

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYORÍA Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO														
	CÓDIGO: CEI-FM-028										VERSIÓN: 1				
	FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023														

PROCESO / UNIDAD AUDITADA:	Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas	AÑO:	2025
RESPONSABLE DEL PROCESO / UNIDAD AUDITADA:	Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	25/09/2025

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DE AUDITORÍA / OPORTUNIDAD DE MEJORA/ NO CONFORMIDAD/ OBSERVACIÓN	ORIGEN (1)	CAUSA (2)	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR (3)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (4)	INDICADOR (5)	FORMULA INDICADOR (6)	META DEL INDICADOR (7)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (8)	FECHA INICIO (9)	FECHA FIN (10)	AVANCE REPORTADO DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (11)					SEGUIMIENTO (12)			
												FECHA DE CORTE	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO	EVIDENCIA(S) SOPORTADA(S)	FECHA	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	OBSERVACIONES
1	Hallazgo No. 1: Debilidades en las sesiones de mesa técnica de responsabilidad social y Sostenibilidad En revisión a las sesiones realizadas de la mesa de responsabilidad social y sostenibilidad conformada a través de memorando 20231180216563 del 13 de septiembre de 2023 en la vigencia 2024 y primer trimestre 2025 se encontraron las siguientes situaciones: Falta de asistencia de los miembros delegados Actas de mesa técnica de responsabilidad social sin firma y radicación en ORFEO Temas sin tratar o discutir en las sesiones de la mesa técnica de responsabilidad social	Auditoria Interna	Falta de lineamientos claros para la mesa de responsabilidad social y sostenibilidad con relación a un cronograma anual de actividades definido por cada dimensión, citación a delegados(as) sin utilizar mecanismos donde se pueda hacer seguimiento como ORFEO.	Acción de Mejora	Establecer la actualización y unificación de lineamientos para la Mesa de trabajo Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que incluya la conformación y las responsabilidades	Memorando con los lineamientos de la Mesa de trabajo Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	#memorandos creados y radicados por ORFEO	Un (1) memorando de lineamientos de la mesa radicado en ORFEO	Jefe OSCS - Equipo de Responsabilidad Social	1/10/2025	30/01/2026									
			Debilidades en la creación de un cronograma de trabajo que defina ls temas a discutir y las sesiones.		Generar e iniciar la implementación de un cronograma que incluya los temas a tratar en las sesiones programadas de la Mesa de trabajo Responsabilidad Social y Sostenibilidad.	Cronograma generado y con inicio de implementación	#cronogramas generados	Un (1) Cronograma generado y con inicio de implementación	Jefe OSCS - Equipo de Responsabilidad Social	1/02/2026	30/06/2026									
2	Hallazgo No. 2 Debilidades en la ejecución de sensibilizaciones internas y espacios ciudadanos En la revisión a las sensibilizaciones internas y funcionamiento de los espacios ciudadanos establecidos en el plan de Plan de Participación Ciudadana UAERMV 20242025 se encontraron las siguientes situaciones: Debilidades en la aplicación encuesta en espacios de sensibilizaciones internas y espacios ciudadanos Falta de ejecución de espacio ciudadano "Participación Digital" vigencia 2024	Auditoria Interna	Falta de aplicación de encuestas estructuradas o instrumentos específicos de aprehensión de conocimiento de los diferentes espacios de sensibilizaciones que den cuenta del impacto y efectividad del espacio celebrado	Acción de Mejora	Realizar informes de sensibilizaciones realizadas en la vigencia, desagregando los resultados de las encuestas aplicadas el cual miden el nivel de aprehensión de la sensibilización.	Informes de senilizaciones realizados	# Informes de sensibilizaciones realizados	Dos (2) informes de sensibilizaciones realizados	Jefe OSCS - Equipo de Participación Ciudadana	1/10/2025	30/06/2026									
			-Falta de trazabilidad en los informes del cronograma establecido en el plan de participación ciudadana y el reporte de la ejecución de los diferentes espacios de participación ciudadan		Realizar espacio de participacion ciudadana en relación a uso de datos abiertos y su aprovechamiento.	Espacio de participacion uso de datos abiertos y su aprovechamiento.	# de espacio de participacion de uso de datos abiertos y su aprovechamiento.	Un (1) espacio de Participacion Ciudadana	Jefe OSCS - Equipo de Participación Ciudadana	1/10/2025	30/12/2025									
3	Hallazgo No. 3. Debilidades en sesiones de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía En revisión a las sesiones de la mesa de trabajo de relacionamiento de la ciudadanía como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño durante la vigencia 2024 y 2025 se encontraron las siguientes situaciones: Falta de asistencia de delegados del proceso que conforman la mesa de apoyo Temas sin desarrollar en las sesiones de la mesa de trabajo de relacionamiento con la ciudadanía	Auditoria Interna	Debilidades en la convocatoria y reiteración de asistencia a los miembros que conforman la mesa.	Acción de Mejora	Realizar memorando solicitando la designación de los responsables de la mesa de trabajo de relacionamiento de la ciudadanía como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y notificar a traves de memorando la inasistencia de dichos delegados al desarrollo de la mesa.	Memorando la designación de los responsables de la mesa de trabajo de relacionamiento de la ciudadanía como instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y memorandos de notificación de inasistencia	#memorandos creados y radicados por ORFEO	Un (1) memorando de designación de los responsables de la mesa de trabajo de relacionamiento de la ciudadanía como instancia de apoyo del Comité Institucional de GestióO	Jefe OSCS - Equipo de Participación Ciudadana	1/10/2025	30/06/2026									
			Falta de plan de trabajo que permita visualizar la trazabilidad de las actividades enecesarias a ejetuar para el buen desarrollo de esta mesa		Elaborar e iniciar su ejecución de un plan de trabajo detallado, el cual se definan las acciones a implementar de acuerdo con el modelo de relacionamiento, especificando roles, responsabilidades y pasos a seguir.	Plan de trabajo elaborado y con evidencias de incios de ejecución	# Plan de trabajo elaborado	Un (1) Plan de trabajo elaborado y con evidencias de incios de ejecución	Jefe OSCS - Equipo de Participación Ciudadana	1/10/2025	30/06/2026									

