

Bogotá D.C, Julio 8 de 2024

Doctor  
**CARLOS AUGUSTO WILCHES VEGA**  
Contralor de Cundinamarca  
E, S. D.

Asunto: Informe final anual vigencia 2022 - Auditoria Financiera y de Gestión -AF presencial Vigencia 2022-

Cordial saludo.

Se adjunta el informe anual en los términos establecidos en la Resolución #278 de 2021, junto con los soportes de cumplimiento del Plan de mejoramiento, practicada por la Contraloría de Cundinamarca; aprobado el 29 de diciembre de 2022, en el formato Plan de Mejoramiento código: PM01-PR11-F02- VERSIÓN: 2.0.

Realizada la medición del cumplimiento y la efectividad de las acciones de mejora, se registran los siguientes indicadores:

RESULTADO EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO			
VARIABLES A EVALUAR	Calificación Parcial	Ponderación	Puntaje Atribuido
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	89.3	0.20	17.9
Efectividad de las acciones	80.4	0.80	64.3
<b>CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		<b>1.00</b>	<b>82.14</b>
<b>Concepto a emitir cumplimiento Plan de Mejoramiento</b>		<b>Cumple</b>	
80 o más puntos		Cumple	
Menos de 80 puntos		No Cumple	

Anexo: Siete (7) folios y 1 CD (Plan de Mejoramiento y soportes)

Atentamente,

**JORGE ANDRES LOPEZ QUINTERO**

Gerente

Aprobó: Yetica Jhasvelli Hernández Ariza

Elaboró: Claudia Yamile Rubiano

Revisó: Claudia Yamile Rubiano



Nº Matrigo	Descripción del hitazo	Activo de empresa	Lista Indicadores de Cumplimiento	Inicio de Ejecución Programado (Meses)	Fecha Inicial de la Acción	Fecha de terminación de la Acción	Dependencia donde se ejecuta la acción	Cargo Responsable	COMPLIMIENTO	EFFECTIVO	ESTADO DE LA ACCIÓN (Estado-C)	DIRECCION TÉCNICA RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		Cuenta 1316 Cuentas por cobrar de clientes de salud Prestaciones de servicios de atención médica El pago de los servicios de atención médica por parte de los beneficiarios de la FES. Se debe garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en el contrato.		12 Meses	01/05/2023	31/07/2024	Dirección Financiera	Directora Financiera Efectores de cuenta	1	2	A	YERICA JARAMILLA ARIZA	Planes seguimiento Se avanza en el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de atención médica por parte de los beneficiarios de la FES. Se debe garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en el contrato.
		Cuenta 1310 Cuentas por cobrar de proveedores de salud El pago de los servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Seppant: Estrategia de acciones técnicas al área jurídica para impulsar el cumplimiento de los plazos de pago por parte de los proveedores de servicios de atención médica.		17 Meses	01/05/2023	31/07/2024	Dirección Financiera	Directora Financiera Efectores de cuenta	0	0	A	YERICA JARAMILLA ARIZA	Planes seguimiento Se avanza en el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Se debe garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en el contrato.
		Cuenta 1310 Cuentas por cobrar de proveedores de salud El pago de los servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Seppant: Estrategia de acciones técnicas al área jurídica para impulsar el cumplimiento de los plazos de pago por parte de los proveedores de servicios de atención médica.		17 Meses	01/05/2023	31/07/2024	Dirección Financiera	Directora Financiera Efectores de cuenta	2	2	C	YERICA JARAMILLA ARIZA	Planes seguimiento Se avanza en el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Se debe garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en el contrato.
		Cuenta 1312 Cuentas por cobrar de proveedores de salud El pago de los servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Seppant: Estrategia de acciones técnicas al área jurídica para impulsar el cumplimiento de los plazos de pago por parte de los proveedores de servicios de atención médica.		17 Meses	01/05/2023	31/07/2024	Dirección Financiera	Directora Financiera Efectores de cuenta	2	2	C	YERICA JARAMILLA ARIZA	Planes seguimiento Se avanza en el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de atención médica por parte de los proveedores de servicios de atención médica. Se debe garantizar el cumplimiento de los plazos de pago establecidos en el contrato.



