un porcentaje. Esto dificulta un análisis preciso y una toma de decisiones que se consideren pertinentes a partir de los resultados obtenidos.

De la mano de lo anterior, se avisa también que la tipología de la tendencia del indicador es constante. Esto quiere decir que se espera un valor o rango estable en el tiempo. Se puede avisar que entre el primer trimestre y el segundo trimestre el resultado total del denominador no tuvo un comportamiento estable toda vez que se pasó de 59 intervenciones a 83. Por lo anterior se recomienda al área revisar la formulación del denominador para que se analice si se trata de un numero entero de intervenciones que se van a realizar o si por el contrario se trata del cumplimiento de un porcentaje esperado de intervenciones.

### **Indicador 3.3.3 Porcentaje de desarrollos propios generados por el equipo digital para la promoción y circulación en redes sociales y sitios web**

Presenta la misma debilidad en la redacción del nombre que el indicador anterior. De igual manera se reitera lo dicho sobre la formulación del denominador, toda vez que presenta esta redacción:

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Reporte Cuantitativo (numérico)		
PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR
	<i>((N° de desarrollos propios realizados en el trimestre como soporte en las necesidades de circulación y promoción, en redes sociales y sitios web))</i>	<i>(N° Total de desarrollos solicitados o brief remitidos al equipo digital en el trimestre, como soporte a las necesidades de circulación y promoción, en redes sociales y sitios web))* 100</i>

Ahora bien, se informa que existe diferencia entre el reporte entregado por el área y los soportes presentados. Según el reporte con corte a primer semestre de 2023, el denominador contemplo 9 desarrollos solicitados. Pero en el documento *ID 3.3.3 Desarrollos propios 2do trimestre*, se encuentran listados 10 contenidos producidos. De esta situación no hay retroalimentación en el análisis de resultados.

Por último, se recomienda revisar el tipo de indicador propuesto. Según la hoja de vida, el indicador tiene tipología de *eficacia*, lo que quiere decir cumplimiento de metas. Sin embargo, como esta formulado el denominador, este no contempla una meta establecida para cada trimestre, sino que revisa los desarrollos solicitados. Es decir que no busca cumplir una programación determinada o una planeación previa, sino que revisa las solicitudes que el área de digital va recibiendo. Esta situación puede afectar la toma de decisiones sobre el cumplimiento del proceso.

### 7.3 Dirección Operativa – Programación

#### Indicador 1.3.4. Programación infantil y adolescentes en la pantalla principal de Capital

El nombre del indicador no está ajustado a la metodología establecida para Capital y referenciada en apartes superiores de este informe.



Revisado el reporte presentado por el área de programación en seguimiento al plan de acción institucional con corte al primer semestre de 2023, se avisa que la fuente de información contemplada en la hoja de vida del indicador requiere de conocimiento técnico previo para poder efectuar la lectura necesaria para la validación de lo reportado. Se tiene como fuente de información una herramienta interna del equipo de programación de la dirección operativa, pero no se tiene una nota explicativa en el indicador o en la herramienta que permita revisar los resultados obtenidos tanto en el denominador como en numerador formulados en el indicador.

Esta situación permite informar que el indicador no cumple con la característica de confiabilidad, simplicidad y disponibilidad.

### 7.4 Secretaría General – Atención al ciudadano

#### Indicador 5.5.26 Cumplimiento de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de la autoevaluación en el modelo de seguimiento y medición a la prestación del servicio de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía

Se evidencia una formulación del indicador conforme a los lineamientos internos de Capital. De igual manera se observa que la fuente de información contemplada por el área de atención al ciudadano es la misma que

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

se reportó al área de planeación. En cuanto al cumplimiento del indicador no se observan debilidades manifiestas.

No obstante, se recomienda la revisión de la redacción del nombre del indicador, toda vez que no se encuentra conforme la redacción propuesta en el manual de medición y seguimiento de Capital. Es decir, no está bajo la fórmula *sujeto + verbo en participio pasado*.

### Indicador 5.5.27 Porcentaje de peticiones atendidas en los tiempos de Ley dentro del periodo

Se informa de este indicador la posibilidad de revisión del nombre. Como se ha mencionado previamente, la metodología establecida para la construcción de los indicadores de gestión contempla una estructura determinada. Se parte de un sujeto (objeto sobre el cual recae la medición) y se conjuga junto con verbo en su participio pasado. En este caso se tiene que dentro del nombre del indicador se está mencionando la fórmula que será utilizada para el seguimiento, es decir, el porcentaje.

Ahora, se pone en conocimiento que la formulación del indicador, en su numerador y denominador, no asegura el cumplimiento del objetivo formulado. Este, según la hoja de vida del indicador recae sobre la atención de los requerimientos de la ciudadanía de manera oportuna. Es decir, el indicador debería poder reflejar de manera precisa los casos donde la entidad no dé respuesta y/o atienda las peticiones de manera oportuna de conformidad con los tiempos establecidos por ley.

El numerador y denominador establecidos para el indicador son:



Reporte Cuantitativo (numérico)		
PERIODO	NUMERADOR	DENOMINADOR
	<i>Número de peticiones atendidas en los tiempos de Ley en el mes</i>	<i>Número de peticiones atendidas en el mes</i>

Según estos dos criterios, el seguimiento que se está realizando recae sobre el total de peticiones atendidas oportunamente que Capital responde en el mes sobre el total de peticiones atendidas en el mes. La relación entre los dos no permite evidenciar incumplimientos de términos en la atención de peticiones por parte de Capital. A manera de ejemplo, mientras que el numerador en el mes de enero puede reflejar que se responden 10 peticiones atendidas dentro del término legal, el denominador no permite saber si existieron peticiones atendidas por fuera del término legal. Esto se debe a que el denominador sigue las peticiones atendidas en el mes, por lo que aquellas peticiones que llegan en meses anteriores o que su plazo legal se cumple en el mes siguiente, pueden ser contadas como peticiones atendidas en el mes que se tramita la respuesta.

Puede darse el riesgo que las peticiones tramitadas fuera de tiempo no sean reportadas debido a que el numerador al revisar solamente las peticiones atendidas en los tiempos de ley no da espacio para que se haga el seguimiento, medición y análisis de peticiones atendidas fuera de tiempo o vencidas. Se recomienda revisar y analizar posibles reformulaciones que permitan un seguimiento que dé cuenta de manera precisa el cumplimiento del objetivo del indicador, una de las cuales es cambiar la periodicidad de medición.

Por último, se informa que el cumplimiento del indicador es de 98% siendo de nivel satisfactorio.



	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

## 7.5. Subdirección administrativa – Servicios administrativos

### Indicador 5.5.7. Cumplimiento en los mantenimientos preventivos y/o correctivos así como adecuaciones locativas en la vigencia 2023.

Se evidencia que este indicador presenta la misma situación previamente señalada en la redacción del nombre. Adicional se recomienda se revise la tipología de tendencia formulada. Según la hoja de vida del indicador, es de tipología creciente pero los reportes de los dos primeros trimestres evidencian el mismo número mantenimientos o adecuaciones programados:

Reporte Cuantitativo (numérico)				
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
		<i>Numero de mantenimientos o adecuaciones ejecutadas</i>	<i>Numero de mantenimientos o adecuaciones programadas</i>	
T1	Enero	3	3	100%
	Febrero			
	Marzo			
T2	Abril	3	3	100%
	Mayo			
	Junio			



Sobre la fuente de información formulada, no es claro dónde se puede consultar la ejecución y seguimiento del indicador. No obstante, se cuentan con soportes fotográficos en el reporte presentado al área de Planeación.

Se pone en conocimiento también que, a pesar, de tener 4 actividades de gestión contempladas en la hoja de vida del indicador, hay reporte de 3 en el análisis de resultados presentados para el seguimiento de los dos primeros trimestres.

### Indicador 5.5.8. Cumplimiento de los cronogramas propuestos para Tomas Físicas de Inventarios en la vigencia 2023.

El indicador presenta las mismas oportunidades de mejora referenciadas en el anterior indicador- Una primera es la redacción del nombre y una segunda es la tipología formulada para la tendencia. En este indicador el denominador y las actividades de gestión contemplan un total de 4 tomas físicas de inventario para el año en curso. Eso significa que la tendencia no es creciente, sino se trata de la tipología constante. Es decir, de acuerdo a la formulación del indicador, que las actividades que se llevaran a cabo durante la vigencia (mantenimientos o adecuados) se mantienen sin variar durante la vigencia. Lo que crece el número de esas actividades ejecutadas.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

Se avisa también que, conforme al reporte con corte al primer semestre de la vigencia en curso, este indicador se encuentra en un rango de tolerancia de alerta toda vez que durante el segundo trimestre no se ejecutaron las actividades esperadas. Se recomienda tener presente esta situación ante posibles incumplimientos de las tomas físicas propuestas.

## 7.6. Subdirección administrativa – Sistemas

### Indicador 3.7.4. Cumplimiento de actividades de la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI 2023.

Se evidencia la debilidad ya señalada de la redacción del indicador. Por otro lado, se encuentra que la fuente de información formulada para el indicador no obedece con los soportes presentados en el reporte del plan de acción institucional con corte al primer semestre de 2023. Se identificó como fuente de información dos documentos: 1) la hoja de ruta PETI y 2) plan de trabajo del área 2023. Revisados los documentos aportados se pudo encontrar actas de reuniones y soportes documentales de cumplimiento del PETI.

Sin embargo, no fue posible corroborar el cumplimiento reportado puesto que no se adiciono a los soportes los dos documentos esperados como fuente de información. Si bien el indicador tiene formuladas actividades de gestión con porcentajes establecidos, no fue posible encontrar en el análisis de datos como se dio la ejecución de la planeación con un peso de 20%. En relación con estas actividades de gestión formulada se avisa la siguiente redacción y asignación de porcentajes:



<b>Actividades de gestión</b>	1. Planificación (20%)
	2. Ejecución (80%)
	3. Seguimiento al cumplimiento
	4. Análisis y mejora

Si de acuerdo con esto el 100% se cumple con la planificación y ejecución, no es claro cómo se asegura y refleja en el indicador las actividades 3 y 4. Se recomienda revisar esta parte de la hoja de vida.

