	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	1 de 6

INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Periodo de Ejecución

Entre el 16 de febrero y el 21 de marzo de 2024, se efectuó auditoría al Proceso Gestión del Conocimiento, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024

Objetivo General

Establecer la adecuada aplicación de actividades y controles del Proceso Gestión del Conocimiento, así como establecer el cumplimiento y estado de avance de la implementación de la Política de Gestión Conocimiento y la Innovación, y demás normatividad vigente.

Alcance

Evaluar mediante muestra selectiva de auditoría registros y soportes establecidos para el cumplimiento de las actividades y acciones del proceso de gestión del conocimiento, así como de la implementación de la política, del periodo comprendido entre abril de 2023 a enero de 2024, a través de los siguientes procedimientos:


PR-263 Elaboración y análisis de encuestas, PR-394 buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública, PR-395 Actualización del Mapa de conocimiento, así como la normatividad interna y externa vigente aplicable al proceso.

Equipo Auditor

Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno
Kelly Correa - Profesional especializado de la Oficina de Control Interno.

Metodología aplicada

Para el desarrollo de la auditoría, se aplicarán técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas mediante análisis, muestra y revisión aleatoria de documentos soporte del cumplimiento de actividades y verificación de la gestión.


	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	2 de 6

Marco normativo

- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1170 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de Información Estadística
- Plan de mantenimiento y sostenibilidad MIPG 2023.
- Decreto 430 2016: Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Resolución 728 de 2023: Por la cual se unifica y actualiza la reglamentación de las instancias internas de coordinación en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Resolución 548 de 2021: Por la cual se modifica el artículo 8 de la Resolución 224 de 2020 y el artículo 23 de la Resolución 494 de 2019.
- Resolución 1418 de 2017: Por la cual se expide la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico. Requisitos de calidad para la generación de estadísticas en cumplimiento del artículo 160 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 2.2.3.2.5 del Decreto 1743 de 2016.
- Decreto 221 de 2023 "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones". Decreto mediante el cual se establecen, entre otras, las entidades líderes de las políticas del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG.
- Manual Operativo MIPG V5
- PR-263 Elaboración y análisis de encuestas V14
- PR-394 Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública V01
- PR-395 Actualización del Mapa de conocimiento V01

Conclusión

Como resultado de la auditoría practicada al proceso Gestión de Conocimiento, para el periodo comprendido entre abril de 2023 y enero 2024, se determinó que las 9 actividades definidas enmarcadas dentro del Plan de Ajuste y Sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, correspondientes a la vigencia 2023, para el cumplimiento de la Política de Gestión de Conocimiento, presentaron un cumplimiento del **100%** frente a la programación total de dicha vigencia.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	3 de 6

En relación con lo anterior, durante la verificación de los soportes documentales de las actividades establecidas, se evidenció que la actividad “*Efectuar las mesas de trabajo que se demanden en el periodo, en el marco del plan de acción sectorial para la implementación del plan estadístico distrital 2023, acordado con la Secretaría Distrital de Planeación*”, esta descrita de manera muy general, por lo que, se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, definir la actividad a ejecutar de manera clara para la vigencia 2024, de tal forma que, permita realizar los seguimientos para su cumplimiento en términos concretos de cantidad, oportunidad y calidad.


Respecto a las Mesas Técnicas de Apoyo a la Gestión del Conocimiento y la Innovación y Gestión de la Información Estadística, se verificaron los contenidos de las actas de reuniones de estas, obteniendo como resultado que las mesas técnicas, se cumplieron de manera trimestral conforme a la periodicidad establecida y en términos generales se cumplieron con la mayoría de funciones establecidas en la Resolución 728 de 2023, con excepción de las funciones 3 y 10.

En lo concerniente a la verificación de la efectividad y aplicación de los puntos de control y actividades vinculadas a los procedimientos PR-263 Elaboración y análisis de encuestas, PR-394 *Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública*, PR-395 *Actualización del Mapa de conocimiento*, se comprobó que en términos generales se está cumpliendo con las actividades vinculadas y se aplican de manera adecuada los controles establecidos.

Frente al indicador que tiene definido el proceso “*Días hábiles promedio de respuesta a los informes de encuestas de satisfacción revisados*”, se estableció durante las pruebas practicadas que se dio cumplimiento a las metas programadas trimestralmente para la vigencia 2023, con los soportes documentales adecuados.