N° Hallazgo	Descripción del hallazgo	Actas de entrega	Unidades de cumplimiento	Tiempo de Ejecución Programado (Meses)	Fecha Inicial de la Acción	Fecha Terminación de la Acción	Dependencia donde se realiza la acción	Cargo Responsable	CUMPLIMIENTO	EFECTIVIDAD	ESTADO DE LA ACCIÓN (Cierre o Abierta)	DIRECCION RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Sobre ejecución en contratos para la venta y comercialización de servicios de salud. Sección de Atención al Cliente, en el contrato N° 001/2023, se ha ejecutado un 70% de los recursos asignados, cuando el contrato indica un 50% de ejecución.	3. Admitir los reportes de ajuste realizados en el caso de ser procedente al plan registro. <b>Soporte:</b> Documento Soporte de ajuste realizado	Documento soporte	12 meses	01/05/2023	31/07/2024	Dirección Financiera	Jefe de Cartera Subdirector de Contabilidad	7	7	C	VERICA JIMENEZ HERNANDEZ ARIZA	<p>Primer seguimiento. Se aportan 174 folios que contienen actas de conciliación de Cartera con la Subdirección de Contabilidad, que corresponden a 45 actas de conciliación.</p> <p>Segundo seguimiento. Durante la vigencia 2024 se ha venido realizando conciliaciones permanentes entre el área de Cartera de la Subdirección de Contabilidad y el área de Cartera del sistema DICI (en modalidad de información financiera IAFI).</p> <p>Indicador de cumplimiento: Actas de conciliación mensual: 991/44 * 100 = 69.75%</p> <p>En relación a la efectividad se ha cumplido al 68.75%, realizando las conciliaciones correspondientes en cada mes, entre Contabilidad y Cartera, con un total de conciliaciones realizadas de 54 para el segundo seguimiento de la Contabilidad.</p> <p>Se anexa:   - Se anexan 54 actas de conciliación (140 Folios)</p> <p>Primer seguimiento. La Subdirección de Contabilidad anexa seis (6) documentos de reclasificación de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023.</p> <p>Segundo seguimiento.   - Se debe reconocer la cuenta por deudas entre para disminuir los ajustes y reclasificaciones.   - Se anexan los ajustes realizados que se originan una vez se realizan las conciliaciones mensuales entre contabilidad y Cartera, ajustes que se reconocen en el módulo de contabilidad o Cartera según corresponda.</p> <p>Indicador de Cumplimiento: 4 Ajustes realizados en el módulo contable</p> <p>En relación a la efectividad se ha dado cumplimiento al 100%, debido a que se cumple con la actividad de realizar los ajustes necesarios en el módulo contable, registros derivados de las conciliaciones mensuales que se están realizando entre las áreas de Cartera y Contabilidad.</p> <p>Se anexa:   - Comprobante de ajuste contable N° 458 del 30 de abril de 2024 (1 Folio)   - Comprobante de ajuste contable N° 456 del 31 de marzo de 2024 (1 Folio)   - Comprobante de ajuste contable N° 457 del 31 de marzo de 2024 (1 Folio)   - Comprobante de ajuste contable N° 453 del 30 de mayo de 2024 (1 Folio)</p> <p>Segundo seguimiento.   - Se debe continuar con la parametrización del libro de Cartera, con el fin de actualizar en tiempo real las glosas, lo cual se necesita para tener el control en la ejecución presupuestal del contrato y en la liquidación.</p> <p>Para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de mayo del año 2024 se suscriben 23 contratos con fecha presupuestal, los cuales suman un total contratado por \$40,260,005.487 de los cuales se han ejecutado a 31 de mayo de 2024 \$3,183,381,574 monto que representan un 7.91% del total contratado con fecha presupuestal. Teniendo en cuenta que no se asore ejecuta ningún contrato, la efectividad es del 100%.</p> <p>Indicador de Cumplimiento: 3.183.381.574/40.260.005.487*100= 7.91% 100%</p> <p>Valor ejecutado de los contratos vigentes con fecha presupuestal / valor a ejecutar de los contratos vigentes con fecha presupuestal</p> <p>Se anexa. Informe seguimiento plan de mejoramiento Contabilidad de Cundinamarca Vigencia 2022, mediante Aplicativo SOD: Tablero de Control</p>
4	El área de Subdirección de Sistemas genera una encuesta llamada "Satisfacción del usuario" en el sistema "SI" que permite analizar la satisfacción del usuario con el sistema "SI" que permite analizar la satisfacción del usuario con el sistema "SI".	El área de Subdirección de Sistemas genera una encuesta llamada "Satisfacción del usuario" en el sistema "SI" que permite analizar la satisfacción del usuario con el sistema "SI".	Encuestas - Informe Comité de Seguimiento de la calidad de la atención	7 meses	01/05/2023	31/10/2023	Subdirección de Sistemas	Subdirector de Sistemas	7	7	C	VERICA JIMENEZ HERNANDEZ ARIZA	<p>Segundo seguimiento. Se desmontó el tablero de control, el cual puede ser consultado en la intranet. Se debe continuar con la parametrización del libro de Cartera, con el fin de actualizar en tiempo real las glosas, lo cual se necesita para tener el control en la ejecución presupuestal del contrato y en la liquidación.</p>

N° Subproyecto	Descripción del hitazo	Acción de mejora	Meta (Indicador de Cumplimiento)	Tiempo de Ejecución Planificado (días)	Fecha Inicial de la Acción	Fecha Terminación de la Acción	Deportación donde se realiza la acción	Cargo Responsable	CUMPLIMIENTO	EFECTIVIDAD	ESTADO DE LA ACCIÓN (Cerrada-CI Abierta-A)	DIRECCIÓN TÉCNICA RESPONSABLE	OBSERVACION
	<p><b>Hitazo de Costos en el Sistema de Información Dinámica Central</b></p> <p>Condición: El sistema de información dinámica central no permite la actualización de los costos de producción y el registro de los costos de producción en el sistema de información dinámica central.</p> <p>Objetivo: Actualizar el sistema de información dinámica central para permitir la actualización de los costos de producción y el registro de los costos de producción en el sistema de información dinámica central.</p> <p>Efecto: Permite la actualización de los costos de producción y el registro de los costos de producción en el sistema de información dinámica central.</p>	<p>1. Definir los formatos necesarios para la dimensión de la mano de obra vinculada con la Dirección General.</p> <p>Supente: Formatos de Costos (2 folios)</p>	<p>Formatos de Costos (2 folios)</p>	<p>31/03/2023</p>	<p>01/05/2023</p>	<p>31/03/2023</p>	<p>Dirección General</p>	<p>Director de Operaciones y Mantenimiento de Costos de la Dirección General</p>	<p>?</p>	<p>?</p>	<p></p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>Primer seguimiento</p> <p>Se adjuntan dos (2) formatos de muestra un formato de distribución mensual de la mano de obra especializada (tipo actividad, valor hora, cantidad hora y valor total) junto a este se adjunta el formato diligenciado con la especialidad de Ginecología y parto por la Dirección General y el Director de la sede Ibagué y el otro formato con mano de obra PIC (tipo de actividad, valor actividad, cantidad actividad y valor total) junto a este un formato diligenciado limado por la Coordinación de la sede Segundo Seguimiento.</p> <p>A partir de octubre del 2023 se crearon los formatos de mano de obra que se encuentran en prueba y en revisión por la Dirección General, los cuales se implementaron en las sedes de Regional y Funcional, durante el mes de Noviembre y Diciembre del 2023 se implementó en la sede de Bogotá, los cuales han sido de gran ayuda para la distribución de la mano de obra en las áreas donde prestan sus servicios adecuadamente.</p> <p>Con respecto a la efectividad, se cumplió con el 100% debido a que este permitió el control adecuado del valor del costo del talento humano en cada centro de producción y centro de apoyo administrativo en cada una de las sedes, en el módulo de costos de Dinámica Central. Este proceso se está implementando en su totalidad a partir del mes de Diciembre, el cual fue ajustado para los meses de enero a mayo del 2024.</p> <p>Indicador de cumplimiento: Formato implementado = 2/2 = 100</p> <p>Se anexa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato de mano de obra por especialidades (2 folios)</li> <li>* Formato de mano de obra por (7 folios)</li> </ul>
	<p>2. Actualizar el procedimiento 02CF106 Contabilidad de Costos.</p> <p>Supente: Procedimiento 02CF106 Contabilidad de Costos actualizado</p>	<p>Procedimiento Actualizado</p>	<p>31/03/2024</p>	<p>01/01/2024</p>	<p>31/03/2024</p>	<p></p>	<p></p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>?</p>	<p>?</p>	<p>A</p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>Segundo seguimiento</p> <p>Para el mes de marzo del año 2024 se actualizó el procedimiento 02CF106 Contabilidad de Costos actualizado bajo la versión 02CF106-19 y el cual quedó publicado en el portal de información el 17 de marzo del 2024.</p> <p>Con respecto a la efectividad, se cumplió con el 100% debido a que permitió realizar una revisión exhaustiva de los adeudados y del personal (plaza, opy y temporales) imputados el cual no se tenía en cuenta para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Indicador de cumplimiento: Procedimiento actualizado = 1/1 = 100</p> <p>Se anexa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato del procedimiento 02CF106 Contabilidad de Costos</li> <li>* Word con el puntaje y el procedimiento en anexa (1 folio)</li> </ul>
	<p>3. Ejecutar el manual de costos</p> <p>Supente: Manual de costos</p>	<p>Manual de costos</p>	<p>31/03/2024</p>	<p>01/01/2024</p>	<p>31/03/2024</p>	<p></p>	<p></p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>?</p>	<p>?</p>	<p>C</p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>Segundo seguimiento</p> <p>Se elaboró y publicó en sistema el manual de costos.</p>
	<p>4. Actualizar la Resolución 338 del 2018 Centro de Costos</p> <p>Supente: Resolución Actualizada</p>	<p>Resolución Actualizada</p>	<p>31/03/2024</p>	<p>01/01/2024</p>	<p>31/03/2024</p>	<p></p>	<p></p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>?</p>	<p>?</p>	<p>C</p>	<p>YEJICA JANSVELLI HERNANDEZ ANITA</p>	<p>Segundo seguimiento</p> <p>La ESE aprobó la Resolución 157 del 15 de marzo del 2024 y derogó la Resolución 338 del 2018, la cual se actualizó con las necesidades de la institución.</p> <p>Con respecto a la efectividad, se cumplió con el 100% debido a que la Resolución permite conocer la importancia de que las instituciones tengan un sistema de costos que permita saber los costos y gastos que tiene el Hospital y para la toma de decisiones en la contabilidad con los EPS.</p> <p>Indicador de cumplimiento: Resolución Actualizada = 1/1 = 100</p> <p>Se anexa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Resolución 157 del 15 de marzo del 2024 (20 folios)</li> </ul>

N° hallazgo	Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Mito indicadas de cumplimiento	Tiempo de Ejecución del Programa (Meses)	Fecha de Inicio de la Acción	Fecha de Terminación de la Acción	Dependencia de esta acción	Cargo Responsable	Cumplimiento	Efectividad	ESTADO DE LA ACCIÓN (Ente de C/ Absente)	DIRECCION TECNICA RESPONSABLE	OBSERVACION
		5. Generar documento de avance por centros de costos desde el sistema DGI de manera mensual. Sistema: DGI de manera mensual. 100%	Mitigación de riesgos de cumplimiento. 100%	10 meses	01/07/2023	31/07/2024			7	7	C	YEICA JUASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Segundo seguimiento. A partir del mes de noviembre del 2023, se genera un avance del 50% de la parametrización del módulo de centros, que con la información suministrada por los demás áreas y el departamento de producción se elabora los formatos implementados en los meses para la parte administrativa, se coloca en marcha en la División de producción dicho módulo.  Con respecto a la efectividad, debido a la revisión que el personal encargado de la parametrización del módulo de centros de Dubanca Gerencial realizó, entonces que el porcentaje de cumplimiento era del 50%, debido a que se le deben hacer ajustes en cuanto a los datos de centros, centros de producción y realizar el cierre contable desde el módulo.  Indicador de cumplimiento: N° de documentos generados 100% = 100 - 0/12 = 100  Se anexa soporte generados directamente desde el aplicativo Dubanca Gerencial - Informe centros máximos de obra 2024 (18 ítems) - Informe sostenibilidad 2024 (1 ítem) - Informe de utilidad 2024 (1 ítem)
		6. Realizar reunión con los líderes de las acciones administrativas que se consideren prioritarias para una adecuada información de la implementación del módulo de centros de costos a través de canales de comunicación. Sistema: Acta de reunión.	Acta de reunión.	11 meses	01/07/2023	31/07/2024			7	7	C	YEICA JUASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Segundo seguimiento. Durante el mes de agosto del 2023 y enero del 2024 se capacita al personal administrativo y operativo en la utilización de los centros de costos de la nueva metodología que se estipuló para el Hospital.  Con respecto a la efectividad, se cumplió con el 100% debido a que se realizaron capacitaciones al personal administrativo y operativo en la adecuada utilización de los centros de costos, así como en la inclusión y la importancia de que la información suministrada al módulo de centros sea de acuerdo a cada servicio de laboratorio.  Indicador de cumplimiento: Formato implementado = 11 / 100  Se anexa - Acta del 17 de agosto del 2023 (7 ítems) - Acta del 19 de enero del 2024 (7 ítems)
		7. Poner a punto el módulo de centros al 100% en el sistema. Realizar el reporte generado del módulo de centros a través de canales de comunicación. Sistema: Documento de centros parametrizados en el aplicativo Dubanca Gerencial.	Documento de centros parametrizados en el aplicativo Dubanca Gerencial.	1 año	01/07/2023	31/07/2024			7	7	C	YEICA JUASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Segundo seguimiento. A partir del mes de noviembre del 2023, se genera un avance del 50% de la parametrización del módulo de centros, que con la información suministrada por los demás áreas y el departamento de producción se elabora los formatos implementados en los meses para la parte administrativa, se coloca en marcha en la División de producción dicho módulo.  Con respecto a la efectividad, debido a la revisión que el personal encargado de la parametrización del módulo de centros de Dubanca Gerencial realizó entonces que el porcentaje de cumplimiento era del 50%, debido a que se le deben hacer ajustes en cuanto a los datos de centros, centros de producción y realizar el cierre contable desde el módulo.  Indicador de cumplimiento: Documento de centros generados del módulo de centros de Dubanca Gerencial: 6/12 = 100  Se anexa - Informe centros máximos de obra 2024 (18 ítems) - Informe sostenibilidad 2024 (1 ítem) - Informe de utilidad 2024 (1 ítem)
	Condiciones de los centros de costos en el aplicativo DGI para el pago de la vigencia 2023. Sistema: Resolución 419 de 2014 por la cual se otorga el Régimen de Contabilidad General. Acción: Realizar reunión para explicar el sistema de cuentas, realizar al menos una reunión con el personal administrativo y operativo de la División de producción. Sistema: Formato F11 sin diferencias entre cuentas por pagar y presupuesto. Efecto: Realizar el informe de los centros de costos por el respectivo pago de las cuentas por pagar.	1. Pagar las cuentas a 90 días, las cuales deben estar debidamente respaldadas, con los saldos de la supervisión.	Formato F11 sin diferencias entre cuentas por pagar y presupuesto.	17 meses	01/07/2023	31/07/2024		Profesional Cuentas por pagar	7	7	A	YEICA JUASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Segundo seguimiento. En la actualidad existen cuentas por pagar de la vigencia 2023.  Desde el área de presupuesto y cuentas por pagar se realiza que a la fecha no existen cuentas por pagar constituidas de la vigencia 2022 pendientes de pago. Correspondientes a la vigencia 2021.  Indicador de cumplimiento: Formato F11 sin diferencias entre cuentas por pagar y presupuesto. 111 = 100 %  Se anexa - Confesión por parte de cuentas por pagar y presupuesto que a cierre de la Vigencia 2022 no existen cuentas por pagar del 2021 (1 ítem)  En relación a la efectividad, se cumple al 100% con la capacidad formato F11 por lo cual no existen diferencias y que las facturas constituidas se encuentran canceladas o se recibió acta de conciliación.

Nº	Descripción del trabajo	Actividad de inicio	Metas Indicadoras de Cumplimiento	Tiempo de Ejecución Programado (Meses)	Fecha Inicial de la Acción	Fecha Final de la Acción	Dependencia desde la acción	Cargo Responsable	CUMPLIMIENTO	EFFECTIVIDAD	ESTADO DE LA ACCIÓN (Cursiva-C) (Abierta-A)	DIRECCIÓN RESPONSABLE	OBSERVACION
6												YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Segundo seguimiento. En la actualidad existen cuentas por pagar de la vigencia 2023. Luego de realizar la verificación de las cuentas por pagar de la vigencia 2021 repondidas en la vigencia 2022 en el Sistema Informático, se ejecutó el proceso presupuestal de cuentas por pagar (SIA Controlado) como Anexo al Formulario una vez realizada la conciliación de las cuentas por pagar y presupuesto se evidencia a la fecha no existen cuentas por pagar constituidas de la vigencia 2021 pendientes de pago. Luego de realizar la verificación de las cuentas por pagar de la vigencia 2022 repondidas en la vigencia 2023 en el Sistema Informático, se ejecutó el proceso presupuestal de cuentas por pagar (SIA Controlado) como Anexo al Formulario una vez realizada la conciliación de las cuentas por pagar y presupuesto se evidencia a la fecha no existen cuentas por pagar constituidas de la vigencia 2021 pendientes de pago. Indicador de Cumplimiento Acta de Conciliación: 100%. Se anexa Acta de conciliación de cuentas por pagar y presupuesto vigencia 2021-2022 (4 Fds).
7	<b>Metas de Gestión Institucionales y de Cumplimiento:</b> Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al cliente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la implementación de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al cliente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la implementación de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al cliente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la implementación de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al cliente de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la implementación de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna.	1. Realizar la actualización de los datos de contacto de las entidades institucionales y de los funcionarios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para la atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Se anexa el informe de gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.	Resgates farmacéuticos (reintegrados a la Caja DTP) resgates: 1000 unidades de resgates: 100	17 meses	01/05/2023	31/07/2024	Todos los procesos y acciones de Planeación y Ciudad	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CIUDAD	7	7	C	YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Primer seguimiento. Se adjunta oficio dirigido a la Oficina de Control Interno con fecha 23 de enero de 2024, en el que se informa que se cuenta con la identificación de 58 riesgos institucionales. Segundo seguimiento. Se adjuntan 9 actas de reuniones con 9 libros de proceso (con 21) y una acta de comité JUPIC. Se adjunta matriz de riesgos.
7		2. Realizar el seguimiento a la ejecución de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Se anexa el informe de gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.	Planificación en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para la atención al cliente de manera eficiente y oportuna.	17 meses	01/05/2023	31/07/2024	Todos los procesos y acciones de Planeación y Ciudad	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CIUDAD	7	7	C	YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Se adjunta acta de comité JUPIC con fecha 14 de febrero de 2023. Se anexa la matriz de riesgos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023. Se adjunta matriz de riesgos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.
7		3. Realizar la actualización de la información de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Se anexa el informe de gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.	Resgates farmacéuticos (reintegrados a la Caja DTP) resgates: 1000 unidades de resgates: 100	17 meses	01/05/2023	31/07/2024	Todos los procesos y acciones de Planeación y Ciudad	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CIUDAD	7	7	C	YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA	Se adjunta actualización de los libros de proceso de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023. Se adjunta matriz de riesgos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.
7		4. Realizar el seguimiento a la ejecución de los procesos de atención al cliente de manera eficiente y oportuna. Se anexa el informe de gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. del mes de agosto de 2023.	Resgates farmacéuticos (reintegrados a la Caja DTP) resgates: 1000 unidades de resgates: 100	17 meses	01/05/2023	31/07/2024	Todos los procesos y acciones de Planeación y Ciudad	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CIUDAD	7	7	C	YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA	En la auditoría de Planeación allegó 21 libros con los formales de manifiesto de los resgates, sin embargo esto no es lo que se pide como soporte en la auditoría y tampoco dejó ver lo solicitado en el indicador. Es de anotar que el 27 de diciembre de 2023 la Oficina de Control Interno realizó auditoría de resgates en los que se identificaron 13 resgates que se han maltratado total o parcialmente, cuando esto se presentaba, es que se debe brindar la atención a los libros III y como lo indica la actividad. Segundo seguimiento. Se adjunta un plan de mejoramiento por maltratamiento de resgates en el proceso de gestión de servicios hospitalarios; sin embargo la oficina de control interno identificó 13 resgates que se maltrataron y aún no han sido atendidos.

YELICA JASVELLI HERNANDEZ ARIZA  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

JORGANA JIMENEZ LOPEZ QUINTERO  
Gerente