Así la cosas, se evidencia eventual mejora en las características de simplicidad y oportunidad. En cuanto a criterios se presenta posible mejora en la disponibilidad y confiabilidad.

### Indicador 3.7.5. Cumplimiento de actividades del Plan de seguridad y privacidad de la información 2023.

Este indicador presenta las mismas situaciones detectadas del indicador 3.7.4. Se reitera nuevamente lo observado. Adicionalmente se informa que, el reporte del cumplimiento sin aportar los documentos de fuente de información limitan la posibilidad de corroborar que las actividades desplegadas y mencionadas en el análisis de resultados. Para alguien externo al área de sistemas se presentan dificultades para poder concluir y encontrar soportados los porcentajes obtenidos en el numerador del indicador.

	INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: CCSE-FT-022	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		VERSIÓN: 03	
		FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022	
		RESPONSABLE: CONTROL INTERNO	

Reporte Cuantitativo (numérico)				
PERIODO		NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
		Porcentaje de avances de las acciones programadas en el Plan de seguridad y privacidad de la información	Porcentaje programado de acciones del Plan de seguridad y privacidad de la información para la vigencia	
T1	Enero	23,75%	95%	25%
	Febrero			
	Marzo			
T2	Abril	47,50%	95%	50%
	Mayo			
	Junio			

Revisado el reporte y los documentos presentados por el área de sistemas, se evidencia dificultad para quien no conoce el plan de trabajo, como se relacionan esos porcentajes obtenidos con lo programado y con las actividades de gestión del indicador.

Así la cosas, se evidencia una necesidad de mejora en las características de simplicidad y oportunidad. En cuanto a criterios se presenta posible mejora en la disponibilidad y confiabilidad

#### Indicador 3.7.6 Cumplimiento de actividades del Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2023



Los tres indicadores de gestión del área de sistemas presentan las mismas situaciones ya descritas en los dos previos. Se mantiene los mismos comentarios.

## 8. CONCLUSIONES

Se concluye que se cumplió con el objetivo propuesto para este seguimiento a la formulación, construcción y seguimiento de los indicadores del plan de acción institucional vigencia 2023 de Canal Capital porque se pudo revisar el reporte y formulación de los indicadores seleccionados.

Tras culminar la revisión se pudo encontrar que el plan de acción institucional y su seguimiento presentan las siguientes fortalezas:

- La formulación de las actividades de gestión para el cumplimiento del indicador está acordes a la misionalidad de cada área revisada.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CCSE-FT-022</b>	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
		<b>VERSIÓN: 03</b>	
		<b>FECHA DE APROBACIÓN: 28/11/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: CONTROL INTERNO</b>	

- Se mejoró en el reporte de análisis de resultados por parte de las áreas en comparación con vigencias anteriores.
- Se ajustó el formato EPLE-FT-017HOJA DE VIDA DEL INDICADOR adicionando el ítem de fuente de la información.
- De los 16 indicadores revisados solo 1 presento rezagos en el cumplimiento según lo reportado.
- El formato EPLE-FT-017 HOJA DE VIDA DEL INDICADOR y la metodología para la medición y seguimiento de indicadores sigue los parámetros y lineamientos de la guía elaborada por el Departamento Administrativo para Función Pública.

Como debilidades se avisa:

- Se puede mejorar en la redacción de los indicadores para que estén conforme la política y lineamiento interno de Capital.
- Se evidenció posibilidad de mejora en el manejo de la fuente de información formulada en los indicadores.
- También hay oportunidad de fortalecer la formulación de los indicadores y la clasificación de la tipología de tendencia.
- Se evidenció indicadores que son similares al interior de un mismo proceso.
- Se pudo encontrar indicadores con actividades de gestión y porcentajes asignados que no permiten una lectura precisa del desempeño del indicador.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que en los indicadores con expresiones técnicas o haciendo uso de lengua extranjera, se dejen notas aclaratorias
- Se recomienda fortalecer el uso adecuado del ítem fuente de la información y su relación con el reporte de los indicadores de gestión
- Se recomienda a la segunda línea verificar y contrastar los reportes de información de indicadores de gestión con las áreas y capacitar a las áreas en la elaboración, formulación y seguimiento de indicadores de gestión para mitigar la posibilidad que se estructuren de forma que no agreguen valor a los procesos de cada dependencia
- Fortalecer la formulación de los indicadores conforme las políticas institucionales y la metodología establecida por el DAFP

**Revisó y aprobó:**



**NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA**  
**Jefe Oficina Control Interno**

**Preparó:** Henry Guillermo Beltrán Martínez  
**Auditores:** Henry Guillermo Beltrán Martínez