

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

ACTA No. 02 de 2023

SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 27 de abril de 2023 **HORA**: 02:00 p.m.- 03:20 pm

LUGAR: Sesión virtual meet.google.com/zrc-uqin-zhm

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste	Observaciones
Concepción Castañeda Jiménez (D)	Asesora de Despacho	Secretaría Distrital de Planeación	SI	Delegación mediante oficio con radicado 2-2022-179522 del 06 de diciembre de 2022.
Nora Alejandra Muñoz	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Pedro Antonio Bejarano Silva	Subsecretario Planeación de la Inversión	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Jorge Alberto Torres Vallejo	Subsecretario de Información	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Margarita Rosa Caicedo	Subsecretaria de Planeación Territorial	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Bibiana Salamanca Jiménez	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Secretaría Distrital de Planeación	NO	
Ligia Galvis Amaya	Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Edison Belalcázar Erasso	Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno (E)	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Beatriz Yadira Díaz	Subsecretaria de Políticas Públicas y Planeación Social y Económica	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Diana Helen Navarro	Subsecretaria Jurídica	Secretaría Distrital de Planeación	SI	

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000

PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









SECRETARIA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste	Observaciones
Mónica Maloof Arias	Directora de Planeación Institucional	Secretaría Distrital de Planeación	SI	

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste	Observaciones
Denis Aleida Parra	Jefe Oficina de Control Interno	Secretaría Distrital de Planeación	Sí	

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste	Observaciones
Lisa María Vergara Gutiérrez	Contratista Dirección de Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Carolina Mafla	Profesional Especializado	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Laura Babativa	Directora de Talento Humano	Secretaría Distrital de Planeación	SI	
Samaris Ceballos	Directora de Trámites Administrativos Urbanísticos	Secretaría Distrital de Planeación	SI	

La citación a la sesión ordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDP fue realizada por la Secretaría Técnica del Comité a través de la herramienta Calendar de Google a los miembros el 11 de abril de 2023, con el respectivo orden del día y la presentación de la sesión.

ORDEN DEL DÍA:

- 1. Verificación del Quorum.
- 2. Presentación sugerencias de mejora por parte de los ciudadanos, en el marco de la Estrategia Conoce, Propone y Prioriza. (Dirección de Planeación Institucional).
- 3. Revisión por la Dirección I y II semestre de 2022: SESIÓN N.1: ABRIL 27 DE 2023
- A. ESTADO DE LAS DECISIONES TOMADAS EN LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL 04 DE MAYO DE 2022:
- Diligenciar el E-PD-025 Procedimiento de Identificación, Implementación y Seguimiento de

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









la Gestión del Cambio, para: (Dirección de Planeación Institucional)

- -Decreto 555 de 2021.
- -Código Disciplinario
- -Nueva metodología riesgos
- -Rediseño Institucional
- Gestionar una capacitación certificada en normas ISO y MIPG.(Dirección de Talento Humano)
- B. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (Dirección de Planeación Institucional)
- C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:
- 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - Encuestas de satisfacción.(Por Direcciones) (Dirección de Planeación Institucional).
 - Medición de las partes interesadas por parte de los procesos (Dirección de Planeación Institucional).

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

1. Bienvenida y verificación del quórum.

Mónica Maloof Arias, Directora de Planeación Institucional en su calidad de Secretaria Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, procede a dar la bienvenida a los asistentes a la sesión, agradeciendo por su participación y acto seguido realiza la verificación del quórum, confirmando que se cuenta con quórum deliberatorio y decisorio, dejando claridad que Denis Parra, Jefe de Control Interno de la Secretaría Distrital de Planeación, figura en calidad de invitado permanente, teniendo en cuenta lo anterior, se procede a dar inicio a la sesión.

2. Presentación sugerencias de mejora por parte de los ciudadanos, en el marco de la Estrategia Conoce, Propone y Prioriza.

Mónica Maloof, Directora de Planeación Institucional, da a conocer que en el marco de la **Estrategia Conoce, Propone y Prioriza** y según la información suministrada por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, no se han recibido sugerencias o propuestas de mejora de los ciudadanos, en el período de enero a marzo de 2023, a través de Bogotá te Escucha.

- 3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PARTE I:
- A) ESTADO DE LAS DECISIONES TOMADAS EN LA REUNIÓN DE REVISIÓN POR LA

Cra. 30 № 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 №69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









DIRECCIÓN DEL 04 DE MAYO DE 2022:

 Diligenciar el E-PD-025 Procedimiento de Identificación, Implementación y Seguimiento de la Gestión del Cambio, para:

Mónica Maloof, Directora de Planeación Institucional, informa que la primera decisión se encontraba orientada hacia el diligenciamiento del E-FO-056 Procedimiento de Identificación, Implementación y Seguimiento de la Gestión del Cambio, para los siguientes temas:

- Decreto 555 de 2021.
- Código Disciplinario
- Nueva metodología riesgos
- Rediseño Institucional

La responsabilidad del diligenciamiento de estos formatos estaba a cargo de la Subsecretaría de Planeación Territorial, Oficina de Control Disciplinario Interno, Dirección de Planeación Institucional y Subsecretaría de Gestión Institucional, con plazo hasta el 31 de marzo de 2023 a excepción del rediseño institucional cuyo plazo se otorgó hasta el 30 de junio de 2023, ya que al momento de la anterior revisión por la dirección no se tenía certeza de la fecha en la que se implementaría la nueva estructura de planta, razón por la cual su plazo fue mayor. Las acciones adelantadas correspondieron a:

- ✓ Se diligenció y aprobó el E-FO-056 por parte de la Subsecretaría de Planeación Territorial en lo relacionado con la adopción del Decreto 555 de 2021. (Diciembre de 2022)
- ✓ Se diligenció y aprobó el E-FO-056 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno. (Junio de 2022)
- ✓ Se diligenció y aprobó el E-FO-056 por parte de la Dirección de Planeación Institucional en lo relacionado con las metodología de riesgos. (Se presentará en esta sesión).
- ✓ Se diligenció y aprobó el E-FO-056 por parte de las direcciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional en lo relacionado con el Rediseño Institucional. (Se presentará en esta sesión).

Esto permite contar con un cronograma de fases y actividades clave que le permiten a los procesos de la entidad implementar los cambios de manera efectiva, de tal manera que no se afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En lo relacionado con el Decreto 555 de 2021, Nuevo POT, se identificó lo siguiente en el marco de la gestión del cambio identificada:

Oportunidades asociadas al cambio:

 Norma urbanística actualizada y pertinente acorde a las situaciones específicas del tiempo actual.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









- Procedimientos y trámites urbanísticos depurados y actualizados.
- Orientaciones estratégicas actualizadas para el quehacer misional del ordenamiento territorial de parte de las dependencias.

Plan de trabajo: 2021-2023

- Sesiones de formación Equipo SDP Súmate al POT.
- Actividades de Reglamentación.
- Revisión y actualización de la documentación del Proceso de Planeación Territorial y Gestión de sus Instrumentos.
- Publicación de la información del POT y su reglamentación en el SINUPOT Etapa 1

En lo relacionado con la planificación del cambio Nuevo Código Disciplinario:

Oportunidades asociadas al cambio:

 Garantizar el debido proceso en las investigaciones disciplinarias a los disciplinados, en el sentido que quien investiga no sea el mismo que emite el fallo, con el fin de garantizar la independencia, imparcialidad y autonomía de las etapas de instrucción (ejercida por la OCID) y juzgamiento (ejercida por la Subsecretaria Jurídica).

Plan de trabajo: 2021-2022

- Tramitar la modificación del Manual Específico de Funciones y Competencia Laborales.
- Sensibilizar a los equipos de la Oficina de Control Interno Disciplinario y de la Subsecretaría Jurídica sobre el cambio a realizar.
- Actualizar la documentación en el Sistema de Gestión del proceso de Control Interno Disciplinario y Soporte Legal.
- Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones.

En lo referente a la planificación del cambio rediseño institucional, se identificó lo siguientes:

Oportunidades asociadas al cambio:

 Hacer más eficiente y moderna la gestión de la SDP, mejorar las líneas de comunicación, cohesionar responsables por temáticas y procesos, y avanzar en la innovación y gestión del conocimiento.

Plan de trabajo: 2022-2023

- Actualizar actos administrativos relacionados con el SG de la entidad.
- Generar matriz de equivalencias de las dependencias.
- Adecuación Sistemas de Información.
- Definición Mapa de Procesos.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PSE: 335 8000 www.sdp.gov.co









- Actualización documentos Sistema de Gestión.
- Manual de Funciones.
- Provisión de Empleos.
- Centralización Archivos de Gestión.

En lo referente a la planificación del cambio actualización política administración de riesgos, se identificó:

Oportunidades asociadas al cambio:

 Fortalecimiento del enfoque preventivo que le permita a la entidad identificar, analizar, evaluar y tratar sus riesgos de conformidad con la política establecida por la Alta Dirección y en el marco del pensamiento basado en riesgos

Plan de trabajo: 2022

- Presentación al CIGD de la propuesta de implementación.
- Capacitación de la política de administración del riesgo.
- Entrenamiento enlaces.
- Actualización de riesgos con 13 procesos: identificación y valoración de nuevos riesgos.
- Divulgación política, elementos gestión del riesgo y temas clave del proyecto.
 - Gestionar una capacitación certificada en normas ISO y MIPG.

La Directora de Talento Humano, Laura Babativa, informa que ante la necesidad de fortalecer el equipo de enlaces y de auditores de la entidad, debido a que algunos están próximos a pensionarse, y en otros casos se han presentado retiros voluntarios de auditores en este rol, se requiere gestionar una capacitación certificada en normas ISO y MIPG. El compromiso quedó en cabeza de la Dirección de Talento Humano y su plazo de ejecución está previsto a 30 de junio de 2023. Como avance se informa que a través del contrato 844 de 2022, suscrito entre la Universidad Nacional de Colombia y la SDP, se tiene programado el curso en Técnicas de Auditoria y Gestión del Riesgo, el cual, dentro de su contenido temático, abordará los temas de la norma ISO y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se llevará a cabo entre el 10 y 26 de julio de 2023, con una intensidad de 16 horas.

B) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Mónica Maloof, Directora de Planeación Institucional informa que en este punto a través de la aplicación de lo establecido en el *Procedimiento de Identificación, implementación y seguimiento de la gestión del cambio. E-PD-025,* se realiza un análisis de los cambios mencionados en el primer punto de la sesión, a partir de la identificación del contexto y origen del cambio, del impacto del mismo sobre el sistema de gestión de la entidad y la necesidad de recursos para poder afrontar el cambio de tal manera que no afecte la operabilidad y estabilidad del sistema de gestión de la entidad, lo cual se puede observar en las

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









siguientes matrices:

Orig	gen del ca	mbio		Impactos								¿Necesidad Recursos?		
Temas	Externo/ Interno	2.Proceso(s) Responsable(s)	1.Cambios en la	2.Modificac ión del contexto interno o externo de la SDP	en la estructura	4.Cambios en los procesos, procedimientos, lineamientos y demás documentos del sistema de gestión	s en los mapas de	6.Cambios en el portafolio de bienes y/o servicios de la SDP	Cambio s página	Tecnológ icos	Huma nos	Infraestru ctura física		
1.Adopción del POT	Interno/ Externo	Planeación Territorial y Gestión de sus Instrumentos	х	х	х	x	x	x	х	SI	SI	SI		
2.Cambios en el Código Disciplinario	Externo	Soporte Legal/Control Disciplinario	х	х	x	x	x	х		SI	SI	SI		
3. Nueva Metodología de Riesgos	Externo	Direccionamiento Estratégico/Todos los procesos	х	x	х	x	x			SI	SI	NO		
4. Rediseño Institucional	Interno	Administración del Talento Humano /Todos los procesos	х	x	x	x	x	x	x	SI	SI	SI		

	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS POTENCIALES										
No.	ASPECTO	ORDENA	1. PLAN 3.CAMBIOS EN EL 4. NUEVA ORDENAMIENTO CÓDIGO METODOLOGÍA DE TERRITORIAL DISCIPLINARIO RIESGOS		OGÍA DE	5. REDISEÑO INSTITUCIONAL		SUBTOT AL			
	PREGUNTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El cambio implica modificaciones al plan estratégico?		NO		NO		NO		NO	0	4
2	¿Impacta el cumplimiento de una meta de Plan de Desarrollo?	SI			NO		NO		NO	1	3
3	¿Impacta la prestación de productos y/o servicios de la entidad?	SI		SI			NO	SI		3	1
4	¿Modifica las funciones y/o responsabilidades?	SI		SI			NO	SI		3	1
5	¿Es necesario modificar la Política y los Objetivos de la calidad?		NO		NO		NO		NO	0	4
6	¿Es necesario modificar el Mapa de Procesos?		NO		NO		NO	SI		1	3
7	¿Es necesario modificar el objetivo o alcance de algún proceso?	SI		SI			NO	SI		3	1
8	¿Es necesario modificar las actividades, las secuencias o las interacciones de algún proceso?	SI		SI		SI		SI		4	0
9	¿Es necesario ajustar los parámetros de control o			SI		SI		SI		4	0
10	¿Es necesario contratar externamente algún proceso, producto y/o servicio?		NO		NO		NO	SI		1	3
11	¿Es necesario programar formación al personal involucrado?	SI		SI		SI		SI		4	0
12	¿Se requiere actualizar el mapa de riesgos de algún proceso e identificar nuevos controles?			SI		SI		SI		4	0
	SUBTOTAL	8		7		4		9			

Del análisis anterior, se puede deducir que los cambios con mayor impacto en el sistema de gestión correspondieron al Nuevo POT y el Rediseño Institucional catalogándose así, como los cambios potenciales con mayores impactos en términos de cambios en la normatividad, en la estructura organizacional, en el contexto interno y externo de la entidad, en los procesos, procedimientos y demás lineamientos del sistema de gestión, en el mapa de riesgos de la entidad, entre otros. Frente a lo cual se

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000









identificaron como principales acciones a realizar las siguientes:

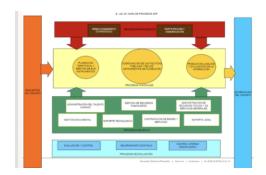
- Modificar el objetivo o alcance de algún proceso.
- Modificar las actividades, las secuencias o las interacciones de algún proceso.
- Modificar el mecanismo, parámetro para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de algún proceso.
- Programar formación al personal involucrado.
- Actualizar el mapa de riesgos de algún proceso e identificar nuevos controles.

En el marco del rediseño institucional y teniendo en cuenta la planificación del cambio, en octubre de 2022, se genera la **Circular 031 de 24 de octubre 2022**, la cual incluía los lineamientos para la fase inicial de implementación de la estructura organizacional, **en lo relacionado con:**

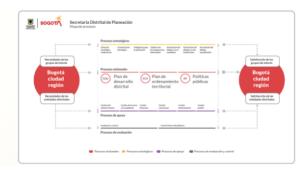
- Cierre de Planeación Institucional 2022.
- Actualización Documental del Sistema de Gestión.
- Matriz de Equivalencias.
- · Administración del Riesgo.
- Lineamientos intervención del inventario de trámites y Opa's de la SDP.

Así como, se establece que la etapa de adaptación del sistema de gestión para la estabilización de la estructura organizacional irá <u>del 1 de noviembre de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2023,</u> periodo durante el cual, cada una de las dependencias ejecutará el plan de trabajo que permita garantizar el cumplimiento y el normal desarrollo de sus funciones y misionalidad.

Es importante tener en cuenta que en lo referente al mapa de procesos se requiere un proceso de transición y adaptación tecnológica mucho más largo, identificándose los siguientes cambios.







Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000









Procesos	Mapa anterior	Nuevo mapa	Principales cambios		
Estratégicos	2	7	Se realizan cambios de nivel de varios procesos acorde al rediseño		
Misionales	3	3	institucional.		
Ароуо	7	6	Se separan algunos procesos, de acuerdo a sus competencias.		
Evaluación	3	2	Se alinean los procesos misionales a los productos que dirigen las		
Total	15	18	labores del sector.		

Se debe aclarar que actualmente la entidad se encuentra en la etapa de ajustes al sistema y durante este año la entidad va a operar en la mayoría de situaciones con el mapa de procesos actual, hasta que se cuente con el desarrollo tecnológico que soporte el nuevo mapa de procesos. Durante el **periodo de transición del 2023** se van a mantener actividades asociadas al mapa de procesos actual de la siguiente manera:

Mapas de Riesgos actualizados en 2022

Gestión

Corrupción

Seguridad de la Información

- Acciones de Planes de mejoramiento en ejecución
- Procedimientos y formatos sin actualizar

Y se van a realizar actividades asociadas al nuevo mapa de procesos teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Planes Operativos Anuales
- Caracterización nuevos procesos
- Nuevos Planes de mejoramiento una vez se cuente con la plataforma tecnológica
- Procedimientos y formatos actualizados

Actualmente, se está realizando un trabajo conjunto con el área de Tecnologías de la Información, para desarrollar un nuevo módulo que recoja el nuevo mapa de procesos y sus respectivas mejoras, para garantizar que la transición sea lo más tranquila y el sistema de gestión opere con normalidad.

C. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









Mónica Maloof, informa que la Secretaría Distrital de Planeación, realiza la medición de la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas a través de diferentes mecanismos entre ellos:

- a) Encuestas de satisfacción por dependencias
- b) Retroalimentación de las partes interesadas por procesos
- c) Medición de percepción del servicio de atención especializada. (Dirección de Servicio a la Ciudadanía)
- d) PQRS recibidas a través de diferentes canales. (Dirección de Servicio a la Ciudadanía)

Se aplican las directrices de la "Guía para medir la satisfacción de los grupos de valor y de los grupos de interés o partes interesadas de la SDP" E-IN-014. Estos mecanismos evidencian el compromiso que tiene la SDP con los principios del Sistema de Gestión de Calidad, especialmente en lo relacionado con Enfoque al cliente, liderazgo y mejora continua.

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Grupos de valor: personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) <u>a quienes van dirigidos</u> los bienes y servicios de una entidad. (DAFP)
- Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que <u>tienen un interés especial en la gestión y los resultados</u> de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- · Parte interesada: Persona u organización que
 - -Puede afectar verse afectada ó
 - -Percibirse como afectada por una decisión o actividad. (NTC ISO-9000-2015 numeral 3.2.3)

A) ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2022. (POR DIRECCIONES)

La medición de satisfacción es fundamental para realizar seguimiento a la percepción de nuestros grupos de valor y de nuestros grupos de interés y/o demás partes interesadas, quienes finalmente son la razón de ser de nuestra entidad. La aplicación de encuestas permite conocer cómo se están entregando los diferentes productos y/o servicios y si se cumplen los requisitos establecidos en el documento E-LE-066 Matriz de caracterización de productos y/o servicios de la SDP, para la toma de decisiones y la mejora continua.

Es importante mencionar que se tomaron como referencia los resultados con el nombre de las antiguas dependencias teniendo en cuenta que, como producto del rediseño institucional, las nuevas dependencias empezaron a funcionar en el mes de noviembre de 2022, esto con el fin de facilitar el análisis de los resultados y generar un comparativo intersemestral. A continuación se presentan los resultados consolidados por procesos de las encuestas 2022-l y 2022-ll.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









• Resultado encuestas proceso de Planeación territorial y Gestión de sus Instrumentos.

DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Encuesta Servicio al Ciudadano *	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Dirección de Planes Parciales			94%	NO	La Dirección informa tanto para el I como el II semestre de 2022: <u>durante este periodo</u> dentro de sus metas no se adoptaron planes parciales en tratamiento de desarrollo, por lo tanto, no se cuenta con encuestas de satisfacción generadas por la dependencia. Sin embargo, se relaciona calificación otorgada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el servicio de citas virtuales.
Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana	90%		94%	NO	Fueron respondidos, evaluados y calificados los requisitos de Claridad, legibilidad y oportunidad en la proyección del acto administrativo y/o concepto, se valoró también la experiencia de prestación del servicio.
Dirección de Norma Urbana	96%		94%	NO	Durante el segundo semestre de 2022 no se realizaron encuestas de satisfacción a las actuaciones realizadas por la Dirección de Norma Urbana, teniendo en cuenta que no emitió actos administrativos de carácter particular, motivo por el cual no se realizaron encuestas de satisfacción sobre los actos emitidos por la dependencia. Sin embargo, se relaciona calificación otorgada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el servicio de citas virtuales.
Dirección del Taller del Espacio Público	84%	84%	96%	NO	Los servicios de la entidad se han visto afectados por el proceso de transición estipulado por el nuevo POT, que dio traslado de esta competencia a las entidades: a) IDARTES c) IDU d) IDRD e) IDPC. La suspensión temporal por medida cautelar del Dcto 555-2021 implicó el retorno temporal de las competencias a la SDP; estas situaciones implicaron, lo cual redunda en la percepción generada de eficiencia de tiempos de respuesta a los peticionarios, sin que resulte ser directamente una demora propia de la Dirección.
Dirección de Planes Maestros y Complementarios	84%	93%	96%	NO	Fueron respondidos, evaluados y calificados los requisitos de Claridad, legibilidad y oportunidad en la proyección del acto administrativo y/o concepto, se valoró también la experiencia de prestación del servicio.

DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Encuesta Servicio al Ciudadano *	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Dirección de Ambiente y Ruralidad			98%	NO	Se relaciona calificación otorgada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el servicio de citas virtuales.
Dirección Legalización y Mejoramiento barrios			93%	NO	Se relaciona calificación otorgada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el servicio de citas virtuales.
Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos	70%	43%	95%	SI	Es importante resaltar el inconformismo que presenta el producto y/o servicio de factibilidad o permiso para la instalación de Estaciones Radioeléctricas. La Dirección ha detectado está problemática con antelación y ha identificado acciones correctivas, por lo que actualmente se continúa con la ejecución de la ID situación de mejora 2041: Acción 2865: Modificar decreto estaciones radioeléctricas. Acción 2866: Modificar procedimiento estaciones radioeléctricas. Para esta vigencia se se implementaron las siguientes acciones de mejora para la claridad de los actos administrativos: Acción 2888: Mesa de trabajo verificar formato M-FO-073 permiso estación radioeléctrica Acción 2889: Socialización del trámite y del acto administrativo o concepto técnico. La Dirección viene adelantando acciones de mejora como la automatización del trámite, reduciendo los tiempos y mejorando la atención a los usuarios, todo con el trabajo continuo para la expedición de un Decreto que disminuye tanto en tiempo como en requisitos la expedición del permiso. Se relaciona calificación otorgada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en lo relacionado con el servicio de citas virtuales.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000

www.sdp.gov.co Código Postal: 1113111









Samaris Ceballos, Directora de Trámites Administrativos urbanísticos, explica que el resultado de la encuesta asociada a la instalación de estaciones radioeléctricas, en primera medida se debe a que el trámite es bastante dispendioso, ya que tiene muchos componentes que convergen en diferentes perfiles que maneja la entidad, pues todo el tema técnico, jurídico y urbanístico se redujo a una serie de formatos que si bien fueron aplicados en debida forma, no obtuvieron el resultado esperado, porque una de las políticas que maneja la Secretaría de las TIC, es que se liberen las barreras para que los operadores puedan desplegar las estaciones radioeléctricas. Sin embargo, la realidad refleja que hay muchos componentes de tipo estructural y de espacio público que no se pueden pasar por alto, por lo que se debían realizar bastantes requerimientos al ciudadano o el interesado, lo que afectaba directamente la calificación del usuario.

En segunda medida, como acción de mejora para mitigar la mala calificación respecto a este trámite, se generó el Decreto 083 de 2023, que busca reducir el trámite de estaciones radioeléctricas, eliminando el tema de factibilidad y de permiso y trasladando al interesado la responsabilidad del trámite. Con la aplicación de este Decreto, el interesado radica la solicitud, con la Declaración Responsable bajo la gravedad de juramento que cumple los requisitos y la entidad presume que este cumple al momento de la radicación; sin embargo, la entidad debe verificar algunos requisitos que en caso de incumplimiento podrán ser subsanados, pero en estos casos, el trámite se cierra inmediatamente hasta que este subsane y se vuelva a radicar, lo que mejora el tiempo en la atención y la eficiencia y oportunidad de la misma.

El Decreto 083 de 2023 fue publicado en febrero de la presente vigencia y requiere la actualización de una serie de formatos y procedimientos internos, que se están gestionando en el SIPA. Así mismo, se vienen elaborando una serie de documentos y requisitos para actualizar el trámite, los cuales establecen el paso a paso, se han venido realizado mesas de trabajo y dando orientación al usuario acerca de la implementación de este nuevo marco normativo. Algunos operadores que tienen trámites en regularización, deben renunciar al proceso anterior, para poder acogerse a los requisitos que establece el Decreto 083 de 2023.

Sin embargo, se menciona que los operadores en su mayoría no quieren renunciar y desistir del trámite anterior, ya que quieren que se su proceso se apruebe bajo el modelo anterior, dado que el nuevo Decreto traslada la responsabilidad al operador, con la condición que, si en un control administrativo aleatorio por parte de la SDP se evidencia que algún operador incumple con algún requisito, estos perderán el permiso. La mayoría de los trámites son negados, lo que abre la puerta a estar resolviendo recursos de reposición por negación de permiso, negación de regularización y reposiciones por desistimiento.

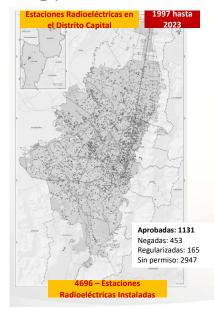
Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co



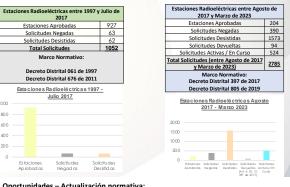








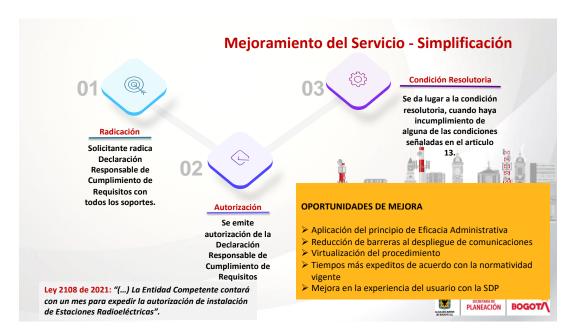
Sistema de las TIC - Territorio



Oportunidades – Actualización normativa:

- > Priorización de infraestructura TIC para las zonas deficitarias, especialmente el suelo
- Incentivar el despliegue ordenado, mejorando la conectividad en el territorio a través de un procedimiento expedito en el marco de la declaración responsable.
- Cubrir las necesidades de conectividad de la población del Distrito Capital a partir de la implementación de nuevas tecnologías, cubriendo la demanda.





Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP Cra 21 Na69B-80 ext. 9014-

PBX: 335 8000 Código Postal: 1113111











Margarita Caicedo, Subsecretaria de Planeación Territorial, comenta que fue necesario priorizar este tema en términos de reglamentación urbanística, porque simplifica una gran cantidad de procesos con una carga administrativa alta, en un tema que no es de resorte de la planeación, sino más bien de la operación de la infraestructura de servicios y con esta reglamentación la idea es atender el rezago y cerrar la brecha en la cantidad de trámites administrativos abiertos. Samaris Ceballos interviene y manifiesta que se busca resolver el rezago a 2024, a no ser que se revoque una resolución de reposición por parte del CRC, se verificará el escenario y el paso a seguir.

 Resultados encuestas 2022 del proceso de Coordinación de las Políticas Públicas y de los Instrumentos de Planeación:

DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Encuesta Servicio al Ciudadano*	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Dirección de Políticas Sectoriales		87%		NO	
Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales		89%		NO	Se recibió como sugerencia articulación con procesos de seguimiento de Política Publica Étnica en lo Local realizados por otras áreas de la SDP. S En los talleres que brinda la Dirección se debería hablar también sobre la discapacidad y el acuerdo 010 frente a la contratación y el porcentaje en las alcaldías.
Dirección de Economía Urbana			99%	NO	Según la medición que realiza la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, esta dependencia ocupó en el I semestre de 2022 el primer lugar y en el II semestre el segundo lugar dentro de las 11 calificadas a través del servicio de agendamiento virtual.
Dirección de Operaciones Estratégicas	95%		89%	NO	
Dirección de Integración Regional, Nacional e Internacional		89%			Se tuvieron en cuenta aspectos como: nivel de conocimiento, utilidad de la asesoría, cordialidad y amabilidad, oportunidad y calidad en el servicio prestado.
Dirección de Diversidad Sexual		84%		NO	
Dirección de Programación y Seguimiento a la Inversión	97%	96%		NO	Como sugerencias y aspectos a mejorar se destacan menor rotación de los profesionales asignados como enlaces de las alcaldías locales y reiniciar las capacitaciones y acompañamiento tipo talleres para todos los equipos, pues cambian constantemente.
Dirección de Planes de Desarrollo y Fortalecimiento Local		96%		NO	
Dirección de CONFIS	80%	91%		NO	El formulario fue diligenciado por los jefes de planeación de 15 entidades distritales para el I semestre de 2022 y para el II semestre por 6 entidades distritales, respecto a referentes del Plan Financiero y Presupuestal en cada una de las Entidades y Miembros del Consejo.

Cra. 30 N° 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 N°69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000

www.sdp.gov.co Código Postal: 1113111









• Resultados encuestas 2022 del proceso de Producción, Análisis y Divulgación de Información:

DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Encuesta Servicio al Ciudadano	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Dir. de Información, Cartografía y Estadística		81%	92%	NO	Para futuros ejercicios de similar objetivo, se plantea realizar un muestreo o aplicar la encuesta solo a los(as) servidores (as) que requieran y consultan la BDGC y la información geográfica. Esto dará mayor precisión y representatividad a la encuesta y a los resultados producto de las misma.
Dirección de Estudios Macro	90%	91%		NO	Respecto a los tiempos vale resaltar que todas estas estrategias permiten <u>reducir el tiempo</u> de respuesta ya que la información que ya ha sido procesada, está siendo organizada, clasificada para mayor agilidad en los tiempos de respuesta.
Dirección de Estratificación	90%	90%	96%	NO	Se destaca el informe realizado por la Dirección de Estratificación, frente al análisis de cuales son los requisitos de sus servicios.
Dirección de Sistemas		97%		NO	Se destacan el nivel de estadísticas, análisis y seguimiento detallado de los niveles de satisfacción frente a Servicios TI (97%), Satisfacción TI (96%) y Campañas (98%). Aparte se miden los servicios prestados por la mesa de ayuda, de los cuales fueron evaluados 613 con un porcentaje de satisfacción del 93%.
Dirección de Servicio al Ciudadano			93%	NO	La medición de satisfacción se realiza a través de la encuesta especializada de Servicio al Ciudadano.
Dirección de SISBEN		98%		NO	

· Resultados encuestas 2022 de los procesos de apoyo:

PROCESO SG	DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Soporte Legal	Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos		96%	NO	Los usuarios de los servicios prestados por la Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos a través de la encuesta, reconocen que el tiempo y la calidad de los servicios de manera general. Se recibe sugerencia encaminada a: -La necesidad de <u>actualización constante en nuevos lineamien</u> tos distritales para la elaboración de actos administrativos.
	Dirección de Trámites Administrativos		92%	NO	
	Dirección de Defensa Judicial	97%	98%	NO	

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 N³69B-80 ext. 9014-

PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









PROCESO SG	DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Administración de Recursos Físicos y Servicios Generales			93%	NO	Felicitaciones: -En general sus servicios son geniales que bueno contar con ustedesExcelente prestación del servicio Sugerencias: - El tema de la vigilancia sigue siendo demasiado paupérrimo, en Talento Humano recibimos constantemente visitantes externos y la atención es muy demorada y con mucho trámite El servicio de mantenimiento es demorado tal vez no existe suficiente personal Muchas veces el Servicio de Vigilancia intervino indebidamente en mi gestión, solicitando información que no le compete según el objeto del contrato.
	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	92%	94%	NO	El proceso presentó buenos resultados de sus usuarios internos y externos en los 3 puntos: Planoteca, Ventanilla Única de Radicación y Archivo Central. Se recibieron entre otras observaciones y sugerencias como: -Excelente atención, cordialidad y amabilidad, eficiente organización. Sugerencias: -Verificar los archivos antiguos, no están todas las licencias de la urbanizaciónLos tiempos de entrega de las solicitudes se extienden mucho, omitiendo tiempos de leyQuizás permitir que en el formato virtual se pueda sugerir los días de la semana, además del horario mañana /tarde. Considero que las copias de los planos son muy costosas. En otro sitio el pliego cuesta \$3.500.

PROCESO SG	DEPENDENCI A	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Recursos	Dirección de Gestión Financiera		95,8%	NO	Observaciones destacadas: -En general los servicios prestados y las consultas que se realizan son atendidos oportunamente. Sugerencias: -Es doble el trabajo que debe hacerse cuando ajustaron el A-FO de acta de reciba final para contratos de prestación de servicios: se debe solicitar la información a Financiera para luego reportarla desde el área de la supervisión. -Buscar alternativas para programación del PAC para los contratos suscritos en periodos diferentes al de la apertura del sistema. -Realizar capacitaciones para procesos específicos como los de Regalías. -Crear algún grupo por Whatsapp o correo electrónico en masivo para compartir información financiera.
	Dirección de Gestión Contractual	86%	89%	NO	Los Jueves de Contratos obtuvieron una alta calificación por parte de los usuarios, aunado a la cordialidad, amabilidad en el trato, actitud y disposición del equipo de trabajo. Sugerencias: - Efectuar ciclo de capacitaciones a los directivos supervisores, contratistas - En lo posible, realizar observaciones sobre informes una sola vez para evitar reprocesos Unificar criterios y contar con términos Paciencia, tolerancia, trato más cordial y ponerse en los zapatos de todos Revisión de pólizas durante la ejecución del contrato y no al final.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP Cra 21 Na69B-80 ext. 9014-

PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co Código Postal: 1113111









PROCESO SG	DEPENDENCI A	VIGENCI A 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
	Dirección de Gestión Humana		92%	NO	Se destaca la recolección de información y análisis detallado que realiza la Dirección de Gestión Humana por cada uno de los servicios que presta, llegando incluso a tener el comparativo con vigencias anteriores. Los servicios que obtuvieron los más altos porcentajes de satisfacción, están relacionados en su orden con, Préstamo de Historias Laborales, las Certificaciones (Laborales/Bono pensional), autorización de retiro de Cesantías parciales, trámites de nómina, programa de Bienestar e incentivos.

· Resultados encuestas 2022 de los procesos estratégicos:

PROCESO SG	DEPENDEN CIA	VIGENCI A 2022-I		Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Mejoramiento Continuo	Dirección de Planeación		96%	NO	Si bien los resultados son altos para el proceso, se recibieron sugerencias sobre temas a profundizar:
Direccionamiento Estratégico	Dirección de Planeación		96%	NO	A nivel estratégico revisar como tener una metodología institucional complementaria para la racionalización de trámites (cualquiera de las modalidades) con el fin de mitigar riesgos de no cumplimiento. A veces se reciben requerimientos de parte de planeación con muy poco tiempo para dar respuesta o consolidar la información, seria bueno que dieran más tiempo para ello, ya que a veces por la premura para entregar información se puede inducir al error. -En el tema de riesgos, la entidad presenta debilidades, se debería repensar la figura de enlace de calidad, buscar la manera que todos los funcionarios se apropien del tema, muchas áreas suplen el cargo con contratistas y en otras se recarga a un funcionario que se convierte en el perseguidor de los demás para obtener la información.

PROCESO SG	DEPENDENCIA	 VIGENCIA	Plan de	OBSERVACIONES
Participación y	Dirección Participación Comunicación Planeación	 92,8%	NO	-Se destacan calificaciones satisfactorias frente a los criterios de cordialidad, amabilidad y calidad de los servicios de acompañamiento prestadosSe observa un leve equilibrio entre las respuestas obtenidas por parte de personas que pertenecen a una entidad u organización y quienes no pertenecen a ninguna
Comunicación	Oficina de Prensa y Comunicaciones	 82%		-Los productos con mayor porcentaje de solicitud son: publicación de documentos en portal web con 20 %, seguido de noticias web con el 20 %, en tercer lugar está la difusión en redes sociales con un 16%.

Cra. 30 № 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2

Archivo Central de la SDP Cra 21 Na69B-80 ext. 9014-

PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









· Resultados encuestas 2022 de los procesos de evaluación:

PROCESO SG	DEPENDENCIA	VIGENCIA 2022-I	VIGENCIA 2022-II	Plan de Mejora	OBSERVACIONES
Control Interno Disciplinario	Oficina de Control Interno Disciplinario		97%	NO	El resultado de la encuesta de satisfacción, refleja: -Claridad en los temas tratados en las capacitaciones y/o tips disciplinariosLa actividad preventiva aporta conocimiento y es útil para el ejercicio de su cargoAlto grado de Satisfacción acerca de e las actividades preventivas de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
Evaluación y control	Oficina de Control Interno	98%	96%	NO	Se destaca el alto grado de satisfacción en criterios como: cumplimiento del alcance de las auditorías, cumplimiento del objetivo, confiabilidad, valor agregado generado y cordialidad y amabilidad de los auditores.

B). MEDICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS:

Mónica Maloof informa que este apartado se trae a colación en la Revisión por la Dirección teniendo en cuenta que en el marco de la Auditoría ICONTEC 2019, se encontró que: "no hay evidencia específica de la entrada de la retroalimentación de las partes interesadas en la Revisión por la Dirección. No basta con las encuestas a los grupos de valor o usuarios directos. Se requiere conocer la retroalimentación de todas las partes interesadas (grupos de interés)".

Algunos ejemplos de partes interesadas son:

- Usuarios y/o grupos de valor
- Gremios
- Sociedad
- Proveedores
- Entidades distritales
- Equipo Directivo
- Empleados
- y representantes
- Organismos de control

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









A continuación se relacionan algunos retroalimentaciones de partes interesadas recibidas por los proceso de la entidad que vale la pena tener en cuenta:

Proceso	Observaciones 2022-II
	Productos y/o temas: -Reglamentación POT -Política Pública de Ruralidad del Distrito Capital reformuladaPlanes parciales.
Planeación territorial y gestión de sus instrumentos	Requisitos: -Es el proceso que más recibe retroalimentación de sus grupos de valor, y demás partes interesadas en la entidadSe recibieron múltiples observaciones en los diferentes escenarios dispuestos por la entidad como talleres, mesas de trabajo, reuniones virtuales, acción popularLos requisitos más observados se relacionan con Legalidad del Acto Administrativo, Claridad – Oportunidad y Técnicos.
	Acciones y/o tratamiento: -Construir conjuntamente normas sobre cargas urbanas, su liquidación y aplicación. -Facilitar la aplicación por parte de los operadores en los trámites de licenciamiento urbanístico de la ciudad, se consideró necesario actualizar, complementar y precisar el "Manual de Normas Comunes a los Tratamientos Urbanísticos" de que tratan el numeral 1º del artículo 256 y el literal e) del numeral 4º del artículo 607 del Decreto Distrital 555 de 2021, verificando en todo caso su concordancia y armonización con las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial. -La estrategia de participación de la Política Pública de Ruralidad del Distrito Capital, se retroalimenta con los aportes de la comunidad previa implementación

Proceso	Observaciones 2022-II
	Productos y/o temas: - Falencia actualización / modificación Garantía Única (<u>Hallazgo Auditoría Contraloría</u>).
Contratación de Bienes y Servicios	Requisitos:- Los requisitos están determinados en el formato de solicitud de contratación, minuta contractual y/o modificaciones respectivas.
	Acciones y/o tratamiento: -Plan de Mejoramiento - ID MEJORA 2110 - ID ACCION 2885. Realizar capacitación a los Supervisores y apoyos a la supervisión sobre el manejo de las GarantíasPlan de Mejoramiento - ID MEJORA 2110 - ID ACCION 2884. Realizar la actualización del procedimiento que incluye la revisión y aprobación de garantías.

Cra. 30 № 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 №69B-80 ext. 9014-

PBX: 335 8000 www.sdp.gov.co









Proceso	Observaciones 2022-II
	Productos y/o Temas: - Gestión de usuarios (SIPA RADICACIÓN). - Correo Electrónico y otras herramientas de colaboración (entrega de correos provenientes del dominio sdp.gov.co, ya que este dominio se encuentra categorizado como SPAM).
Soporte Tecnológico	Requisitos: -Servicios disponibles y accesiblesGestión de usuariosDisponibilidad.
	Acciones y/o tratamiento: -Se realiza la validación y verificación de los usuarios: 901354361 y 1000131445 se asocian al correo encontrándose activos y funcionales. Se adjunta guía para cambio de clave en el sistema de radicación virtual de la Secretaria Distrital de Planeación. -Así mismo se realizó validación con nuestro proveedor de correo electrónico (ISP), quien nos informó igualmente que no hay bloqueo desde o hacia su dominio. Se realiza verificación del dominio sdp.gov.co con la herramienta MXtoolbox donde se evidencia que la entidad no aparece reportada en listas negras (Ni por dominio ni por IP).

Mónica Maloof da por terminada la sesión, aclarando que quedan pendientes dos sesiones para culminar el ejercicio de la Revisión por la Dirección, la tercera encaminada a verificar el tema de Servicio a la Ciudadanía y otros temas que le competen a esta dirección.

Fecha, 27 de abril de 2023 hora 3:20 pm., lugar de la sesión virtual, vía meet.google.com/zrc-ugin-zhm.

En constancia firman,

CONCEPCIÓN CASTAÑEDA JIMENEZ

Presidenta del Comité por delegación de la Secretaria Distrital de Planeación MÓNICA MALOOF ARIAS

Secretaria técnica del Comité Institucional Gestión y Desempeño Directora de Planeación Institucional SDP

Anexos:

1. Presentación de la Sesión. Abril 27 de 2023.

Proyectó: Lisa M Vergara G, Contratista, Dirección de Planeación Institucional.

Cra. 30 Nº 25 -90 pisos 5, 8,13 / SuperCade piso 2 Archivo Central de la SDP Cra 21 Nº69B-80 ext. 9014-PBX: 335 8000

www.sdp.gov.co Código Postal: 1113111