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial					FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO														
CÓDIGO: CEI-FM-028										VERSIÓN: 1									
FECHA DE APLICACIÓN: NOVIEMBRE 2023																			

PROCESO / UNIDAD AUDITADA:					Servicio a la Ciudadanía y Relacionamento con Partes Interesadas							AÑO:			2025				
RESPONSABLE DEL PROCESO / UNIDAD AUDITADA:					Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad							FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:			25/09/2025				

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO DE AUDITORÍA /OPORTUNIDAD DE MEJORA/ NO CONFORMIDAD/ OBSERVACIÓN	ORIGEN (1)	CAUSA (2)	TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR (3)	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (4)	INDICADOR (5)	FORMULA INDICADOR (6)	META DEL INDICADOR (7)	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (8)	FECHA INICIO (9)	FECHA FIN (10)	AVANCE REPORTADO DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR (11)					SEGUIMIENTO (12)			
												FECHA DE CORTE	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO	EVIDENCIA(S) SOPORTADA(S)	FECHA	RESULTADO DEL INDICADOR A LA FECHA DE CORTE	ESTADO	OBSERVACIONES
4	Hallazgo No. 4 Debilidades en el análisis de resultados de encuestas de satisfacción En revisión a los informes trimestrales de evaluación de la satisfacción frente a la atención y servicio a la ciudadanía de la vigencia 2024 y primer trimestre 2025 se observó que no se realiza análisis específico de los resultados insatisfactorios registrados en las encuestas de satisfacción, es decir los porcentajes obtenidos en las opciones de respuesta: muy mala, mala y regular frente a diferentes preguntas planteadas no se tienen en cuenta las justificaciones establecidas por los ciudadanos para establecer estos rangos de respuesta y las recomendaciones emitidas son generales y similares entre los diferentes informes trimestrales. A continuación se presenta el comportamiento Inter trimestral del resultado de la encuesta de satisfacción ciudadana: El promedio de respuestas insatisfactorias (muy mala, mala y regular) para la vigencia 2024 es del 16.8% y para el primer trimestre 2025 fue de 22,2%; se observa un incremento del 4%, comportamientos que debe analizarse y abordar las causas de estas respuestas.	Auditoría Interna	Falta de seguimiento a la justificación de las respuestas no satisfactorias en el consolidado trimestral de las encuestas de satisfacción.	Acción de Mejora	Incorporar en el informe de evaluación de la satisfacción frente a la atención y servicio a la ciudadanía, un análisis detallado de las respuestas calificadas como 'mala' 'muy mala' y 'regular', con el objetivo de identificar los factores específicos que generan insatisfacción e inconformidad en el servicio, estableciendo las posibles causas.	Informes de evaluación de la satisfacción con análisis detallado de respuestas insatisfactorias.	Número de informes de evaluación de la satisfacción que incluyen un análisis detallado de las respuestas 'mala', 'muy mala' y 'regular' / Número total de informes de evaluación de la satisfacción generados en el periodo * 100	Informes trimestrales de evaluación de la satisfacción ciudadana	Jefe OSCS - Equipo de Servicio a la Ciudadanía	1/01/2026	30/06/2026									
			Falta de trazabilidad de los resultados de las encuestas de satisfacción entre los diferentes trimestres.	Acción de Mejora	Incorporar en el informe de evaluación de la satisfacción frente a la atención y servicio a la ciudadanía, un cuadro comparativo del trimestre anterior y actual, que muestre la variación en los porcentajes de satisfacción ciudadana con el fin de identificar los avances o retrocesos en la calidad del servicio.	Informes de evaluación de la satisfacción con porcentaje de Variación de la Satisfacción Ciudadana.	Satisfacción trimestre actual / Satisfacción trimestre anterior * 100	Informes trimestrales de evaluación de la satisfacción ciudadana	Jefe OSCS - Equipo de Servicio a la Ciudadanía	1/01/2026	30/06/2026									

HALLAZGO: Registre el hallazgo (/OPORTUNIDAD DE MEJORANO CONFORMIDAD/ OBSERVACIÓN) completo, contenido en el informe de auditoría

(1): ORIGEN: El origen pueden ser: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Revisión por la Dirección, Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme, Medición de Indicadores, Mapa de Riesgos, Autoevaluación del Proceso, Sistema de Gestión, Quejas y Reclamos, Normograma, OTRO: describa

(2): CAUSAS: Registre la causa del hallazgo o riesgo materializado, que originó la situación detectada (formato: Análisis de Causa), sobre la cual se enfocará la acción.

(3): TIPO DE ACCIÓN A IMPLEMENTAR: acción que subsana la causa que dio origen al hallazgo identificado, con el fin de solucionar las causas identificadas, para que no vuelvan a suceder.

(4): DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR: Registre la(s) acción(es) que realizará descriptivamente, para corregir definitivamente la causa del hallazgo de Auditoría, Oportunidad de Mejora, No Conformidad u Observación. Inicie con un verbo en infinitivo.

(5): INDICADOR: Registre el nombre del indicador a través de la cual se pueda observar el cumplimiento de la acción determinada. (Ej: informes, jornadas de capacitación, actas, etc.)

(6): FORMULA INDICADOR: Determine las variables y la correspondiente fórmula del indicador que permite medir el cumplimiento de la acción determinada a implementar.

(7): META DEL INDICADOR: registre la cantidad asociada a las actividades realizables y verificables de la acción correctiva que se espera alcanzar en el tiempo definido, teniendo en cuenta la realidad institucional y recursos disponibles (Ej: 5 informes, 10 jornadas de capacitación, 3 actas, etc.).

(8): RESPONSABLE DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR: Señale el responsable Directivo o Jefe de Dependencia del proceso o unidad auditada, a la cual le corresponde ejecutar la acción correctiva a implementar.

(9): FECHA DE INICIO: Indique la fecha en que comienza cada acción a implementar registrada. El formato debe ser (AAAA/MM/DD).

(10): FECHA FIN: Señale la fecha en que finaliza cada acción implementada. El formato debe ser (AAAA/MM/DD). Esta fecha **NO PODRÁ SUPERAR 12 MESES** contados a partir de la fecha de formulación del respectivo plan de mejoramiento.

(11): AVANCE REPORTADO DE LA ACCIÓN A IMPLEMENTAR: En esta sección se deberá diligenciar los siguientes campos: Fecha de corte, Resultado del Indicador a la fecha de corte, Estado, Descripción de las actividades realizadas en el periodo, Evidencia (s) soportada (s)

Los procesos deben autoevaluarse calificando el estado de las acciones, de acuerdo al resultado del avance teniendo en cuenta los siguientes criterios:

-Sin iniciar: Indica que aún no ha iniciado el plazo para realizar la implementación de la acción

-En ejecución: Indica que la acción se está desarrollando en los plazos establecidos y se encuentra en términos.

-Cumplida: Indica que la acción está cerrada y se adelantaron todas las acciones propuestas.

-Vencida: Indica que la acción se está desarrollando fuera del plazo establecido.

(12) SEGUIMIENTO: En esta sección se deberá diligenciar los siguientes campos: Fecha, resultado del indicador a la fecha de corte, estado y observaciones.

Aprobado a través del radicado 20251600276543 el día 29 de septiembre de 2025