Finalmente, en relación con la gestión de riesgos del proceso, se evaluó la adecuada identificación de riesgos para el proceso de Gestión del Conocimiento y se efectuó la verificación de los soportes documentales de los controles definidos, concluyendo que dan cuenta de la aplicación adecuada de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, se evidenciaron los siguientes aspectos identificados, producto de las verificaciones practicadas:

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	4 de 6

Observación No. 1

Se verificaron las actas de reunión de las Mesas Técnicas de Apoyo a la Gestión del Conocimiento y la Innovación y Gestión de la Información Estadística, de conformidad con las funciones establecidas en la Resolución 728 de 2023, observando que:


- Respecto a la función 10, relacionada con "*Elaborar el informe de Gestión de la mesa técnica anualmente y presentarlo formalmente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño durante el primer mes de la siguiente vigencia.*", se evidenció que, si bien, se realizó el informe de gestión de la vigencia 2023 de la mesa técnica, este no ha sido presentado por la Oficina Asesora de Planeación ante el Comité de Gestión y Desempeño realizado durante enero de 2024.
- Respecto a la función 3, relacionada con "*Realizar la planeación de la gestión a desarrollar durante la siguiente vigencia -en el último trimestre del año-, junto con la agenda/calendario de actividades a desarrollar y enviarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación*", se observó que en el acta de la mesa del último trimestre de 2023, no se presenta la planeación de la gestión a desarrollar durante la vigencia 2024 y se pudo establecer que, la Oficina Asesora de Planeación no la presentó ante el Comité de Gestión y Desempeño realizado en enero de 2024, dado que aún no estaba lista para su aprobación

Recomendación

En tal sentido, es importante que la Oficina Asesora de Planeación, lleve en el menor tiempo posible, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el informe de Gestión de la mesa técnica de la vigencia 2023 y la planeación de la gestión a desarrollar durante la vigencia 2024 junto con la agenda/calendario de actividades a desarrollar, para su aprobación.

Oportunidad de Mejora No. 1

Como resultado de las pruebas practicadas, se observó sobre la "*Encuesta del servicio de información general y orientación de trámites y servicios a la ciudadanía en los canales de atención de la RED CADE*", que no fueron formuladas acciones de mejora para el resultado obtenido por uno de los canales de atención evaluados: Bogotá te Escucha con un **76.48%** según el informe de resultado de la encuesta de la vigencia 2023 generado en el mes de octubre, de conformidad con lo establecido en el procedimiento *PR-263 Elaboración y análisis de encuestas*, el cual señala que se deberán formular acciones de mejora, preventivas o correctivas, cuando los resultados del nivel de satisfacción sean iguales o menores al 90%.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	5 de 6

La anterior situación se presentó, dado que no está claro como determinar si se generan o no acciones de mejora sobre encuestas con múltiples resultados.

En tal sentido, se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación y a la Subsecretaria del Servicio a la Ciudadanía:


- Definir claramente para la vigencia 2024, cómo se determinará el resultado total de la encuesta, si por canal de atención o se generará un resultado único, de tal forma que no haya lugar a confusiones al momento de determinar si se debe o no generar acciones de mejora, correctivas o preventivas.
- Formular la(s) acción(es) de mejora correspondiente al resultado de nivel de satisfacción arrojado para el canal de Bogotá Te Escucha.
- Revisar la necesidad de ajustar el procedimiento *PR-263 Elaboración y análisis de encuestas*, con la finalidad de puntualizar la generación de acciones de mejora en caso de encuestas con múltiples ítems evaluados.

Oportunidad de Mejora No. 2

Se evidenció que el diseño del indicador *"Días hábiles promedio de respuesta a los informes de encuestas de satisfacción revisados"*, no proporciona la información suficiente y pertinente para establecer el cumplimiento del objetivo del proceso: *"Gestionar el conocimiento y la innovación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la identificación, generación, sistematización, análisis, transferencia y conservación del conocimiento estratégico y la promoción de la innovación, con el fin de fortalecer el aprendizaje, el mejoramiento organizacional y la toma de decisiones basada en evidencia."* puesto que:

- El indicador está enfocado únicamente a uno de los procedimientos que conforman el proceso: *PR-263 Elaboración y análisis de encuestas*.
- Medir los días hábiles promedio de respuesta a los informes de encuestas de satisfacción, es igualmente insuficiente para el objetivo del procedimiento de encuestas

En consecuencia, es importante que la Oficina Asesora de Planeación defina los indicadores necesarios, que permitan medir y reflejar el cumplimiento del objetivo del proceso, en relación con los temas claves de identificación, generación, sistematización, análisis, transferencia y conservación del conocimiento estratégico y la promoción de la innovación.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	6 de 6

Oportunidad de Mejora No. 3

Como resultado de la validación a la gestión de riesgos, se observó que el riesgo identificado y sus controles vinculados para el proceso de Gestión del Conocimiento, no permite identificar completamente la posibilidad de ocurrencia de eventos, acciones u omisiones que tengan un impacto sobre el logro del objetivo del proceso, puesto que únicamente gestionan el riesgo de las actividades asociadas al procedimiento PR-263 Elaboración y análisis de encuestas, dejando descubiertas las demás actividades y procedimientos del proceso.

En tal sentido, se estima conveniente que la Oficina Asesora de Planeación, identifique los riesgos relacionados con la totalidad del proceso, de tal modo que, permita prevenir el incumplimiento de las metas y objetivos del proceso, mediante la aplicación adecuada de los controles correspondientes.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Kelly Correa Espinosa - Profesional especializada.

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno.