

# 1 INTRODUCCION

La Contraloría de Bogotá, D. C., tiene como estrategia el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, fundamentado en la aplicación de la serie de normas internacionales ISO 9000:2000 como elemento de comprobación de su eficiencia, eficacia y pertinencia con los fines misionales establecidos en el marco legal aplicable y especialmente, en el empeño de lograr mejorar el nivel de calidad de vida de los ciudadanos bogotanos a través del mejoramiento de sus actividades.

La medición de la gestión y resultados del SGC parte de la planeación institucional; la misión, visión y las políticas de calidad reflejados en el Plan Estratégico, el Plan de Auditoría Distrital PAD, y el Plan de Análisis Sectorial PAES, en donde se establecen de manera concertada las metas de desempeño de cada dependencia y de la Contraloría en general.

El sistema de medición de resultados SIMER está integrado por los Indicadores de Gestión definidos a partir de los siguientes interrogantes: ¿Para quién lo hacemos? Permite identificar los beneficiarios de la acción del control fiscal y los resultados que esperan de la Contraloría. ¿Qué hacemos? Es decir qué productos o servicios ofrecemos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y, ¿Cómo lo hacemos? La respuesta facilita determinar los procesos que se desarrollan mediante la transformación de los insumos a los cuales agrega valor y entrega productos o servicios de calidad.

De esta manera, la Dirección de Planeación aspira proporcionar a los diferentes procesos del SGC de la Contraloría de Bogotá, D. C., un instrumento idóneo que permita un reporte de información veraz, concisa y precisa así como un adecuado seguimiento que garantice un proceso continuo de retroalimentación y mejoramiento.

La carencia de efectivos sistemas de evaluación y control<sup>1</sup> ha creado la idea de que el Estado Colombiano dejó de ser un factor de desarrollo para convertirse en un obstáculo que creció demasiado y por tanto perdió funcionalidad.

---

<sup>1</sup> Presidencia de la República. Plan Nacional de Desarrollo CAMBIO PARA CONSTRUIR LA PAZ. Bogotá, D. C., 1999.

Así, desde finales de los años 80's comenzó el proceso de ajuste estructural por medio del cual se considera la modernización del sector público como parte de ese proceso y cuya tarea principal es la de replantear el papel y las responsabilidades del Estado frente a la sociedad civil.

Concretamente, las diferentes disposiciones contenidas en la Constitución Nacional, la ley 42 de 1993, la ley 87 de 1993, la ley 152 de 1994 y la ley 190 de 1995, obligan a las entidades del orden nacional y municipal a diseñar y adoptar mecanismos que permitan conocer el desarrollo y los términos de su gestión.

En este contexto, se presenta el documento que contiene la Propuesta del Módulo Sistema de Medición y Resultados - SIMER, teniendo en consideración la complejidad de las funciones de cada dependencia, los procesos misionales y los procesos administrativos.

Así mismo, como organización estatal la Contraloría de Bogotá, D. C., tiene un compromiso con la ciudadanía, el cual se manifiesta en los servicios que le entrega y lógicamente con los efectos sociales que puedan tener en el cumplimiento de su misión y visión institucionales. Lograr una gestión pública efectiva y comprometida con los resultados implica el establecimiento de metas de desempeño y su correspondiente medición a través de indicadores de gestión.

La implantación del Módulo SIMER permitirá que la Contraloría de Bogotá, D. C., desarrolle la evaluación de su gestión bajo los parámetros señalados en la Constitución y la ley. El análisis y operacionalización de este sistema se realiza, teniendo en cuenta el nuevo enfoque del control.

El SIMER será el fruto de acuerdos de desempeño en todos los niveles y dependencias de la entidad, de tal forma que el módulo se incorpore como un instrumento de mejoramiento permanente y se constituya en una valiosa herramienta para comprender y analizar la situación de la Contraloría de Bogotá, permitiendo alcanzar el dinamismo, la retroalimentación y la formulación de acciones correctivas adecuadas.

Por esto, el Módulo SIMER brinda la posibilidad de una nueva concepción de la gestión pública más integral, coherente, efectiva y transparente en las decisiones, dado que mediante la integración de los planes, objetivos, metas y actividades, se puede visualizar sistémicamente las relaciones y efectos de las acciones públicas sobre los cambios y resultados.

El resultado del SIMER es fundamental para la toma de decisiones en la Contraloría de Bogotá, D. C. Por ende es de vital importancia, la información objetiva, consistente y oportuna; de tal forma, que permita establecer relaciones de causa y efecto o facilite cuantificar las variables o discrepancias en relación con metas previamente establecidas y determinar tendencias o ciclos que indiquen la necesidad de modificar un determinado curso de acción.

## 2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

### 2.1 MARCO LEGAL

Se pretende mostrar la normatividad externa e interna de la Contraloría de Bogotá, D. C., con el fin de conocer el ámbito jurídico en el cual se debe enmarcar el diseño de indicadores de gestión.

#### 2.1.1 LEGISLACION NACIONAL

- Constitución Política de 1991

Artículo 267. El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación. Dicho control se ejercerá en forma posterior y selectiva conforme a los procedimientos, sistemas y principios que establezca la ley.

...La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el ejercicio de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales. En los casos excepcionales, previstos por la ley, la Contraloría podrá ejercer control posterior sobre cuentas de cualquier entidad territorial.

Artículo 343. La entidad nacional de planeación que señale la ley tendrá a su cargo el diseño y la organización de los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública, tanto en lo relacionado con políticas como con proyectos de inversión en las condiciones que ella determine.

- Ley 42 de 1993

Artículo 12. El control de gestión es el examen de la eficiencia y eficacia de las entidades en la administración de los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de

rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad.

- Ley 87 de 1993

Numeral d, artículo 2: Objetivos del sistema de control interno

...Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

Numeral i, artículo 4. Elementos para el Sistema de Control Interno.

...Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Artículo 8. Evaluación y control de gestión en las organizaciones

Como parte de la aplicación de un apropiado sistema de control interno el representante legal en cada organización deberá velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 343 de la Constitución Nacional y demás disposiciones legales vigentes.

- Ley 152 de 1994

Artículo 29, capítulo VII. Evaluación del Plan. Corresponde al Departamento Nacional de Planeación, en su condición de entidad nacional de planeación, diseñar y organizar los sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración, tanto en lo relacionado con políticas como con proyectos de inversión y señalar los responsables términos y condiciones para realizar la evaluación. Dichos sistemas tendrán en cuenta el cumplimiento de las metas, la cobertura y calidad de los servicios, y los costos unitarios, y establecerán los procedimientos y obligaciones para el suministro de la información por parte de las entidades.

Para los efectos previstos en este artículo todos los organismos de la administración pública nacional deberán elaborar, con base en los lineamientos del plan nacional de desarrollo y de las funciones que le señale la ley, un plan indicativo cuatrianual, con planes de acción anuales que se constituirá en la base para la posterior evaluación de resultados.

...De acuerdo con la organización del sistema las principales entidades ejecutoras desarrollarán sus propios sistemas de evaluación y el DNP, podrá efectuar de manera selectiva directa o indirectamente la evaluación de programas y proyectos de cualquier entidad nacional, regional o territorial responsable. La organización del sistema de evaluación se establecerá mediante decreto.

Parágrafo 1. Para efectos de este artículo se aplicarán los principios de eficiencia, de eficacia y responsabilidad, conforme lo disponga la ley orgánica de ordenamiento territorial, en lo pertinente.

- Ley 190 de 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 48. A partir de la vigencia de esta Ley todas las entidades públicas de la rama ejecutiva deberán establecer, a más tardar el 31 de Diciembre de cada año, los objetivos a cumplir para el cabal desarrollo de sus funciones durante el año siguiente, así como los planes que incluyan los recursos presupuestados necesarios y las estrategias que habrán de seguir para el logro de esos objetivos, de tal manera que los mismos, puedan ser evaluados con los indicadores de eficiencia que se diseñen para cada caso, excepto los gobernadores y alcaldes a quienes en un todo se aplicará lo estimulado en la ley que reglamentó el artículo 259 de la Constitución Política referente a la institución del voto programático.

- Ley 508 de 1999 - Plan Nacional de Desarrollo "Cambio para construir la paz"

La Constitución Nacional de 1991 establece una democracia participativa donde coexistan la representación y el control ciudadano, es decir, la participación ciudadana en los asuntos del Gobierno<sup>2</sup>. En consecuencia, el Estado colombiano tiene la responsabilidad de diseñar y poner en funcionamiento una gestión orientada a resultados; dando origen al Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública – SINERGIA – en el marco del compromiso del Estado de modernizar su gestión por medio de la articulación de los procesos de planeación y presupuesto.

Además, las entidades deben definir los indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos en términos de eficacia, eficiencia e impacto.

---

<sup>2</sup> Plan Nacional de Desarrollo "Cambio para Construir la Paz". Presidencia de la República, Bogotá, Colombia, 1999. Pág. 182 – 183.

- Fortalecimiento de los Sistemas de Información y Control de la Gestión Pública

Orientado a aumentar la probabilidad de descubrir efectivamente al funcionario corrupto, y al mismo tiempo desestimular este tipo de comportamientos, dicho fortalecimiento contempla acciones tales como el diseño de indicadores de percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios y el desarrollo de un programa especial de formación para funcionarios del Estado, para que conozcan, interioricen y apliquen los mecanismos y procedimientos contemplados por el Decreto 2150 de 1995, la Ley 190 de 1995 y demás herramientas para la modernización institucional. Así mismo, se establecerán mecanismos técnicos para conocer los costos de la corrupción.

- Decreto 2145 de 1999

Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

Artículo 12. Planeación. La planeación concebida como una herramienta gerencial que articula y orienta las acciones de la entidad, para el logro de los objetivos institucionales en cumplimiento de su misión particular y los fines del estado en general, es el principal referente de la gestión y marco de las actividades del control interno puesto que a través de ella se definen y articulan las estrategias, objetivos y metas.

Las herramientas mínimas de planeación adoptadas en el Estado, aplicables de manera flexible en los diferentes sectores y niveles de la administración pública, de acuerdo con la naturaleza y necesidades corporativas y en ejercicio de la autonomía administrativa se enmarcan en el plan nacional de desarrollo, plan de inversiones, planes de desarrollo territorial, plan indicativo y los planes de acción anuales.

El ejercicio de la planeación organizacional, debe llevar implícitas dos características importantes: Debe ser eminentemente participativo y concertado, así como tener un despliegue adecuado y suficiente en todos los niveles y espacios de la institución; por tanto, la planificación de la gestión debe asumirse como una responsabilidad corporativa, tanto en su ejecución y evaluación.

Parágrafo. Los responsables de este proceso son:

El nivel directivo: tiene la responsabilidad de establecer las políticas y objetivos por alcanzar en el cuatrienio y dar los lineamientos y orientaciones para la definición de los planes de acción anuales;

Todos los niveles y áreas de la organización: participan en la definición de los planes indicativos y de acción, definición y establecimiento de mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los mismos, así como su puesta en ejecución de acuerdo con los compromisos adquiridos;

Las oficinas de planeación: Asesoran a todas las áreas en la definición y elaboración de los planes de acción y ofrecen los elementos necesarios para su articulación y correspondencia en el marco del plan indicativo.

Coordinan la evaluación periódica que de ellos se haga por parte de cada una de las áreas, con base en la cual determina las necesidades de ajuste tanto del plan indicativo como de los planes de acción y asesora las reorientaciones que deben realizarse.

La Oficina de Control Interno o quién haga sus veces: evalúa el proceso de planeación, en toda su extensión; implica, entre otras cosas y con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores definidos, un análisis objetivo de aquellas variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados logrados o en el desvío de los avances. La identificación de estas variables, su comportamiento y su respectivo análisis permite que la formulación de las recomendaciones de ajuste o mejoramiento al proceso, se realice sobre soportes y criterios válidos y visibles fortaleciendo así la función asesora de estas oficinas.

## 2.1.2 LEGISLACION DISTRITAL

- Decreto 440 de 2001 - Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Publicas para Bogotá D. C. 2001 - 2004 “BOGOTA para VIVIR todos del mismo lado”

Numeral 1, artículo 38°. Programas de Gestión Pública Admirable.

Para el mejoramiento de la gestión pública y la transformación institucional y organizacional del Distrito, se desarrollarán los siguientes programas y proyectos prioritarios:

### a.1. Administración a la medida.

Adecuar la estructura, las instancias, los procesos de coordinación y los recursos de la Administración Distrital para responder mejor a las necesidades de los ciudadanos y las ciudadanas en el marco de la descentralización. Poner al servicio de la Administración Distrital y de los ciudadanos la tecnología informática y la información sistematizada existente en las diversas entidades del Distrito.

Evaluar los efectos fiscales de mediano plazo de las decisiones de gasto e integrar al proceso presupuestal mecanismos sistemáticos de evaluación de políticas públicas, priorización del gasto y la rendición de cuentas. Fortalecer la cultura organizacional de los servidores públicos, con el fin de afianzar su sentido de pertenencia e incrementar su productividad.

Metas:

...La evaluación de resultados de la gestión del 100% de las entidades y del impacto fiscal de las decisiones de gasto retroalimenta las políticas y la asignación de recursos.

Proyectos prioritarios:

Implementación y sistematización del presupuesto por resultados en las entidades centrales, descentralizadas y locales, diseño y desarrollo de un sistema de contabilidad de costos, estructuración del marco de gasto de mediano plazo de las inversiones públicas.

- Acuerdo 24 de 2001

Artículo 31. Sistemas de planeación e instrumentos de la gestión de la vigilancia fiscal. Los sistemas de planeación, ejecución y control de la vigilancia fiscal, los instrumentos de organización del sistema de trabajo para el cumplimiento de la misión institucional de la Contraloría de Bogotá, D. C., así como las herramientas de gestión de la vigilancia fiscal, serán definidos por el Contralor de Bogotá con observancia de las disposiciones legales sobre la materia.

Numeral 2, Artículo 33. Funciones complementarias del Contralor de Bogotá D. C. Además de las funciones asignadas al Contralor de Bogotá D. C. en el Decreto 1421 de 1993, le corresponde:

Comunicar a la opinión pública, por los medios idóneos para ello, los resultados de su gestión. Cuando lo considere necesario solicitará a los organismos y autoridades correspondientes el acceso a espacios en la radio y televisión.

Numeral 5, Artículo 42. Son funciones de la Dirección de Planeación:

Proponer los indicadores de gestión, en coordinación con todas las dependencias, tendientes a la ejecución de las políticas, planes y programas, llevar el sistema de información de los mismos y diseñar el sistema y las herramientas e instrumentos de seguimiento y evaluación de tales indicadores y del desempeño general de la entidad.

Las entidades públicas deben rendir cuentas por el uso de los recursos públicos por medio de indicadores que midan sus productos y resultados (auditorías, procesos de responsabilidad fiscal, informes, estudios, etc.) sobre la base del nuevo modelo de fiscalización aplicado.

De otra parte, las actividades que la Contraloría desarrolla, se enmarcan en el Plan de Desarrollo Distrital y provocan un determinado impacto sobre la sociedad.

La Contraloría de Bogotá, D. C., no sólo ha cambiado su filosofía corporativa sino los paradigmas del control fiscal tradicional, recontextualizando aspectos como la rendición de la cuenta y el control integral, cuyo propósito es la agregación de valor a través de un control fiscal proactivo que propenda por el mejoramiento continuo de la entidad.

Lo anterior, en consideración a que la Contraloría de Bogotá, D. C., hace parte del Estado Colombiano y como tal, hace parte de la democracia participativa donde los representantes elegidos asumen compromisos y responsabilidades frente a los ciudadanos electores y que implica no sólo la definición de responsabilidades sino la orientación del gasto público hacia los resultados esperados.

Así mismo, debe rendir cuentas sobre su gestión a la ciudadanía, lo cual permitirá ejercer el control social constitucional y le imprimirá el carácter de legitimidad que requiere el accionar de la entidad.

Su desempeño debe ser monitoreado y auditado. Para ello, con base en el proceso de Planeación Estratégica de la Contraloría de Bogotá, D. C., se definen indicadores que permitan establecer índices para conocer y medir el desempeño de la entidad.

Esta medición se realizará en forma periódica, de tal manera que retroalimente oportunamente el proceso de Planeación Estratégica y puedan introducirse los ajustes y modificaciones que la situación requiera.

## **2.2 COMPRESION DE LA EVOLUCION HISTORICA DEL SISTEMA Y DE LA ORGANIZACION**

### **2.2.1 RAZÓN SOCIAL**

Contraloría de Bogotá, D. C.

## 2.2.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

**Naturaleza** La Contraloría de Bogotá, D. C., es un organismo de carácter técnico, dotado de autonomía administrativa y presupuestal, al cual le corresponde la vigilancia de la gestión fiscal del Distrito y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo, en los términos y condiciones previstos en la Constitución Política, las leyes y acuerdos.

Ubicada en la ciudad de Bogotá, distribuidos en 3 sedes: Edificio de la Lotería de Bogotá, Dirección de Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación y Centro de Información San Cayetano.

En ningún caso podrá la Contraloría de Bogotá D. C., ejercer funciones administrativas distintas a las inherentes a su propia organización.

Es misión de la Contraloría Distrital de Bogotá vigilar con oportunidad, moralidad, eficiencia y eficacia la gestión fiscal de los responsables del manejo de la Hacienda Pública Distrital y de los recursos públicos del Distrito Capital a fin de garantizar su buen uso, promover el mejoramiento de la gestión pública y resarcir el daño al patrimonio público, con el propósito de mejorar el nivel de calidad de vida de los ciudadanos del distrito capital, adoptando las medidas legales que corresponda y divulgando sus resultados a la ciudadanía y autoridades competentes. Es también su misión, obrar en cumplimiento de la Constitución, la ley y los acuerdos en representación de la comunidad y con el apoyo de ésta, así como contribuir a la generación de una cultura del control fiscal en beneficio del interés común y mantener un irrevocable compromiso de excelencia para tales propósitos, inspirada en principios morales y éticos.

Son objetivos de la Contraloría Distrital, ejercer en representación de la comunidad la vigilancia de la gestión fiscal de la administración del Distrito Capital y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Distrito; evaluar los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones y entidades del Sector Público Distrital, en la correcta, eficiente, económica, eficaz y equitativa administración del patrimonio público, de los recursos naturales y del medio ambiente; establecer si las operaciones, transacciones, acciones jurídicas, financieras y materiales en las que se traduce la gestión fiscal se cumplieron de acuerdo con las normas prescritas por las autoridades competentes, los principios de contabilidad universalmente aceptados o señalados por el Contador General; evaluar el cumplimiento y conformidad de las acciones de la Administración Distrital en sus diferentes niveles y sectores con los objetivos, planes, programas y

proyectos que constituyen en un periodo determinado, las metas y propósitos de la administración; realizar el balance social de las políticas públicas del Distrito Capital; generar una cultura del control del patrimonio del Sector Público Distrital y de la gestión pública; establecer las responsabilidades fiscales e imponer las sanciones administrativas pecuniarias que corresponda, y las demás acciones derivadas del ejercicio de la vigilancia y control fiscal, tal como la jurisdicción coactiva; y procurar el resarcimiento del patrimonio público.

Para el cumplimiento de su misión y de sus objetivos, en desarrollo de las disposiciones consagradas en la Constitución Política, le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D. C.:

- Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Sector Público Distrital y los particulares que manejen bienes o fondos del Distrito Capital a través, entre otros, de un control financiero, de gestión y de resultados, fundado en la eficiencia, la economía, la equidad y la valoración de los costos ambientales.
- Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal conforme a los sistemas de control, procedimientos y principios que establezcan la ley, la Contraloría General de la República y el Contralor Distrital mediante resolución.
- Ejercer el control posterior y selectivo sobre las cuentas de cualquier entidad del Distrito Capital y particulares que manejen fondos o bienes Distritales en los casos previstos por la ley, así como de personas naturales o jurídicas que administren bienes o recursos del Distrito.
- Ejercer funciones administrativas y financieras propias de la entidad para el cabal cumplimiento y desarrollo de las actividades de la gestión del control fiscal y para su propio funcionamiento.
- Ejercer la vigilancia sobre la gestión fiscal y los resultados de la administración y manejo de los recursos nacionales que se transfieran a cualquier título al Distrito Capital de conformidad con las disposiciones legales, en coordinación con la Contraloría General de la República.
- Desarrollar actividades educativas formales y no formales en las materias de las cuales conoce la Contraloría Distrital de Bogotá, que permitan la profesionalización individual y la capacitación integral y específica de su talento humano, de los órganos de control fiscal con quienes celebre convenios y de los entes ajenos a la entidad, siempre que ello esté orientado a lograr la mejor comprensión de la misión y objetivos de la Contraloría Distrital de Bogotá y a facilitar su tarea.
- Atender el ejercicio de los procesos de responsabilidad fiscal, de la jurisdicción coactiva, el control global sobre la gestión fiscal, la vigilancia sobre el control interno y los demás controles constitucional y legalmente asignados.

- Advertir a los sujetos de vigilancia y control fiscal sobre operaciones o procesos a ejecutar o en ejecución para prever graves riesgos que comprometan el patrimonio público y ejercer el control posterior sobre los hechos así identificados.
- Prestar su concurso y apoyo al ejercicio de las funciones constitucionales y legales que debe ejercer el Contralor Distrital de Bogotá en los términos dispuestos en este Acuerdo.
- Conceptuar sobre la calidad y eficiencia del control interno de los sujetos de vigilancia y control fiscal en los términos previstos en la Constitución Política y la ley.
- Llevar el registro de la deuda pública del Distrito Capital y sus entidades descentralizadas.
- Imponer las sanciones pecuniarias que sean del caso en los procesos de responsabilidad fiscal.
- Promover la participación ciudadana y comunitaria en los procesos de control y vigilancia fiscal.
- Dar cuenta al Concejo e informar al Alcalde Mayor sobre el estado de las Finanzas del Distrito Capital.

**Autonomía administrativa.** En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá D. C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y en este Acuerdo.

El Contralor de Bogotá no podrá crear con cargo al presupuesto de la Contraloría obligaciones que excedan el monto global fijado en el Presupuesto General del Distrito Capital.

**Autonomía contractual.** En ejercicio de la autonomía contractual, el Contralor de Bogotá suscribirá en nombre y representación de la entidad los contratos que debe celebrar en cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de la delegación que al efecto realice conforme a lo dispuesto en el presente Acuerdo y las disposiciones legales.

En los procesos judiciales y extrajudiciales que se inicien contra la Contraloría Distrital estará representada por el Contralor de Bogotá o por la Oficina Asesora Jurídica directamente o a través del abogado que se designe al efecto mediante poder.

**Autonomía presupuestal.** La Contraloría Distrital tendrá autonomía para la fijación, el manejo y la administración de su presupuesto en concordancia con el Decreto 714 de 1996 del orden Distrital y demás disposiciones legales que en ésta materia le sean aplicables.

El patrimonio de la Contraloría estará integrado por los bienes muebles e inmuebles que actualmente posee y por los demás bienes e ingresos que perciba y posea a cualquier título.

Al Contralor Distrital como ordenador del gasto de la Contraloría le corresponde definir el Plan Anual Mensualizado de Caja (PAC) y ordenar mediante resolución motivada las modificaciones al presupuesto, que fueren necesarias, de acuerdo con las disposiciones legales y las normas que expida el Concejo del Distrito Capital.

**La planta de personal.** Ascende a 809 funcionarios según el Acuerdo 25 de 2001, distribuidos por niveles de la siguiente manera:

<b>NIVEL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Directivo	62	7,66
Ejecutivo	2	0,25
Asesor	22	2,72
Profesional	484	59,83
Técnico	77	9,52
Administrativo	103	12,73
Operativo	59	7,29
	<b>809</b>	<b>100.00</b>

## 2.2.3 OBJETIVOS, POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACION

### 2.2.3.1 MISIÓN

“Ejercer efectiva y oportunamente el control fiscal al manejo de los recursos públicos del Distrito para garantizar su buen uso, en aras del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos”.

### 2.2.3.2 VISIÓN

“Para el año 2003, la Contraloría de Bogotá será reconocida por la sociedad como la mejor Contraloría del país, modelo de efectividad y asistencia para el mejoramiento de la gestión pública”.

### 2.2.3.3 POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS<sup>3</sup>

- Mejorar la Calidad y Oportunidad del Control Fiscal

***Diseñar, desarrollar y aplicar un nuevo modelo de vigilancia y control que permita asegurar el buen uso de los recursos, el mejoramiento de la gestión del Distrito Capital y el resarcimiento del daño público.***

El modelo de control fiscal que requiere la Contraloría Distrital debe involucrar una visión global de la ciudad, superando el concepto de integralidad en el control, mediante la implementación de los siguientes instrumentos:

**Control Integral.** El análisis de la cuenta debe trascender lo numérico- legal, para convertirse en el insumo rector del proceso auditor, mediante el ejercicio articulado de los sistemas de control establecidos en la Constitución y la Ley (financiero, de legalidad, de gestión y resultados y valoración de costos ambientales).

**Control de control.** Participar con los demás entes con funciones de vigilancia, control y regulación, de una manera armónica y complementaria.

**Control Transversal.** Con el fin de garantizar una mayor capacidad de vigilancia y control en temas que involucren diferentes sectores y/o los que conlleven la participación de diferentes entidades del distrito, se implementarán las auditorías transversales, como en el caso de los megaproyectos.

**Control de advertencia.** El sistema de alertas fiscales permitirá a la Contraloría advertir a la Administración Distrital y al Concejo de Bogotá, sobre procedimientos u operaciones que pongan en riesgo el patrimonio público distrital.

**Control para el mejoramiento.** La Contraloría de Bogotá debe reorientar el ejercicio del control de tal manera que propenda por la efectividad de la Administración Distrital en la prestación de bienes y servicios a la comunidad; y en

---

<sup>3</sup> Tomado del Acuerdo 24 de 2001

el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital, mediante instrumentos como los planes de desempeño que involucren acciones concretas y verificables respecto de las fallas detectadas en el ejercicio del control.

**Control en tiempo real:** El control posterior genera riesgo de una fiscalización extemporánea, por lo cual se hace necesario mejorar la capacidad de reacción y minimizar el tiempo de respuesta de la Contraloría de Bogotá frente a la gestión fiscal del Distrito. Así mismo, buscando la efectividad para el resarcimiento del daño público en el proceso de Responsabilidad Fiscal se aplicarán las medidas cautelares necesarias.

### ***Generar pronunciamientos de impacto para el Distrito Capital.***

Busca dar cumplimiento al cambio institucional mediante un nuevo esquema del control fiscal que se focalice en siete ejes prioritarios:

**Vigilancia y control a la gestión de las finanzas distritales,** mediante el fortalecimiento de un sistema de control a los ingresos distritales, un mejor seguimiento a los gastos y el financiamiento, basado en la ejecución y evaluación de los resultados esperados con relación a las metas sectoriales establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital.

**Vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios,** garantizando las condiciones de eficiencia, eficacia, economía y la adecuada representatividad de los usuarios en su control, se otorgará especial atención al seguimiento de los planes de reducción de costos, a los procesos de subcontratación de actividades relacionadas con el servicio y los planes de expansión.

**Vigilancia y control a la gestión social del distrito,** mediante una línea prioritaria de acción en la vigilancia y control del sistema de subsidios a la salud para determinar coberturas por localidades mediante la conformación de bases de datos de beneficiarios. De igual forma, se rediseñará el sistema de control para el sector de la educación, direccionándolo a los programas de construcción y dotación escolar.

**Vigilancia y control al desarrollo de megaproyectos en el distrito.** De acuerdo con las características del megaproyecto a evaluar, se desarrollarán transversalidades entre Direcciones Sectoriales para el seguimiento y control de los mismos, centrando la atención en aquellas áreas que expresen una situación de riesgo, en consideración al monto económico involucrado.

**Vigilancia y control a la gestión de las localidades,** mediante la asistencia y el trabajo conjunto con la comunidad, con el fin de garantizar que los resultados de los Planes de Desarrollo Local generen impacto positivo en la calidad de vida de los Bogotanos.

**Vigilancia y control al POT y a la gestión ambiental**, bajo el enfoque del nuevo esquema financiero de largo plazo, teniendo en cuenta la planeación financiera plurianual y la formulación del POT, como modelo integral de desarrollo a 10 años.

La Contraloría ejercerá vigilancia a proyectos críticos como: la descontaminación del río Bogotá, la reglamentación del POT en el tema de expansión y aplicación en materia de áreas protegidas, el programa de recuperación ecológica e hidrológica de humedales, así como el Plan Integral de Manejo de Residuos Sólidos.

**Vigilancia y control a la participación privada.** La Contraloría velará por la salvaguarda del interés general en los diferentes esquemas de participación privada, mediante el desarrollo de metodologías especializadas para la fiscalización de los procesos de concesión, capitalización y privatización, entre otros, con el fin de garantizar la eficiente valorización de los activos en el evento de futuras ventas, la eficacia en la ejecución de los contratos suscritos y la equidad en el acceso a los servicios cuando operan en forma compartida entre el sector público y el sector privado.

### ***Armonizar el desarrollo de los procesos misionales.***

Con el objeto de ayudar a mejorar la gestión pública y de garantizar el buen uso de los recursos distritales, la Contraloría ejecutará las acciones programadas en los procesos Auditor, de Responsabilidad Fiscal, de Análisis Económico y Financiero, de Evaluación a la Gestión Ambiental y de Participación Ciudadana, de manera articulada y complementaria.

### ***Impulsar el fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) de las entidades del Distrito.***

El objetivo principal es generar una actitud proactiva en los administradores públicos, para que junto con la Contraloría Distrital, velen por el económico y eficiente manejo de los recursos y se logre el mejoramiento real de la gestión pública.

Este fortalecimiento está basado en el principio de autocontrol. En la medida en que estos sistemas funcionen mejor al interior de las entidades, no sólo se logrará una mejor gestión de parte de ellas, sino que la labor de la Contraloría podrá ser mucho más profunda y específica. Para lograr el fortalecimiento del SCI de las entidades públicas, se adelantarán las siguientes acciones:

Evaluación y calificación de los SCI de las entidades distritales, con base en la aplicación de una metodología estándar, que permita identificar claramente las fortalezas y debilidades de cada entidad y de sus SCI, comunicando oportunamente a las entidades distritales los resultados de la evaluación y calificación del Sistema.

Promoción de acciones de mejoramiento en los sistemas de control interno de las entidades distritales, a través de la suscripción de planes de mejoramiento, que impliquen compromisos verificables a través del seguimiento por parte de la Contraloría.

**Construir, aplicar y mantener un SGC que garantice la efectividad y el mejoramiento continuo de los macroprocesos misionales.**

Generar una cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos misionales, acorde con las exigencias del Estado y de la ciudadanía, bajo los parámetros de las normas ISO 9000, versión 2000.

***Obtener asistencia técnica de otros entes (nacionales o internacionales) para el ejercicio de la vigilancia fiscal.***

En aras de aumentar los niveles de competitividad y efectividad en el ejercicio del control fiscal, la Contraloría Distrital fortalecerá sus vínculos de cooperación técnica con la Contraloría General de la República y otros entes de control nacional e internacional, con el fin de aprovechar la experiencia y depuración de los procesos de control fiscal que permitan obtener mejores resultados a un menor costo.

- . *Hacer de la Contraloría de Bogotá, un Modelo en la Administración de Recursos*

***Optimizar la asignación de recursos de la entidad, para el cumplimiento de su misión.***

La Contraloría habrá de ser modelo en la administración de recursos a nivel distrital, a través de su distribución racional, ágil y oportuna en las diferentes dependencias, de manera proporcional a la complejidad de su función (número de entidades auditadas, número de puntos de control, complejidad de sus procesos, resultados reportados en desarrollo de sus procesos misionales, entre otros). De igual manera y teniendo en cuenta que el éxito de la política de racionalización de recursos depende de la voluntad y actitud de todos los miembros de la organización, será necesario generar mecanismos, como campañas de concientización sobre el grado de responsabilidad que a cada funcionario le corresponde en desarrollo de este objetivo.

***Aumentar los niveles de eficiencia y eficacia por medio de la actualización y modernización de los sistemas de información y la plataforma tecnológica de la Contraloría.***

El mejoramiento continuo de la gestión de la Contraloría se asegura a través del apoyo a sus procesos misionales, mediante el establecimiento de sistemas de comunicación y una plataforma informática, que permitan el manejo ágil y confiable de la información, tanto a nivel interno, como con los sujetos de control y otras entidades de regulación, vigilancia y control.

***Implantar una cultura de autocontrol y mejoramiento continuo en la entidad.***

Inducir a los colaboradores en la práctica del autocontrol y la responsabilidad en la realización de las tareas, generará conciencia de su rol y compromiso con los resultados y complementará la función de verificación y evaluación del sistema de control interno, mediante el establecimiento de un mapa de riesgos de la Contraloría, que sirva como insumo fundamental para retroalimentar el proceso de planeación, el cumplimiento de objetivos y la toma de decisiones oportunas.

***Desarrollar competencias del talento humano de la Contraloría de Bogotá para apoyar el cumplimiento de la misión institucional.***

Es fundamental en el desarrollo de la Contraloría, elevar el nivel profesional y personal de sus funcionarios, mediante la capacitación, el bienestar personal y familiar, un adecuado clima y condiciones laborales que permitan el cumplimiento de la misión institucional.

***Desarrollar mecanismos efectivos de comunicación que apoyen la labor misional de la Contraloría.***

Las comunicaciones son la plataforma para el buen funcionamiento de la Institución y el posicionamiento de la Contraloría como una entidad técnica y profesional que responda a las exigencias del Estado y la ciudadanía. El desarrollo de mecanismos de comunicación interna facilitará el ejercicio de la vigilancia fiscal, ayudará a compartir y divulgar los resultados y las políticas como una forma de hacer más eficiente y efectiva la entidad. Así mismo, el uso adecuado de las comunicaciones externas, soportará ante la opinión pública la labor realizada por la Contraloría.

***Garantizar que el quehacer misional y administrativo de la Contraloría se ajuste a las normas legales***

Con el fin de hacer más efectivos los pronunciamientos y actuaciones de la Contraloría, se hace necesario mantener una actualización y difusión permanente de la normatividad relacionada con el ejercicio de Control Fiscal, la estructura y el funcionamiento del Estado y los procesos internos de la entidad, así como garantizar la defensa y el debido proceso de las actuaciones en que la Contraloría intervenga y adecuar los sistemas y procedimientos para la aplicación de las sanciones, lo mismo que sus tarifas y su recaudo.

*• Fortalecer el Ejercicio del Control Fiscal Mediante la Participación Ciudadana*

***Proveer un sistema efectivo de quejas que apoye los procesos de auditoría y responsabilidad fiscal, manteniendo adecuadamente informado al ciudadano.***

Este sistema pretende optimizar el proceso de recepción, evaluación y seguimiento oportuno de las denuncias, de tal manera que se logre una comunicación fluida con los ciudadanos y su articulación con los procesos de control fiscal de la entidad.

***Formar ciudadanos hacia el apoyo del ejercicio del control fiscal.***

Generar en la sociedad conciencia sobre la importancia de su participación alrededor de lo público, a través de un proceso integral y permanente de capacitación ciudadana para el control fiscal participativo, con el propósito de lograr legitimidad, confianza y eficiencia en el manejo de lo público.

***Articular el Control Social con el Control Fiscal.***

Aprovechar la capacitación brindada al grupo de Contralores Cívicos, Comunidad Organizada y ciudadanía en general, con el fin de ampliar la cobertura del Control Fiscal en las localidades, a través del trabajo conjunto con la Dirección de Control Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana.

***Mejorar la capacidad técnica de las auditorías por medio de la suscripción y desarrollo de convenios de cooperación con organizaciones civiles, gremios, sindicatos, centros de investigación.***

Esta estrategia se orienta a desarrollar mecanismos de participación de las organizaciones civiles en la vigilancia de la gestión pública, para lograr el fortalecimiento de las auditorías gubernamentales con enfoque integral, considerando los aspectos de la gestión fiscal que las organizaciones vinculadas estimen relevantes. Estas alianzas concretan el control fiscal participativo.

Así mismo, articular las organizaciones civiles a la vigilancia fiscal de proyectos de alto impacto, mediante la conformación de grupos de vigilancia ciudadana que actúen de manera preventiva, correctiva y evaluativa sobre la inversión de los recursos del Estado.

- . *Apoyar Técnicamente al Concejo de Bogotá para Promover el Buen Ejercicio Normativo y de Control Político*

***Proferir de manera oportuna y con altos niveles de calidad los informes que legalmente nos corresponde presentar ante el Concejo de Bogotá.***

La Contraloría Distrital está obligada legalmente a atender los requerimientos del Concejo, entre los que se cuentan: Citaciones, Invitaciones, solicitudes de información y rendición de informes. Cada uno de estos requerimientos implica la realización de un documento que debe servir a los Concejales para tomar decisiones informadas.

***Proporcionar información y asistencia técnica de iniciativa de la Contraloría, para apoyar la función normativa y de control político del Concejo.***

La información y asistencia técnica que la Contraloría debe brindar al Concejo de Bogotá, no se debe limitar a cumplir con lo estrictamente legal y obligatorio, sino que se pretende impulsar iniciativas de distinta naturaleza como: presentación de boletines técnicos, análisis sectoriales y relación de auditorías en la página Web de la Contraloría Distrital, con el fin de promover un intercambio más fluido y eficaz entre las dos instituciones.

## 2.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Contraloría de Bogotá, D. C., tiene la siguiente estructura organizacional:

Despacho del Contralor

- Dirección de Apoyo al Despacho.
- Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Oficina Asesora de Control Interno.
- Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.
- Oficina Asesora Jurídica.

Despacho del Contralor Auxiliar.

- Dirección de Planeación.
- Dirección de Generación de Tecnologías, Cooperación Técnica y Capacitación.
- Dirección de Informática.

Dirección Administrativa y Financiera.

- Subdirección Financiera.
- Subdirección de Servicios Administrativos.
- Subdirección de Recursos Materiales.

Dirección de Talento Humano.

- Subdirección de Bienestar Social.
- Subdirección de Gestión de Talento Humano.

Dirección Sector Infraestructura y Transporte.

- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana.

- Subdirección de Fiscalización.
  - Unidades de Localidades.
- Subdirección de Participación Ciudadana.

Dirección Sector Salud y Bienestar Social.

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección Sector Educación, Cultura, Recreación y Deporte.

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección Sector Gobierno.

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección Sector Servicios Públicos

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección Sector Recursos Naturales y Medio Ambiente.

- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Análisis Sectorial.

Dirección de Economía y Finanzas Distritales.

- Subdirección de Plan de Desarrollo y Balance Social.
- Subdirección de Análisis Económico y Estadísticas Fiscales
- Subdirección de Auditoría del Balance, del Presupuesto, del Tesoro, Deuda Pública e Inversiones financieras

Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.

- Subdirección de Procesos de Responsabilidad Fiscal.
- Subdirección de Jurisdicción Coactiva.

El Contralor establecerá y reglamentará mediante resolución motivada todo lo relacionado con el desarrollo de la organización interna, la forma de ejercer las funciones a su cargo y el funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D. C., en armonía con los principios consagrados en la Constitución, la ley y los Acuerdos.

En ningún caso podrá modificar el Contralor Distrital la estructura interna de la Contraloría sin la correspondiente aprobación del Concejo del Distrito Capital.

**Objetivo del Despacho del Contralor.** Es objetivo del Despacho del Contralor de Bogotá prestar los apoyos auxiliares y administrativos inmediatos que demande el titular de este Despacho contribuyendo a facilitar el ejercicio de sus atribuciones, competencias y funciones constitucionales y legales.

**Objetivo del Despacho del Contralor Auxiliar.** Es objetivo del Despacho del Contralor Auxiliar prestar los apoyos auxiliares y administrativos inmediatos que demande el titular de este Despacho contribuyendo a facilitar el ejercicio de sus funciones.

**Objetivo de las direcciones sectoriales de fiscalización.** Es objetivo de las direcciones sectoriales de fiscalización garantizar el ejercicio y ejecución de las funciones y responsabilidades misionales definidas en la Constitución Política, la ley y los acuerdos distritales a cargo de la Contraloría de Bogotá, D.C., en sus distintos ámbitos de competencia, apoyar en forma directa e inmediata el ejercicio de las facultades constitucionales y legales atribuidas al Contralor de Bogotá y concurrir en la conducción y orientación técnica y de políticas de la entidad.

**Objetivo de las direcciones de adscripción inmediata a los despachos superiores.** Es objetivo de las direcciones cuya adscripción es inmediata a los despachos superiores, contribuir a la formulación de políticas, conceptuar y apoyar los asuntos relacionados con su actividad y servir de instancia de coordinación en

estos propósitos u otros específicos. También podrán tales direcciones según el caso, o avocar las competencias que la ley les establece en forma especial, elaborar o revisar proyectos de norma, resoluciones o circulares relacionados con su objeto cuando así lo indiquen las disposiciones específicas a ellas aplicables. En todo caso, las direcciones de adscripción inmediata a los despachos son dependencias de apoyo directo en la conducción y orientación institucional.

**Objetivo de las direcciones del ramo administrativo.** Es objetivo de las direcciones del ramo administrativo proponer la política de desarrollo institucional de índole administrativa en sus diversos ámbitos de operación y prever los dispositivos necesarios para garantizar la función administrativa de la Contraloría de Bogotá, D.C. En todo caso, las direcciones del ramo administrativo tienen funciones de fijación de políticas y de conducción y orientación institucional en el ramo administrativo del cual se ocupen en la Contraloría de Bogotá, D. C.

**Objetivo de las subdirecciones.** Es objetivo de las subdirecciones orientar y dirigir en forma inmediata en el ámbito de la competencia a ellas asignadas, el conjunto de labores y actividades que demande el ejercicio de sus funciones, responder, en su respectivo nivel, por los resultados de la gestión misional o administrativa, según el caso; por la conducción institucional; por la orientación de las políticas y su formulación; por el apoyo inmediato de naturaleza técnica que demande cada dirección misional o del ramo administrativo, o los directivos de otras áreas.

**Objetivo de las unidades de localidades.** Es objetivo de las unidades de localidades dentro del ámbito de acción de sus competencias específicas, apoyar a la Contraloría de Bogotá y de forma inmediata a la Subdirección de Fiscalización respectiva y a la Dirección Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana en las cuales se inscriben, en la fijación de las políticas, planes, metodologías y estrategias de acción para el ejercicio de la vigilancia fiscal en cada localidad del Distrito Capital.

**Naturaleza del nivel administrativo de las direcciones, Subdirecciones y unidades de localidades.** Las direcciones, subdirecciones y unidades de localidades forman parte integral del nivel directivo de la Contraloría de Bogotá, D. C., y en tal carácter, tienen injerencia en distintos ámbitos de actuación, en la formulación de políticas, en la orientación y conducción institucional y en las funciones de control, seguimiento y evaluación, así como las tareas de dirección de las actividades de ejecución.

**Naturaleza del nivel administrativo de las Oficinas Asesoras.** Las oficinas asesoras forman parte integral del nivel asesor, y en tal carácter atienden las funciones que legalmente les están atribuidas, así como labores de apoyo al Contralor de Bogotá en el ámbito de sus competencias y funciones específicas.

**Objetivo de los órganos de coordinación y asesoría.** Es objetivo de los órganos de coordinación y asesoría servir de instancia de consulta, coordinación y evaluación de los asuntos para los cuales fueron creados.

**Objetivo del Comité Directivo.** Es objetivo del Comité Directivo servir como órgano superior jerárquico de consulta del Contralor de Bogotá, coordinación y evaluación de los asuntos generales de la administración de los recursos humanos, financieros y físicos de la Contraloría de Bogotá, D.C., así como participar en la definición de políticas y evaluación de asuntos generales del desarrollo de la vigilancia y control fiscal y las demás áreas misionales que ejerce la entidad.

**Objetivo del Comité Operativo.** Es objetivo del Comité Operativo bajo la orientación del Contralor Auxiliar concertar los programas de trabajo, recomendaciones de política, metodologías, enfoques y estrategias de la acción de la Contraloría de Bogotá, D. C., y someterlo a consideración del Comité Directivo, recomendar los indicadores de desempeño de cada plan o programa de acción y de las metas operativas, y efectuar el seguimiento y evaluación a los mismos, así como recomendar los correctivos que fueren del caso.

La estructura organizacional de la Contraloría de Bogotá, D. C., está reflejada en el organigrama anexo. (ANEXO1)

## **2.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La Contraloría de Bogotá D. C., ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, para demostrar su capacidad para proveer en forma coherente productos (Informes de auditoria y obligatorios de Ley además los estudios macroeconómicos y sectoriales) que satisfagan los requerimientos de los Clientes (Concejo de Bogotá y Ciudadanía). Aspira a aumentar la satisfacción de los clientes, a través de la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la mejora continua y la prevención de no conformidades.

El SGC está desarrollado de acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2000, y se aplica para los siguientes procesos:

- Proceso Orientación Institucional
- Proceso Enlace con Clientes.
  - Enlace con la Ciudadanía.
  - Enlace con la Opinión Pública.
  - Enlace con el Concejo.
- Proceso Prestación de Servicio Macro.
- Proceso Prestación de Servicio Micro.

- Proceso de Servicio Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva.
- Proceso de Gestión Humana.
- Proceso de Gestión Documental.
- Proceso de Gestión de Recursos Físicos y Financieros
  - Gestión de Recursos Físicos
  - Gestión de Recursos Financieros



Gráfico 1: Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

El objetivo principal del SGC es procurar el enfoque de nuestra Organización sobre el cliente, y en particular, sobre la satisfacción del mismo. La clave para obtener una satisfacción del cliente es una buena comprensión de los requerimientos del cliente y la capacidad para constantemente cumplir con estos requerimientos.

Todo el SGC se diseñó e implantó para asegurar que los requerimientos del cliente puedan ser constantemente cumplidos.

La ciudadanía es cliente porque:

- Otorga el poder para ejercer el control fiscal.

- Recibe los productos de la Contraloría de Bogotá D. C.
- Recibe el beneficio generado por la labor de vigilancia fiscal.

El Concejo de Bogotá es cliente porque:

- Recibe productos del control fiscal que requiere para desarrollar su actividad normativa y de control político.

No son clientes de la Contraloría de Bogotá los sujetos de control, los particulares que administran fondos o bienes públicos y los organismos internacionales (PNUD), estos se constituyen en partes interesadas.

Los elementos y procesos del sistema de calidad son planeados para asegurar que el sistema es apropiado con el propósito para el cual fue desarrollado, y que es efectivo y eficiente.

El propósito del SGC es:

- ✓ Lograr el cumplimiento de la política de calidad.
- ✓ Asegurar y demostrar nuestra habilidad para proveer consistentemente productos que cumplan con los requerimientos del cliente.
- ✓ Asegurar un alto nivel de satisfacción del cliente.
- ✓ Facilitar la mejora continua; y,
- ✓ Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

La planificación de los procesos de realización del producto incluye la determinación de los objetivos de la calidad para los productos; el desarrollo de los procesos requeridos y la documentación de los mismos, el establecimiento de los programas de validación y verificación del producto.

Los registros y objetivos de calidad para el producto pueden estar definidos en las especificaciones de los clientes, normas internas y externas, así como en requerimientos regulatorios o de aspecto legal.

Los requerimientos del producto están determinados a fin de satisfacer las necesidades del cliente, así como otros requerimientos de tipo legal, reglamentario u otros que pudieren no estar especificados por el cliente.

Las solicitudes del producto son revisadas para asegurar que el producto y requerimientos estén definidos y puedan ser cumplidos, y para solucionar cualquier requerimiento conflictivo o incompleto

La información de procesos y las instrucciones de trabajo apropiadas están establecidas y son comunicadas al personal correspondiente. Las tareas y los procesos son monitoreados, controlados y validados según sea apropiado.

La verificación y estado de los procesos es identificado, para asegurar que solo los productos que hayan pasado la verificación requerida sean entregados al cliente.

Las actividades de medición y seguimiento requeridas para asegurar la conformidad de los productos y lograr la mejora, son planificadas y definidas.

La efectividad del SGC es monitoreada por medio de las auditorias internas y por la medición del desempeño de la calidad y satisfacción del Cliente. Los resultados de estas actividades, son reportadas a la alta dirección y son usados para identificar oportunidades de mejora.

La satisfacción del Cliente es el principal objetivo del SGC y el nivel de satisfacción del cliente es la medición más importante de la efectividad del sistema.

La satisfacción del Cliente es medible recopilando y analizando las retroalimentaciones directamente de los Clientes, y midiendo indicadores de la satisfacción del Cliente. Los procesos del SGC son monitoreados para asegurar que con ellos se logra los resultados planeados.

La Dirección de Planeación es responsable por desarrollar indicadores adecuados de satisfacción del Cliente, y por definir métodos para recopilación y análisis de la información pertinente.

Los procesos del SGC son monitoreados y medidos, como sea apropiado a través de los siguientes métodos:

- Conducción de auditorias internas del SGC.
- Tendencias de seguimiento en las solicitudes de acciones correctivas y preventivas.
- Análisis de conformidad de productos y otra información, tendencias del desempeño de la calidad
- Medición y seguimiento de la satisfacción del Cliente.

La entidad recopila y analiza información y datos requeridos para evaluar la adecuación y efectividad del SGC, y para identificar oportunidades para el mejoramiento continuo.

Los datos e información registrada en los registros de calidad son compilados y analizados periódicamente, para determinar tendencias en el desempeño y efectividad del SGC y para identificar oportunidades para mejoramiento.

Los datos registrados suministran información sobre:

- Índices de rechazo registrados en los registros de producto no conforme.
- Análisis de los indicadores de gestión.
- Niveles de satisfacción de los Clientes registrados en las encuestas e informes de satisfacción de los Clientes.
- Asegurar que los registros de los proveedores como son selección, evaluación y encuestas sean revisadas por la dirección.

La entidad, despliega una filosofía de mejora continua a través de toda la organización. Los esfuerzos de mejoramiento son conducidos por metas definidas en la política de calidad y objetivos de calidad. Las oportunidades de mejora son identificadas analizando los datos e información sobre el desempeño en calidad.

Los proyectos de mejoramiento son definidos e implementados a través de las acciones correctivas y preventivas y acciones tomadas en la revisión por la dirección.

Causas de no conformidades identificadas son investigadas y cuando sea apropiado, acciones correctivas son implementadas para asegurar que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

Las acciones preventivas son implementadas para eliminar las causas potenciales de una no conformidad, acciones correctivas y preventivas tomadas son registradas y son seguidas para asegurar que ellas han sido adecuadamente implementadas, y que ellas son efectivas.

Oportunidades y prioridades para mejora son identificadas comparando el desempeño actual de calidad con respecto a los objetivos definidos en la política de calidad y en los objetivos de calidad.

El desempeño en calidad es determinado mediante análisis de la información acerca de la satisfacción del Cliente, registros de no conformidad de productos y procesos, resultados de auditorías internas y otros datos e información relevantes al desempeño de la calidad.

Adicional a las revisiones por la dirección, los directores técnicos identifican continuamente oportunidades de mejora, basados en la retroalimentación diaria de sus operaciones, y otras actividades.

## 2.5 ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL

El conjunto de elementos y mecanismos necesarios con los cuales se mide la gestión y los resultados de la Contraloría de Bogotá, D. C., se denomina Sistema de Medición de Resultados SIMER.

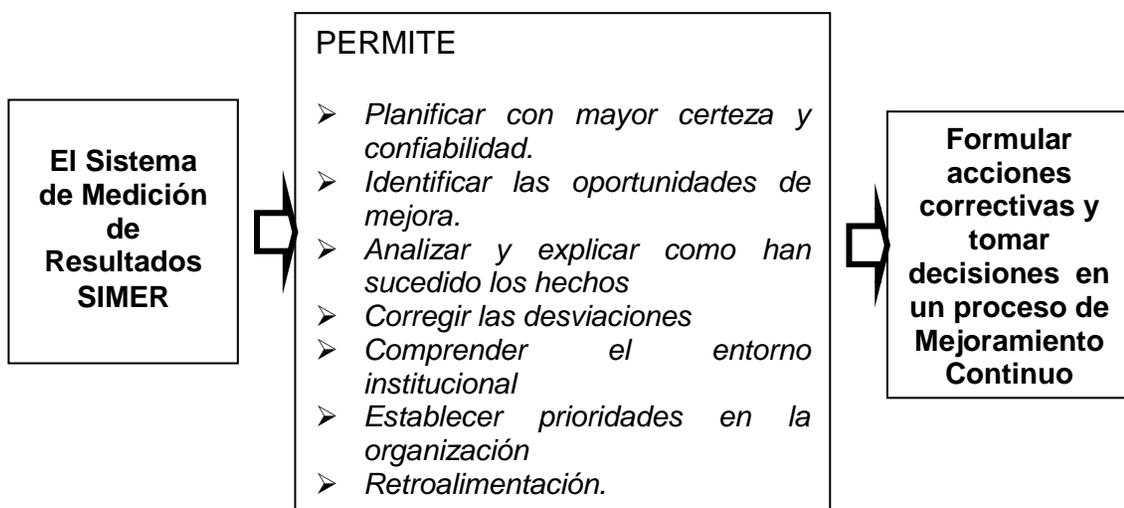


Gráfico 2: Sistema de Medición de Resultados SIMER

La implantación del sistema de medición y resultados SIMER, permite la evaluación de su gestión bajo los parámetros señalados en la Constitución Política y la ley 87 de 1993, teniendo en cuenta el nuevo enfoque del control y la nueva concepción de la gestión pública, más integral, coherente, efectiva y transparente en las decisiones, visualizando sistemáticamente las relaciones y efectos que producen en los diferentes procesos que desarrolla.

El proceso de medición de resultados se considera a partir de la planeación, fase en la que se determina los niveles de desempeño, las estrategias y las metas que debe alcanzar una dependencia en un determinado tiempo, con el fin de incrementar su productividad y contribuir en el logro de la misión institucional.

La medición del Plan Estratégico se realiza a través de los indicadores de cumplimiento establecidos en los Planes Operativos Anuales de cada dependencia, que junto con los sistemas adoptados se constituyen en herramientas de medición y monitoreo.

## **2.6 INDICADORES DE GESTIÓN**

### **2.6.1 GENERALIDADES**

Se define *indicador* como la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en los resultados, los productos y los procesos con relación a los objetivos, metas previstas e impactos esperados.

Los indicadores generalmente son asociados con la cuantificación. “Deben ser dicentes y permitir actuar en forma proactiva e inmediata a los directivos, sin esperar análisis posteriores que dilaten sus decisiones y acciones” es decir, son elementos o factores que en el quehacer diario permiten la toma de decisiones.

Un buen indicador debe poseer las siguientes cualidades:

- Medible y cuantificable
- Comparable consigo mismo en forma periódica o con estándares referenciales
- Confiable
- Oportuno
- Coherente y consistente
- Neutral
- Concreto y objetivo

Los indicadores arrojan las siguientes ventajas:

- Motivar a todos los funcionarios para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mejoramiento continuo que haga que su proceso sea líder.
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como de equipo dentro de la organización.
- Generar un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario.
- Impulsar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades en los procesos que desarrolla la Contraloría.
- Disponer de herramientas de información sobre la gestión para establecer si los indicadores están asociados al Plan Estratégico, al Plan Operativo y a Programas establecidos previamente.
- Identificar oportunidades de mejoramiento en áreas, procesos o actividades específicas que por su comportamiento requieran reforzar o reorientar acciones.
- Contar con información oportuna que permita priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades clave de la organización y de la gestión general de las dependencias de la Contraloría con respecto al cumplimiento de sus metas.

#### Criterios de Análisis

Entre los principios básicos sobre los cuales se han construido los indicadores de gestión se mencionan los siguientes:

**Integralidad:** La concepción del SIMER a través de Indicadores debe considerar a la Contraloría de Bogotá, D. C., como un todo es decir, teniendo en cuenta su misión y visión, su Plan Estratégico, los procesos misionales y de apoyo, las dependencias, sus funciones, los sujetos de control y dentro de ellos, los puntos de control así como sus interrelaciones internas y externas.

**Consistencia:** El SIMER a través de Indicadores deben ser coherentes en su concepto y unidad de medida con el Plan Estratégico de la Contraloría de Bogotá, D. C., sus funciones, sus procesos y sus resultados.

**Beneficios del Control Fiscal:** Los indicadores deben medir el aporte que la Contraloría de Bogotá, hace a la sociedad en relación con el mejoramiento de la gestión pública, el uso adecuado de los recursos y el resarcimiento del daño causado al patrimonio público distrital. Estos indicadores se establecen de la suma

de las recuperaciones y ahorros que se dan cuando por el ejercicio del Control fiscal se previenen acciones que puedan afectar el patrimonio distrital.

**Relevancia:** El Sistema de Medición de Resultados a la Gestión de la Entidad a través de Indicadores debe contener únicamente aquellos que permitan conocer realmente la gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C.

**Comparación:** Los indicadores concebidos deben tener las mismas variables y mantenerse en el tiempo, de tal forma que se puedan verificar de un periodo a otro, crear series estadísticas y referentes para futuras mediciones.

**Tablero de Control:** Constituye un conjunto de indicadores básicos que permiten hacer un seguimiento y evaluación a las acciones y operaciones organizacionales facilitando identificar las variaciones ocurridas a los principales procesos, la causa de su desviación y los responsables de las mismas.

La construcción de un tablero de control inicia con la elección de unas variables relevantes y significativas fruto de la identificación y análisis de los procesos, cuyo comportamiento será evaluado a través de uno o varios indicadores de gestión que permiten establecer el grado de eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño institucional.

**Cadena de Valor:** Los indicadores diseñados deben medir el aporte que realiza cada proceso a la gestión de la entidad. La Contraloría entendida como un sistema en donde sus procesos se interrelacionan y agregan valor a otro proceso o subproceso. Los insumos son producto de un proceso anterior.

Gráfico 3: Cadena de Valor de los Procesos Misionales

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	AUDITORIA	RESPONSABILIDAD FISCAL	ECONOMIA Y FINANZAS	EVALUACIÓN GESTION AMBIENTAL
Quejas, Derechos de Petición, Denuncias	Indagaciones Preliminares, Hallazgos	Apertura Procesos de Responsabilidad Fiscal	↓	
		Fallos Con Responsabilidad Fiscal		
		Fallos sin Responsabilidad Fiscal		
	Resoluciones Sancionatorias	Recaudo		
Control Social	Informes Sectoriales	→	Informes Normativos	
	Informes de Auditoría		Informes Coyunturales	
	Controles de Advertencia		Pronunciamientos	

## Ficha Técnica de los Indicadores

Para el diseño de los indicadores se utilizó una ficha técnica denominada Hoja de Vida del Indicador, la cual contiene la siguiente información:

**Principio:** La constitución de 1991 estableció los principios que deben regir la administración pública; acorde con ello se establecieron los indicadores y los principios de gestión que se desean medir, así:

- **Eficacia:** La eficacia puede ser definida como el éxito de un programa o de una actividad para la obtención de los objetivos y metas predeterminados en términos de cantidad, calidad y oportunidad de los bienes y servicios producidos.

Es el logro de resultados de manera oportuna guardando relación con los objetivos y metas planteadas.

Se refiere al grado alcanzado por los planes, políticas y programas en el logro de sus objetivos.

- **Eficiencia:** Es la adecuada adquisición y asignación de los recursos financieros, humanos, físicos, técnicos y naturales, efectuada por las entidades públicas en los diferentes procesos para maximizar sus resultados.

Tiene dos medidas esenciales: técnica y económica. La técnica es el resultado de su medición en términos físicos (productividad) y la económica en términos monetarios (costos).

Una operación es eficiente cuando produce la máxima cantidad de bienes y servicios con una cantidad determinada de recursos o utiliza una cantidad mínima de recursos para proveer una cantidad y calidad determinada de bienes y servicios.

Refleja los recursos que una actividad o un proceso consume para generar un resultado que satisfaga las expectativas del cliente.

- **Efectividad:** Este principio se conceptualiza como el cierre del ciclo productivo (producción de un bien o la prestación del servicio) de una entidad. Es decir, controla y mide si el producto cumple con el propósito final para el cual fue diseñado.

Es importante tener en cuenta que la efectividad complementa el principio de eficacia, en el sentido de que ésta mide el grado de

cumplimiento de los objetivos: Sin embargo, no es suficiente medir el cumplimiento de lo planeado en términos de cantidad, calidad y oportunidad, sino que es necesario determinar cuál fue el resultado con respecto al impacto esperado en el entorno.

Existe un tipo de indicadores que no miden ningún principio de la gestión, los cuales para efectos prácticos se denominarán de Referencia, es decir aquellos que sirven como elementos integradores del sistema o para el análisis de los resultados.

**Nombre del indicador:** Denominación que contempla únicamente la característica, el evento o el hecho que se quiere controlar y se expresa en cantidad, tasa, proporción, porcentaje, entre otros,.

**Fórmula del Indicador:** Relación entre variables que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, en relación con objetivos y metas previstos e impactos esperados.

**Definición de Variables:** Interpretación conceptual de las variables que se relacionan en el Indicador.

## 2.6.2 METODOLOGÍA

### *Relación Plan Estratégico*

El Plan estratégico es la herramienta que orienta el transcurrir de la Contraloría de Bogotá definido a partir del Direccionamiento Institucional que se materializa en Objetivos Corporativos y Objetivos Estratégicos de los cuales se desprende la formulación del Plan de Auditoría Distrital PAD y del Plan de Estudios Sectoriales PAES.

Con la construcción de los indicadores del proceso auditor se buscó identificar los aspectos relevantes que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos formulados en el Plan Estratégico para medir el grado de aporte del Proceso Auditor en los propósitos que se ha trazado la Contraloría para satisfacer las necesidades de sus clientes.

### Identificación de los componentes del Proceso

Un proceso es el conjunto de pasos que se deben realizar en forma secuencial que agregan valor para conseguir unos productos o servicios a partir de determinados insumos.

Se define *proceso* como la serie de actividades o etapas que reciben uno o más insumos de una o varias dependencias con el fin de generar un valor agregado para conseguir un resultado que satisfaga los requerimientos de los clientes.

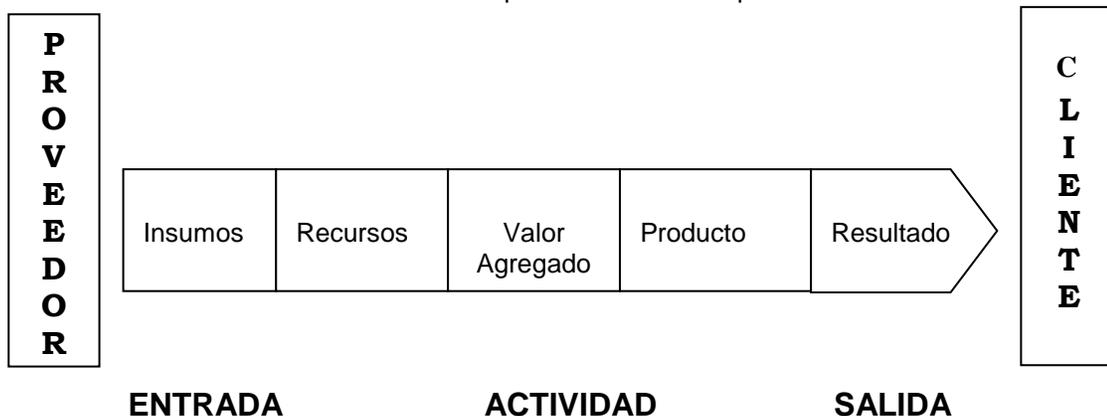
Todo proceso tiene su correspondiente entrada, valor agregado y salida.

La entrada esta compuesta por la información y los elementos que llegan a un proceso con los cuales se impulsan las actividades. Hacen parte los proveedores, insumos y recursos. Los proveedores son quienes proporcionan los insumos de conformidad con las especificaciones requeridas: Los insumos son aquellos que requiere el ejecutor o Responsables para transformar y generar un producto. Estos pueden ser tangibles como materiales, materias primas, componentes, o elementos intangibles como datos, información o documentos. Los recursos son el conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Recursos económicos, humanos, materiales, entre otros.

Las actividades ejecutadas agregan valor en la transformación de los insumos en productos.

La salida la integran los productos y el resultado. Los productos son la parte tangible que resulta de la transformación de los insumos mediante la agregación de valor cuyas características deben responder a las condiciones y requisitos de calidad definidos y los Resultados se refieren a la expectativa que tiene el cliente externo con la ejecución de la actividad en términos de satisfacción de su necesidad, contrario al producto el resultado no es algo tangible.

Gráfico 4: Representación de un proceso



Procesos Misionales: Son aquellos que tienen impacto sobre el cliente y cumplen con la razón de ser de la Contraloría de Bogotá, D. C., es decir son los procesos que efectivamente debe adelantar la entidad en el cumplimiento eficiente y eficaz de sus objetivos.

Los procesos misionales identificados en la Contraloría de Bogotá, se podrían representar de la siguiente manera:

Gráfico 5: Procesos Misionales



#### Identificación de los Resultados del Proceso

- La identificación de resultados se realiza con base en la Metodología de Escrutinios de Eficiencia en el desarrollo del Mapa de Resultados<sup>4</sup>, como herramienta que permite conocer si los objetivos se cumplen, identificar la mejor manera de lograrlos y definir su impacto.
- Se redacta en participio pasado (terminación ado, ido, edo).
- Al identificar los resultados de un proceso se busca rebasar la concepción de actividad y producto para avanzar en el enfoque al Cliente.
- Identificación de los Productos del Proceso

---

<sup>4</sup> Técnica que permite definir el objetivo que se espera lograr como resultado de un proceso, e identificar aquellos resultados intermedios que garantizan la consecución de ese objetivo.

**Producto:** Es la parte tangible que resulta de la transformación de los insumos mediante la agregación de valor cuyas características deben responder a las condiciones y requisitos de calidad definidos.

La caracterización de los productos consta de dos elementos básicos:

**Característica:** Es el atributo que posee el producto para satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente.

**Requisito:** Este tipo de dato permite conocer el cumplimiento de atributos propios de los productos para aceptarlos o rechazarlos, proceder o no. Las mediciones de requisito se utilizan en actividades claves que se encuentran bajo control mediante

Tabla 1: Matriz de Agregación

	TIPO DE INDICADOR		
	EFICACIA (E)	EFICIENCIA (F)	EFFECTIVIDAD (EF)
OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO			
RESULTADOS			
PRODUCTOS			
PROCESOS			

Esta matriz se diligencia con el código de cada indicador para establecer el grado de medición y control que tienen los resultados y productos de cada uno de los procesos misionales. El objetivo primordial es contar con cierto número de indicadores que permitan medir y mantener bajo control el proceso.

### 2.6.3 CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

#### PROCESO AUDITOR

- Definición del Proceso
- Indicadores Estratégicos
- Indicadores de Resultados

- Indicadores de Productos
- Matriz de Agregación
- Ficha Técnica de los Indicadores

#### 2.6.4 MATRICES DE SEGUIMIENTO PROCESO AUDITOR

##### Objetivo General

Las matrices de seguimiento y evaluación del Proceso de Auditoría, son un componente del SIMER y tienen como propósito, proveer a la Alta Dirección de una herramienta gerencial que le permita administrar, controlar y evaluar los procesos y actividades que son de su responsabilidad, así como el de disponer de información que contribuya al seguimiento y a la toma de decisiones.

Las evaluaciones serán una ayuda sustantiva para que el nivel directivo y demás funcionarios que conozcan los resultados de su desempeño y así mismo, fomentar un compromiso institucional y consolidar la cultura de evaluación por resultados.

##### Metodología

##### *Manejo de la Información*

1. Periodicidad de la información: Mensual; cada Sector realizará corte el día 30 de cada mes.
2. Fecha de reporte: Primeros diez días cada mes.
3. Cómo se reporta: En forma impresa y medio magnético.
4. Quién reporta: Director Sectorial, indicando los resultados en la medida en que se ejecuta el Plan de Auditoría Sectorial – PAS.
5. Quién valida: Subdirector de Fiscalización, (validarlas y presentar al Comité Técnico Sectorial análisis para monitoreo al PAS que contribuya a la toma de decisiones).
6. Quién elabora: Responsables Subsectoriales, (mantenerlas actualizadas).
7. A quién enviar: A la Dirección de Planeación, (Presentar informe de seguimiento al Comité Operativo sobre el monitoreo al PAS).

8. Quién verifica: Control Interno, (Verifica selectivamente el contenido y veracidad de la información reportada).

9. Uso del Software (matrices): El archivo esta conformado por UNA CARPETA DE EXCEL y en cada hoja los productos de cada uno de las fases de Proceso Auditor.

*Nota:*

- Con el propósito de que las cifras estén sustentadas por las actividades que dieron origen a las mismas, es necesario anexar notas explicativas, a las variables objeto de reporte.
- El formato establecido no se debe cambiar porque se entorpece la consolidación.
- Para el diligenciamiento del formato, el PERIODO EVALUADO corresponde a lo ejecutado entre el inicio del Plan Anual de Auditoría y el último día del mes en el cual se realiza el corte.
- En el segundo reporte se toma la información anterior más la que se gestó en el periodo anterior, es decir acumulada.
- Las fechas relacionadas en las matrices de seguimiento deben consignarse: Día/mes/año.
- Todas las cifras se registran en pesos.

*Periodo Reportado*

Corresponde al lapso de tiempo entre el mes en que se inicia el PAD y la fecha de corte, es decir, último día hábil del mes que se reporta.

*Procedimiento*

1. Los Directores Sectoriales remitirán a la Dirección de Planeación la copia de las matrices debidamente diligenciadas, previo la aprobación del Comité Técnico Sectorial. De dicha reunión se deberá levantar un acta.
2. La Dirección de Planeación aplicará los indicadores establecidos y evaluará los resultados.
3. Para un mejor control y hacer que el diligenciamiento de las matrices se realice en una forma más ágil a los usuarios, se diseño un programa con formulas

que interrelacionan cada matriz, por lo tanto no es necesario realizar las operaciones matemáticas sino, solamente alimentar este programa con los datos requeridos. Las formulas contenidas en la matriz no deben ser modificadas.

### *Asesoría*

La asesoría que se requiera para el diligenciamiento o interpretación de las matrices será prestada en forma permanente por la Dirección de Planeación.

#### *2.6.5 MATRICES DE SEGUIMIENTO PROCESO AUDITOR:*

- Administración del Talento Humano. (ANEXO 2)
- Plan de Auditoría Sectorial - PAS. (ANEXO 3)
- Encargo de Auditoría. (ANEXO 4)
- Plan de Trabajo Fase de Planeación. (ANEXO 5)
- Memorando de Planeación. (ANEXO 6)
- Programas de Auditoría. (ANEXO 7)
- Hallazgo de Auditoría. (ANEXO 8)
- Elaboración Informe. (ANEXO 9)
- Resultados Informe de Auditoría. (ANEXO 10)
- Conformidad Plan de Mejoramiento. (ANEXO 11)
- Información Cuenta. (ANEXO 12)
- Determinación de Hallazgos. (ANEXO 13)
- Control de Advertencia. (ANEXO 14)

## **3 ANALISIS DE LA INFORMACION**

### **3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las entidades públicas deben rendir cuentas por el uso de los recursos públicos por medio de indicadores que midan sus productos y resultados (auditorías, procesos de responsabilidad fiscal, informes, estudios, etc.) sobre la base del nuevo modelo de fiscalización aplicado.

De otra parte, las actividades que la Contraloría desarrolla, se enmarcan en el Plan de Desarrollo Distrital y provocan un determinado impacto sobre la sociedad.

La Contraloría de Bogotá, D. C., no sólo ha cambiado su filosofía corporativa sino los paradigmas del control fiscal tradicional, recontextualizando aspectos como la rendición de la cuenta y el control integral, cuyo propósito es la agregación de valor a través de un control fiscal proactivo que propenda por el mejoramiento continuo de la entidad.

Lo anterior, en consideración a que la Contraloría de Bogotá, D. C., hace parte del Estado Colombiano y como tal, hace parte de la democracia participativa donde los representantes elegidos asumen compromisos y responsabilidades frente a los ciudadanos electores y que implica no sólo la definición de responsabilidades sino la orientación del gasto público hacia los resultados esperados.

Así mismo, debe rendir cuentas sobre su gestión a la ciudadanía, lo cual permitirá ejercer el control social constitucional y le imprimirá el carácter de legitimidad que requiere el accionar de la entidad.

Su desempeño debe ser monitoreado y auditado. Para ello, con base en el proceso de Planeación Estratégica de la Contraloría de Bogotá, D. C., se definen indicadores que permitan establecer índices para conocer y medir el desempeño de la entidad.

Esta medición se realiza en forma periódica, de tal manera que retroalimente oportunamente el proceso de Planeación Estratégica y puedan introducirse los ajustes y modificaciones que la situación requiera.

### 3.2 ANÁLISIS DE VARIABLES

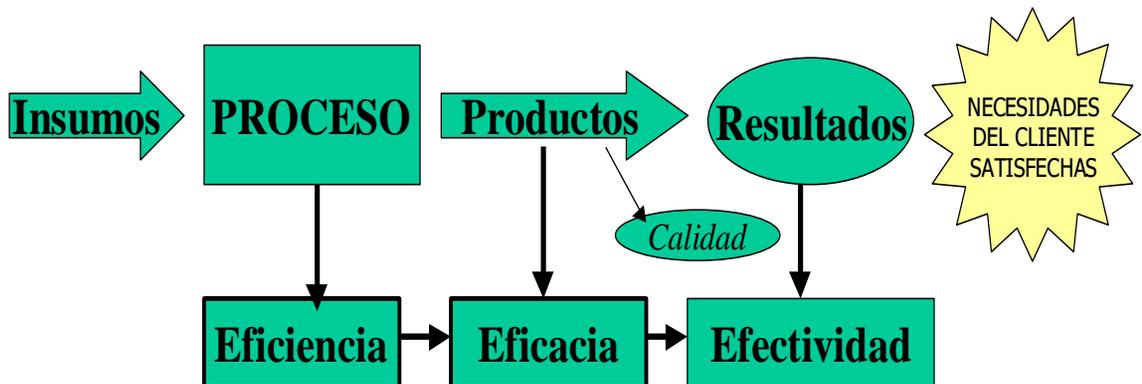


Gráfico 6: Variables

El enfoque sistémico permite un entendimiento holístico de la Contraloría y permite identificar para todos y cada proceso que esperan de ellos, los otros procesos que son sus clientes internos y que demandan éstos a su vez. El resultado debe ser un acuerdo sobre lo que cada uno espera de los otros.

Además, este enfoque centra la atención en el diseño, medición y control e involucra a todos los procesos de la entidad, en el quehacer institucional como partes integrantes de un conjunto en búsqueda de resultados globales.

En el momento se realiza este procedimiento en forma manual, para el desarrollo de este procedimiento en el proceso auditor, involucra las etapas de planeación, ejecución y de resultados, junto con la participación ciudadana, las consecuencias y la comunicación de los resultados de la evaluación; los procesos de apoyo involucran planeación, personal, logística, presupuesto, archivo y correspondencia y control interno.

Con base en los procesos se identificaron insumos necesarios para la obtención de resultados, las áreas o dependencias comprometidas, los resultados que deben generar los procesos y los clientes internos o externos. Para cada uno de los resultados se determinaron las variables que se van a controlar, las cuales se interrelacionan para obtener los indicadores e igualmente señalar los responsables del suministro de la información.

Se construyeron indicadores globales y de seguimiento, que utilizaban las sectoriales como herramienta gerencial para controlar los planes anuales de auditoría, en las etapas de planeación, ejecución y resultados.

Las dependencias responsables del suministro de la información, deben diligenciar de manera oportuna, precisa y veraz las Matrices de Seguimiento Proceso Auditor y los formatos suministrados por la Dirección de Planeación. La Oficina Asesora de Control Interno realiza el seguimiento y verificación, conforme a sus planes de acción, de la información suministrada por las dependencias a la Dirección de Planeación para la elaboración del informe. Igual tratamiento se la da a la información presentada por esta Dirección ante las instancias decisorias.

Se rinde un informe mensual por parte de cada dependencia de las actividades desarrolladas, que son la base de la información que contribuye a la explicación del resultado de los indicadores globales; en concordancia la Dirección de Planeación consolida la información y elabora el Informe de Gestión de la Contraloría. Este documento se presenta según la estructura del Informe de Gestión y Resultados de la Contraloría de Bogotá, D. C., aprobado en la Resolución Reglamentaria 029 de 2000. Este informe tiene doble propósito, servir de herramienta para la toma de decisiones, permitiendo los ajustes oportunos en las metas, objetivos y logros dentro del proceso de planeación estratégica y al mismo tiempo como instrumento de evaluación de gestión.

### **3.3 RENOVACION E IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA CONTRALORIA DE BOGOTA, D. C.**

La implantación de Nuevos Sistemas de Información servirá como punto importante para que la Contraloría de Bogotá, D. C., como ente encargado de la vigilancia fiscal, se constituya como modelo técnico de transparencia y eficiencia, mediante el uso óptimo de la información a todos los niveles y la agilización de los

procesos del SGC, así como el establecimiento de un canal de comunicación en el ámbito Distrital.

El dotar a la entidad de un módulo que permita la consulta de datos, fomentará progresivamente la cultura informática a todos los niveles haciendo que el recurso técnico - lógico se convierta en herramienta para un mejor desempeño.

A la vez que se crea un módulo se garantiza la seguridad y confidencialidad de la información, se proyecta mayor exactitud y oportunidad en las consultas, a través de la contabilidad de los datos procesados, la estandarización de procedimientos y la organización del trabajo en función de la delimitación de responsabilidades en los diferentes procesos.

La consolidación de la información y su debida administración, serán de gran contribución al cumplimiento de la misión institucional, con la cual se garantiza la atención a los intereses de los ciudadanos del Distrito Capital y la permanencia del ente fiscalizador en el tiempo.

Unido a lo anterior, se encuentra la capacitación de los ingenieros de sistemas, en herramientas modernas de análisis, desarrollo y mantenimiento de nuevas aplicaciones, lo que arrojará considerables ahorros en tiempo de apoyo técnico y por ende, de costos en el pago de contratos por estos conceptos. Adicionalmente, se podrá comenzar un proceso creciente de desarrollos aplicativos, adecuados a las necesidades de la institución.

El proyecto se encamina a cubrir las siguientes áreas que contribuirán a solucionar el problema de la productividad de la institución: Capacitación Especializada, Hardware y Software, Aplicaciones Especializadas, Herramientas para la Administración y Control e Interconexión de Sedes.

Para el desarrollo e implantación de este módulo, la entidad cuenta:

## HARDWARE

### Servidor de Aplicaciones

- Procesador Pentium III de 1.4 Ghz
- 2 GB de RAM
- 72 Gb de Disco Duro

## Estaciones de Trabajo

- PC con un procesador Pentium 100 Mhz o superior
- 161 Mb de espacio libre en el disco duro
- Unidad de CD-ROM 12x
- Tarjeta gráfica VGA o superior con soporte para 256 colores
- Monitor VGA o de mayor resolución
- Mouse compatible
- Con Windows 95 o Windows 98: 16 MB de RAM para sistema operativo y 4 MB adicionales para Access. Para Windows NT Workstation: 32 MB de RAM para el sistema operativo y 4MB adicionales para Access

## SOFTWARE

- Sistema Operativo Windows 2000 Server del Servidor de Aplicaciones.
- Sistema Operativo Microsoft Windows® 95 o posterior, o Microsoft Windows NT® Workstation 4.0 Service Pack 3 o superior y Access 2000 de Office 2000 Professional, para las estaciones de trabajo

### **3.4 DELIMITACIÓN**

Según Acuerdo 24 de abril 26 de 2001 “Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá, D. C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones.”; es función de la Dirección de Planeación:

*Artículo 42, numeral 5: “Proponer los indicadores de gestión, en coordinación con todas las dependencias, tendientes a la ejecución de las políticas, planes y programas, llevar el sistema de información de los mismos y diseñar el sistema de las herramientas e instrumentos de seguimiento y evaluación de tales indicadores y del desempeño general de la entidad.”*

*Numeral 12: “Efectuar el diseño de los sistemas de información útiles a la toma de decisiones y administrarlo, definiendo y simplificando el manejo de los mismos, proponiendo la funcionalidad y pertinencia de la información, según la competencia en su aprovechamiento y la toma de decisiones y coordinación, con la dependencia competente, el desarrollo tecnológico de soporte que sea requerido.”*

Por lo anterior, el proyecto se iniciara con el análisis, el diseño y la diagramación del sistema de medición de resultados SIMER. Luego se realizaran los diseños de prototipos de pantalla, el prototipo de los reportes de resultados y los diseños de los reportes solicitados por los usuarios.

Las estudiantes participaron en lo que le corresponde a la Dirección de Planeación, análisis, diseño y diagramación del módulo; con base al PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LA GESTION DE LA CONTRALORIA DE BOGOTA, D. C., A TRAVES DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE RESULTADOS –SIMER- (ANEXO 15)

### **3.5 OBJETIVOS**

#### **3.5.1 OBJETIVOS GENERALES**

- Presentar una propuesta de Sistema de Control de Gestión basado en Indicadores para la Contraloría de Bogotá, D. C.
- Diseñar una herramienta gerencial que sirva de apoyo en el proceso de toma de decisiones y permita el seguimiento de las acciones que realizan los diferentes procesos del SGC para cumplir con los propósitos establecidos por la Contraloría de Bogota D. C.

#### **3.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Suministrar una herramienta que permita medir y evaluar la gestión en el cumplimiento de planes, programas, objetivos y metas de la entidad.

- Retroalimentar a la Contraloría de Bogotá, D. C., con evaluaciones cualitativas y análisis de efectividad en sus diferentes procesos.
- Facilitar la creación de una cultura de mejoramiento continuo a través de la medición de la gestión.
- Establecer criterios de comparación de eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de un periodo con respecto a otro que permita los cambios y desviaciones para la toma de decisiones directivas.
- Mejorar la capacidad de la Contraloría de Bogotá, D. C., para enfocarse en resultados.
- Ofrecer información sobre los resultados de la Contraloría de Bogotá, D. C.
- Facilitar la recopilación de datos estadísticos de los diferentes procesos institucionales.
- Identificar por medio de indicadores los cambios claves para el desarrollo organizacional.
- Diseñar un mecanismo que permita el autocontrol y seguimiento a los planes Operativos de los procesos del SGC, para garantizar el mejoramiento continuo de la institución.
- Clasificar los indicadores agrupándolos por proceso del SGC.
- Diseño del diagrama de los reportes para el manejo de la información producida en desarrollo de las actividades propias de cada proceso del SGC.
- Diseñar la presentación que tendrá la medición de los desempeños de los procesos del SGC, en el logro de las políticas y objetivos de Calidad.
- Diseñar los gráficos representativos que resultaran de los diferentes reportes requeridos por los usuarios.

### **3.6 JUSTIFICACION**

En la actualidad la Contraloría de Bogotá carece de un sistema de medición, control y evaluación de resultados que le brinde la posibilidad de hacer seguimiento al cumplimiento cabal de los objetivos y las metas de desempeño propuestos por la institución, como son los de lograr una gestión pública más integral, coherente, efectiva y transparente, en la toma de decisiones, dado que mediante la integración de los planes, objetivos y actividades se puede visualizar sistemáticamente las relaciones y efectos de las acciones públicas sobre los cambios y los resultados.

Las organizaciones dependen cada vez más del buen funcionamiento de los sistemas de información, debido a la cantidad de información que se maneja y a la disminución de funcionarios, por las políticas de reestructuración, las metas propuesta y al avance tecnológico, por tanto estas deben contar con una adecuada organización y planeación de los recursos informáticos.

### **3.7 ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD**

Con base en la identificación realizada, se verifica la factibilidad de realizar el proyecto desde varios puntos de vista.

#### **3.7.1 TECNICA**

Existe apoyo suficiente por parte de los Directivos para el desarrollo del proyecto, por la inconformidad con el sistema y procedimientos actuales, que serán involucrados en él.

Existe la disponibilidad de los usuarios para participar en la elaboración del proyecto y se dispone de las técnicas y herramientas para adelantar el proyecto.

Se cuenta con personal idóneo y la tecnología para la instalación, utilización y mantenimiento, para el desarrollo del proyecto. A nivel de hardware con un Pentium 4 con al menos 256MB de RAM, en disco duro con al menos 40 GB y a nivel de software con los lenguajes de programación Access 2000 para el entorno de la aplicación y Windows por tener una interfaz de usuario consistente.

#### **3.7.2 OPERATIVA.**

Las ventajas que se esperan obtener, en el desarrollo del proyecto son:

- Los productos resultantes del proyecto aumentan la productividad y la autonomía.
- Se fortalecerá el control en las actividades involucradas.

- El esfuerzo de trabajo disminuirá, provocando que el personal asignado al manejo manual de esta información, sea reasignado a otras actividades de competencia de la respectiva dependencia.
- La calidad de la información será mayor.
- La disposición al cambio es positiva.

### 3.7.3 ECONOMICA.

Para determinar la factibilidad económica del proyecto fue necesario identificar los costos y beneficios asociados y estimar aquellos en donde sea posible el dinero correspondiente.

Tabla 2: Costo del Sistema Actual

<b>COSTO DEL SISTEMA ACTUAL</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Personal Asignado</b>	<b>Esfuerzo (Horas)</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo (Horas)</b>	<b>Costos Totales</b>
<b>Costos asociados al personal participante</b>					
Jefe de dependencia	1	3	12	35.000	1.260.000
Profesional delegado dependencia	1	8	12	15.000	1.440.000
Profesional que consolida	1	16	12	15.000	2.880.000
Digitadores	1	4	12	4.200	201.600
<b>Subtotal personal</b>					<b>5.781.600</b>
				<b>Multiplicador 15%</b>	<b>867.240</b>
<b>Número de dependencias</b>					<b>42</b>
<b>TOTAL COSTOS DE PERSONAL</b>					<b>279.251.280</b>
<b>Costos Directos</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor</b>		
Computador	1		1.275.000		
Papelería	0,1		750		
Insumos de computador	0,5		125.000		
<b>Subtotal costos directos</b>					<b>1.400.750</b>
<b>Número de dependencias</b>					<b>42</b>
<b>TOTAL COSTOS DIRECTOS</b>					<b>58.831.500</b>
<b>COSTO TOTAL DEL SISTEMA ACTUAL</b>					<b>338.082.780</b>
Nota: El multiplicador incluye 10% de imprevistos y 5% de costos indirectos					

Tabla 3: Costo Etapa de Análisis y Diseño

<b>ETAPA DE ANALISIS Y DISEÑO</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Personal Asignado</b>	<b>Esfuerzo (Horas)</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo (Horas)</b>	<b>Costos Totales</b>
<b>Costos asociados al personal participante</b>					
Director del Proyecto (Director Técnico de Planeación)	1	4	8,5	35.000	1.190.000
Director Técnico del Proyecto (Director Técnico de Informática)	1	4	3	35.000	420.000
Asesores de Informática	2	8	3	7.500	360.000
Asesor Metodológico	1	16	8,5	7.500	1.020.000
Pasantes	2	120	8,5	4.200	8.568.000
<b>Subtotal personal</b>					<b>11.558.000</b>
<b>Multiplicador 15%</b>					<b>1.733.700</b>
<b>TOTAL COSTOS DE PERSONAL</b>					<b>13.291.700</b>
<b>Costos Directos</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor</b>		
Computador	2		2.550.000		
Papelería	5		37.500		
Insumos de computador	2		500.000		
<b>TOTAL COSTOS DIRECTOS</b>					<b>3.087.500</b>
<b>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</b>					<b>16.379.200</b>
Nota: El multiplicador incluye 10% de imprevistos y 5% de costos indirectos					

Tabla 4: Costo Etapa de Desarrollo e Implantación

<b>ETAPA DE DESARROLLO E IMPLANTACION</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Personal Asignado</b>	<b>Esfuerzo (Horas)</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo (Horas)</b>	<b>Costos Totales</b>
<b>Costos asociados al personal participante</b>					
Director del Proyecto (Director Técnico de Planeación)	1	4	2	35.000	280.000
Director Técnico del Proyecto (Director Técnico de Informática)	1	4	2	35.000	280.000
Asesores de Informática	1	8	2	7.500	120.000
Asesor Metodológico	1	4	2	7.500	60.000
Desarrollador	1	80	2	4.200	672.000
<b>Subtotal personal</b>					<b>1.412.000</b>
<b>Multiplicador 15%</b>					<b>211.800</b>
<b>TOTAL COSTOS DE PERSONAL</b>					<b>1.623.800</b>
<b>Costos Directos</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor</b>		
Computador para implantación	42		53.550.000		
Licencias de Office 2000	42		50.400.000		
Computador para desarrollo	2		2.550.000		
Licencias de Office 2000 para desarrollo	2		2.400.000		
<b>TOTAL COSTOS DIRECTOS</b>					<b>106.350.000</b>
<b>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</b>					<b>107.973.800</b>
Nota: El multiplicador incluye 10% de imprevistos y 5% de costos indirectos					

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO</b>
COSTO DEL SISTEMA ACTUAL	\$ 338'082.780,00
COSTO DEL SISTEMA PROPUESTO	124'353.000,00
· Análisis y Diseño	\$ 16'379.200,00
· Desarrollo e Implantación	107'973.800,00
<b>BENEFICIO ECONOMICO</b>	<b>\$ 213'729.780,00</b>

En los aspectos relacionados con eficiencia y efectividad de la Contraloría de Bogotá, se genera eficiencia en la reducción de costos y efectividad en la toma de decisiones.

Se obtiene mayor oportunidad en la obtención de la información y mayor calidad de la información obtenida; además, menor esfuerzo en la realización de actividades, colaborando así con el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Además, por ser uno de los módulos integrantes del Sistema Gerencial Unificado para medir la Eficacia, Eficiencia y Efectividad de la Contraloría de Bogotá – SIGUE, contribuye con el análisis integral de la información con los módulos SIPE y SIDEC, Seguimiento al Plan Estratégico a través de los POAs y el Sistema Integral de Costos, respectivamente.

#### 3.7.4 LEGAL.

Se cuentan con las licencias del software necesario para el desarrollo de la aplicación.

La implementación y certificación del SGC en la Contraloría de Bogotá, facilita el cumplimiento de su misión institucional, mediante la aplicación de herramientas normativas internacionales establecidas en la serie ISO 9000, comprobadas como agentes de transformación organizacional y cultural.

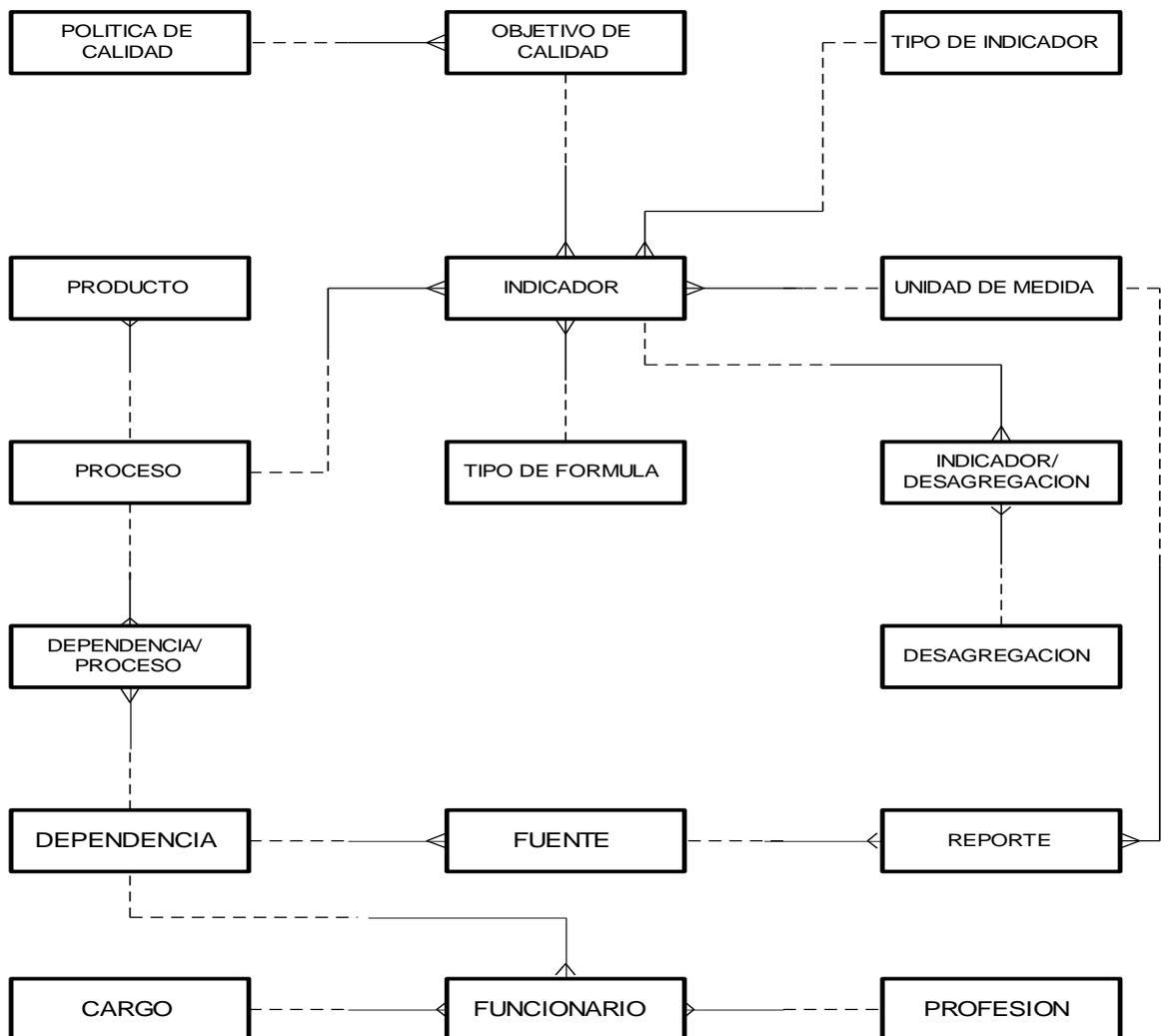
Está conformada por: norma ISO 9000 (descripción de los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad), norma ISO 9001 (especifica requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda la organización), norma ISO 9004 (proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del SGC, con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización, la satisfacción

de los clientes y de las partes interesadas), norma ISO 19011 (proporciona orientación relativa a las auditorías de SGC y de gestión ambiental). Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

## 4 DISEÑO DEL SISTEMA

### 4.1 MODELO ENTIDAD RELACION DEL SISTEMA DE MEDICION DE RESULTADOS "SIMER"

#### MODELO ENTIDAD RELACION SIMER



## 4.2 DICCIONARIO DE DATOS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE RESULTADOS “SIMER”

### TABLA: CARGO

**NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Carg

**DESCRIPCIÓN:** Contiene la descripción del cargo según acuerdo 24 de 2001, que desempeña el funcionario en la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Carg	Num: 10	Llave primaria
Descripción	Des_Carg	Texto	Nombre del Cargo que desempeña el funcionario en la C. B.

### TABLA: DEPENDENCIA

**NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Dep

**DESCRIPCIÓN:** Contiene el nombre de las dependencias en que esta organizada la Contraloría de Bogotá, D. C., según acuerdo 24 de 2001

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Dep	Num: 10	Llave primaria
Nombre	Nom_Dep	Texto	Nombre según la organización de cada Dependencias de la C. B.

### TABLA: DEPENDENCIA PROCESO

**NEMOTÉCNICO:** Tbl\_DepProc

**DESCRIPCIÓN:** Tabla para definir las dependencias que afectan cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Dep_fk	Num: 10	Llave foránea de la tabla Dependencia
Código	Cod_Proc_fk	Num: 10	Llave foránea de la tabla Proceso

**TABLA: DESAGREGACIÓN****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Desa**DESCRIPCIÓN:** Define como se quiere obtener el dato de los indicadores, por sector, consolidado, por dependencia, etc.

CAMPO	NEMOTECNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Desa	Num 10	Llave Primaria
Descripción	Desc_Desa	Texto	Define como se quiere obtener la información: consolidado, por sector, etc.

**TABLA: FUENTE****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Fuen**DESCRIPCIÓN:** Registra el documento y/o dependencia de donde se obtiene la información para la medición del indicador de gestión

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Fuen	Num 10	Llave Primaria
Descripción	Desc_Fuen	Texto	Describe la procedencia de la información necesaria para la medición del Indicador
Fecha de corte	FecCor_Fuen	Fecha	Contiene la fecha de corte de la información del reporte
Código dependencia	Cod_Dep_kf	Num 10	Llave foránea de la tabla Dependencia

**TABLA: FUNCIONARIO****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Func**DESCRIPCIÓN:** Contiene los datos básicos de los funcionarios que pertenecen a la entidad.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Cédula	Ced_Func	Num 10	Llave Primaria
Nombre	Nom_Func	Texto	Nombre del Funcionario
Código Dependencia	Cod_Dep_fk	Num 10	Llave Foránea de la tabla Dependencia
Encargo	Enc_Func	Texto	Describe si existe encargo o no (Si/No)
Código de cargo	Cod_Carg_fk	Num: 10	Llave Foránea de la Tabla Cargo
Código de Profesión	Cod_Prof_fk	Num: 10	Llave Foránea de la Tabla Profesión

**TABLA: INDICADOR/DESAGREGACIÓN****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_IndDesa**DESCRIPCIÓN:** Definir la desagregación por indicador

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Ind_fk	Num: 10	Llave foránea de la tabla Indicador
Código	Cod_Desa	Num: 10	Llave foránea de la tabla Desagregación

**TABLA: TIPO DE INDICADOR****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_TipInd**DESCRIPCIÓN:** Clasificación de los indicadores que se formularon para la medición de los resultados. (eficacia, eficiencia, efectividad)

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código Tipo	Cod_TipInd	Num: 10	Llave Primaria
Descripción	Desc_tipInd	Texto	Describe La clase del indicadores.

**TABLA: INDICADOR****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_ind**DESCRIPCIÓN:** Define los diferentes indicadores que se diseñaron para la medición de resultados de la gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Ind	Num:10	Llave primaria
Nombre	Nom_Ind	Texto	Denominación del indicador
Resultado esperado	ResEsp_Ind	Memo	Describe el resultado que se espera de conformidad con el Objetivo de Calidad (Objetivo Estratégico) a que hace relación
Frecuencia	Per_Ind	Texto	Frecuencia con que se mide el Indicador
Meta	Met_Ind	Num	Valor concertado como compromiso del responsable del resultado y gerente de la Política de Calidad (Objetivo Corporativo).
Observaciones	Obs_Ind	Memo	Comentario para aclarar algún aspecto
Código Fuente	Fue_Ind_fk	Num: 10	Contiene la llave foránea de la tabla Fuente
Valor	Val_Ind	Num: 10	Resultado del Indicador
Código Proceso	Cod_Proc_fk	Num: 10	Contiene la llave foránea de la tabla Proceso

<b>CAMPO</b>	<b>NEMOTÉCNICO</b>	<b>TIPO DATO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Código Objetivo Calidad	Cod_ObjCal_fk	Num:10	Contiene la llave foránea de la tabla Objetivo de Calidad
Código Tipo Indicador	Cod_TipInd_fk	Num: 10	Contiene la llave foránea de la tabla Tipo Indicador
Código Unidad de Medida	Cod_UniMed_fk	Num:10	Contiene la llave foránea de la tabla Unidad de Medida
Código Tipo de Fórmula	Cod_TipFor_fk	Num:10	Contiene la llave foránea de la tabla Tipo de Formula
Mínimo Inicial	MinIni_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Mínimo Inicial para el Indicador
Mínimo Final	MinFin_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Mínimo Final para el Indicador
Aceptable Inicial	AceIni_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Aceptable Inicial para el Indicador
Aceptable Final	AceFin_Fin	Num:10	Describe el Rango de Análisis Aceptable Final para el Indicador
Satisfactoria Inicial	SatIni_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Satisfactoria Inicial para el Indicador
Satisfactorio Final	SatFin_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Satisfactoria Final para el Indicador
Sobresaliente Inicial	SobIni_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Sobresaliente Inicial para el Indicador
Sobresaliente Final	SatFin_Ind	Num:10	Describe el Rango de Análisis Sobresaliente Final para el Indicador
Elaboró	Ela_Ind	Texto	Contiene el nombre de la persona que elaboro Los datos de la Hoja de Vida del Indicador
Revisó	Rev_Ind	Texto	Contiene el nombre de la persona responsable del Proceso
Aprobó	Apr_Ind	Texto	Contiene el nombre del Gerente del Objetivo Corporativo quien aprueba

**TABLA: OBJETIVO DE CALIDAD****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_ObjCal**DESCRIPCIÓN:** define los objetivos de calidad de la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_ObjCalt	Num: 10	Llave primaria
Descripción	Desc_ObjCal	Memo	Define cada una de los objetivos de calidad (Objetivos Estratégicos) de la C. B.
Responsable	Res_ObjCal	Memo	Contiene el Cargo del responsable del Objetivo de Calidad.
Código Política de Calidad	Cod_PolCal_fk	Num: 10	Llave foránea de la Tabla Política de Calidad

**TABLA: POLÍTICA DE CALIDAD****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_PolCal**DESCRIPCIÓN:** Define las políticas de calidad de la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_PolCal	Num: 10	Llave primaria
Descripción	Desc_PolCal	Memo	Define cada una de las políticas de calidad (Objetivos Corporativos) de la C. B.
Gerente	Ger_PolCal	Texto	Cargo del Gerente de la Política de Calidad

**TABLA: PROCESO****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Proc**DESCRIPCIÓN:** Contiene el nombre de los procesos que conforman el SGC de la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Proc	Num: 10	Llave primaria
Nombre	Nom_proc	Texto	Nombre del Proceso definido por el SGC
Código Política de Calidad	Cod_PolCal_fk	Num: 10	Llave Foránea de la Tabla Política de Calidad

**TABLA: PRODUCTO****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Prod**DESCRIPCIÓN:** Define los productos que resultan de los procesos que conforman el SGC de la Contraloría de Bogotá, D. C.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Prod	Num: 10	Llave primaria
Descripción	Des_Prod	Texto	Describe en nombre de los producto que resultan de cada proceso
Código Proceso	Cod_Proc_fk	Num: 10	Llave foránea de la tabla Proceso

**TABLA: REPORTE****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_Rep**DESCRIPCIÓN:** Contiene la información básica reportada para el indicador

CAMPO	NEMOTECNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_Rep	Num 10	Llave Primaria
Valor	ValNum_Rep	Num 10	Contiene el valor del Reporte
Numerador/ Denominador	ValDen_Rep	Num 10	Define si es el numerador o denominador
Código Fuente	Cod_Fuen_fk	Num 10	Llave foránea de la tabla Fuente
Código Unidad de Medida	Cod_UniMed_fk	Num 10	Llave foránea de la tabla Unidad de Medida

**TABLA: TIPO FORMULA****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_TipFor**DESCRIPCIÓN:** Clasifica las diferentes formulas a aplicar con las diferentes variables que afectaran los diferentes indicadores.

CAMPO	NEMOTÉCNICO	TIPO DATO	DESCRIPCIÓN
Código	Cod_TipFor	Num: 10	Llave Primaria
Descripción	Des_TipFor	Texto	Define cada una de las formulas que se aplican a los indicadores en su medición

**TABLA: UNIDAD MEDIDA****NEMOTÉCNICO:** Tbl\_UniMed**DESCRIPCIÓN:** Indica en que términos esta dada la variable que conforma el numerador y denominador del indicador, al igual que el resultado del indicador

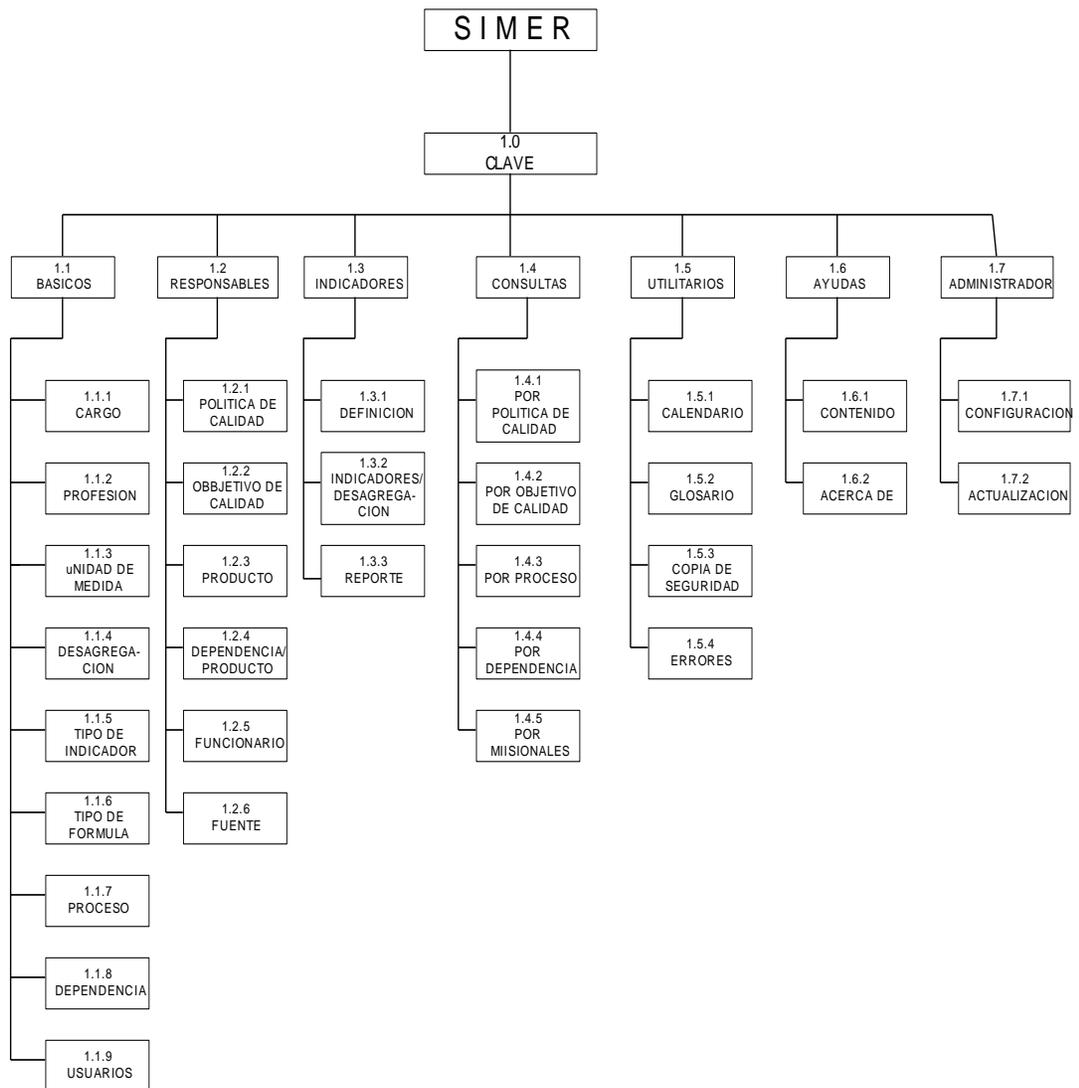
<b>CAMPO</b>	<b>NEMOTÉCNICO</b>	<b>TIPO DATO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Código	Cod_UniMed	Num: 10	Llave primaria
Descripción	Des_UniMed	Texto	Especifica las unidades de medida que afectan las variable y resultado del indicador

**TABLA: PROFESION****NEMOTECNICO:** Tbl\_Prof**DESCRIPCION:** Contiene la información de las profesiones de los diferentes funcionarios vinculados a la planta de personal de la Contraloría de Bogotá, D. C.

<b>CAMPO</b>	<b>NEMOTECNICO</b>	<b>TIPO DATO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Código	Cod_Prof	Num 10	Llave Primaria
Descripción	Des_Prof	Texto	Contiene el nombre de la profesión que cursó cada funcionario vinculados a la C. B.

### 4.3 DIAGRAMA DE PASADA DEL SISTEMA DE MEDICION DE RESULTADOS “SIMER”

#### DIAGRAMA DE BLOQUES



## CONTENIDOS

- SIMER Sistema de Medición de Resultados de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C., (Programa Principal) Controla todo el procesamiento, solicita los programas que manejan la entrada de datos, el procesamiento de registros y la impresión de informes.
- 1.0 CLAVE Controla el acceso de los usuarios a los diferentes módulos del Sistema de Medición de Resultados de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C., SIMER.
  - 1.1 BASICOS Controla todos los datos de entrada y la edición de los datos almacenados
    - 1.1.1 CARGO Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada del sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de las entidades territoriales
    - 1.1.2 PROFESION Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de las diferentes carreras incluidas en las áreas del conocimiento.
    - 1.1.3 UNIDAD DE MEDIDA Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de las diferentes unidades de medida que se utilizaran en las formulas del numerador y del denominador para medir los indicadores del Sistema de Medición de Resultados.
    - 1.1.4 DESAGREGACION Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de las diferentes formas de presentación de los indicadores, por objetivo, por sector, por consolidado, por dependencia, por proceso, etc.
    - 1.1.5 TIPO DE INDICADOR Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de los diferentes tipos de indicador que se utilizaran en la medición de los resultados.
    - 1.1.6 TIPO DE FORMULA Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de las diferentes formulas a utilizar en las variables que llevaran los diferentes indicadores.
    - 1.1.7 PROCESO Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de los diferentes procesos aprobados por el SGC.
    - 1.1.8 DEPENDENCIA Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada de las diferentes dependencias que conforman la organización de la Contraloría de Bogotá, D. C
    - 1.1.9 USUARIOS Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada, de todos los usuarios autorizados para ingresar al sistema de Medición de Resultados.

- 1.2 RESPONSABLES Controla todos los pasos del procesamiento de información de los responsables, utilizando los datos que se han ingresado al Sistema de Medición de Resultados en el módulo 1.1
  - 1.2.1 POLITICA DE CALIDAD Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada, de las Políticas de Calidad definidas en el Plan Estratégico.
  - 1.2.2 OBJETIVO DE CALIDAD Realiza la entrada y la validación de los datos de entrada, de los Objetivos de Calidad definidos en el Plan Estratégico.
  - 1.2.3 PRODUCTO Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de los diferentes productos generados en los procesos del SGC.
  - 1.2.4 DEPENDENCIA/PROCESO Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de las diferentes dependencias asignadas o que afectan un proceso del SGC
  - 1.2.5 FUNCIONARIO Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de los funcionarios responsables de las dependencias asignadas y que afectan un proceso del SGC
  - 1.2.6 FUENTE Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de las diferentes dependencias responsables de suministrar información necesaria para medir los indicadores del SGC.
- 1.3 INDICADORES Controla todos los pasos del procesamiento de la información de los indicadores definidos, con sus respectivos programas a desarrollar, utilizando los datos que se han ingresado al Sistema de Medición de Resultados en el módulo 1.1
  - 1.3.1 DEFINICION Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de la definición de los indicadores que miden los diferentes procesos del SGC.
  - 1.3.2 INDICADOR/DESAGREGACION Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de la información del estado de cada indicador según su desagregación.
  - 1.3.3 REPORTE Realiza la entrada, actualización y la validación de los datos de entrada de la información necesaria para cada indicador según su desagregación y responsable.
- 1.4 CONSULTAS Controla los informes generados por el Sistema de Medición de Resultados de Gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C. "SIMER"
  - 1.4.1 POR POLITICA DE CALIDAD Genera los informes de las Políticas de calidad, reportes por proceso, por dependencia, por objetivo de calidad, por misionales, por gerente.
  - 1.4.2 POR OBJETIVO DE CALIDAD Genera los informes de los Objetivos de calidad, reportes por proceso, por dependencia, por política de calidad, por misionales, por responsable.
  - 1.4.3 POR PROCESO Genera los informes de los Procesos del SGC, reportes por política y objetivo de calidad, por dependencia, por responsable, por misionales, por gerente.

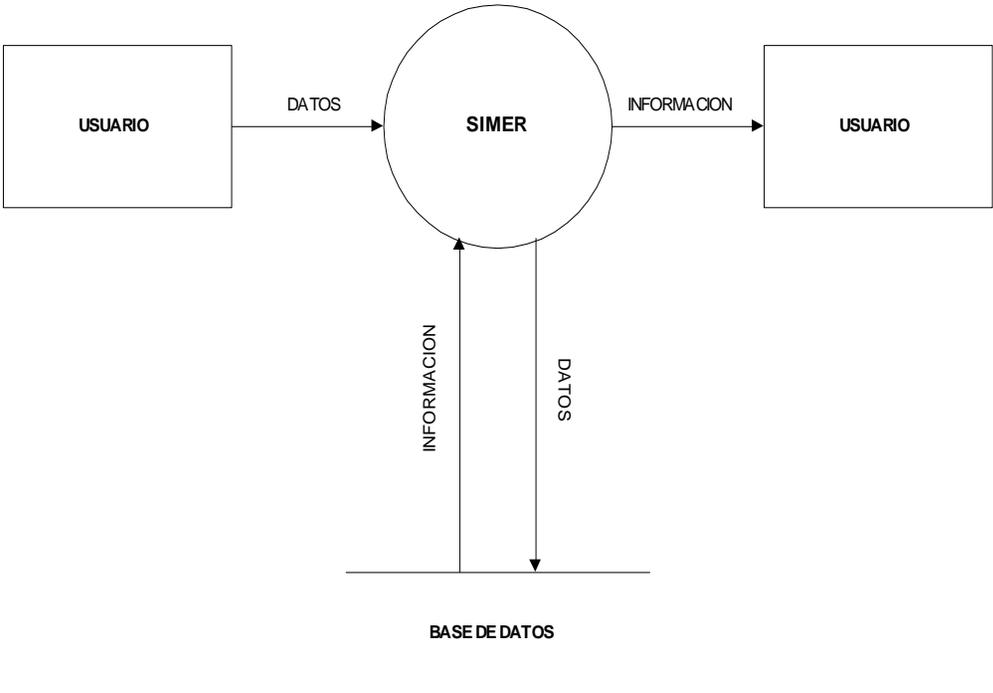
- 1.4.4 **POR DEPENDENCIA** Genera los informes de las dependencias según los Procesos del SGC, reportes por política y objetivo de calidad, por proceso, por responsable, por misionales, por gerente.
- 1.4.5 **POR MISIONALES** Genera los informes de los Procesos Misionales del SGC, reportes por política y objetivo de calidad, por dependencia, por responsable, por gerente.
- 1.5 **UTILITARIOS** Suministra información de interés para el usuario, con el fin de facilitar su labor como un calendario, un glosario de la terminología que se presenta en el desarrollo de las actividades de la medición de indicadores que son propias de la función de la Contraloría y un listado de los errores que se pueden presentar en la manipulación del sistema de Medición de Resultados de Gestión por parte de los usuarios. Además, la opción de generar copia de seguridad
- 1.6 **AYUDAS** Suministra información de interés para el usuario con el objetivo de aclarar dudas que se presenten en el desarrollo de su labor con el sistema.
- 1.7 **ADMINISTRADOR** Permite actualizar los archivos de texto relacionados con las ayudas del sistema y el glosario que determine el administrador sea de importancia para los usuarios del Sistema de Medición de Resultados de la Contraloría de Bogotá, D. C., "SIMER".

#### 4.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS DEL SISTEMA DE MEDICION "SIMER"

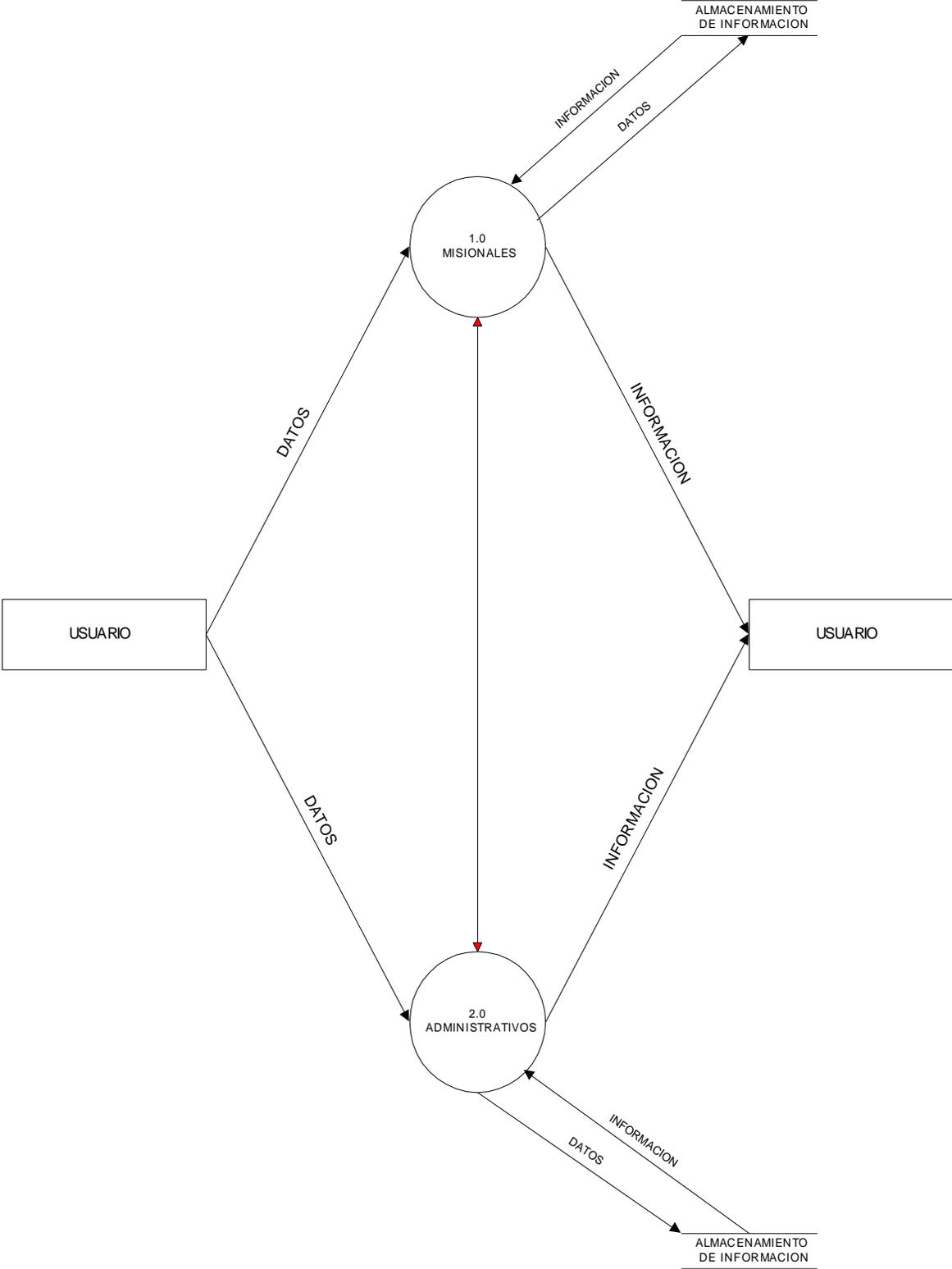
##### SISTEMA DE MEDICION DE RESULTADOS DE GESTION "SIMER"

##### DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS

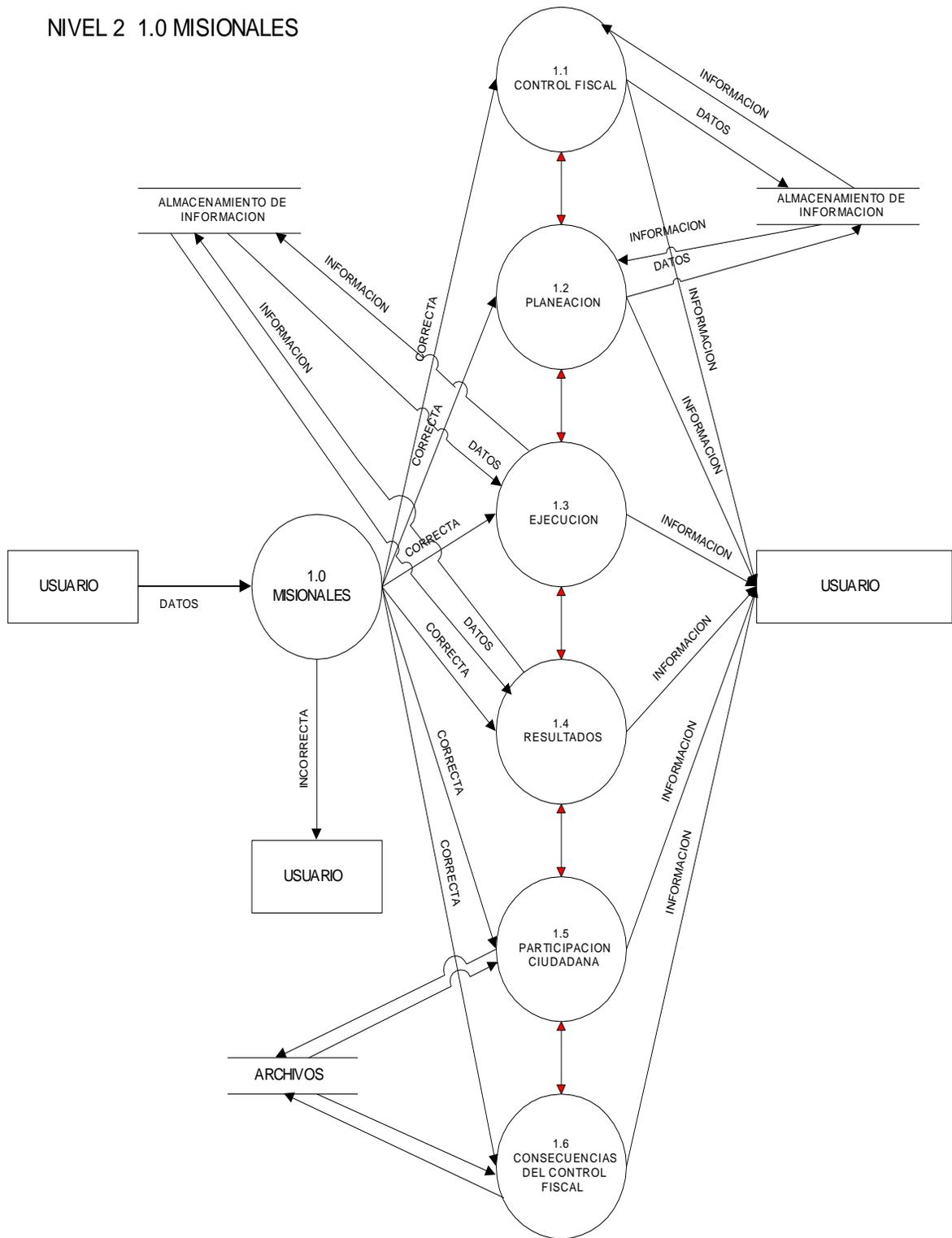
NIVEL 0



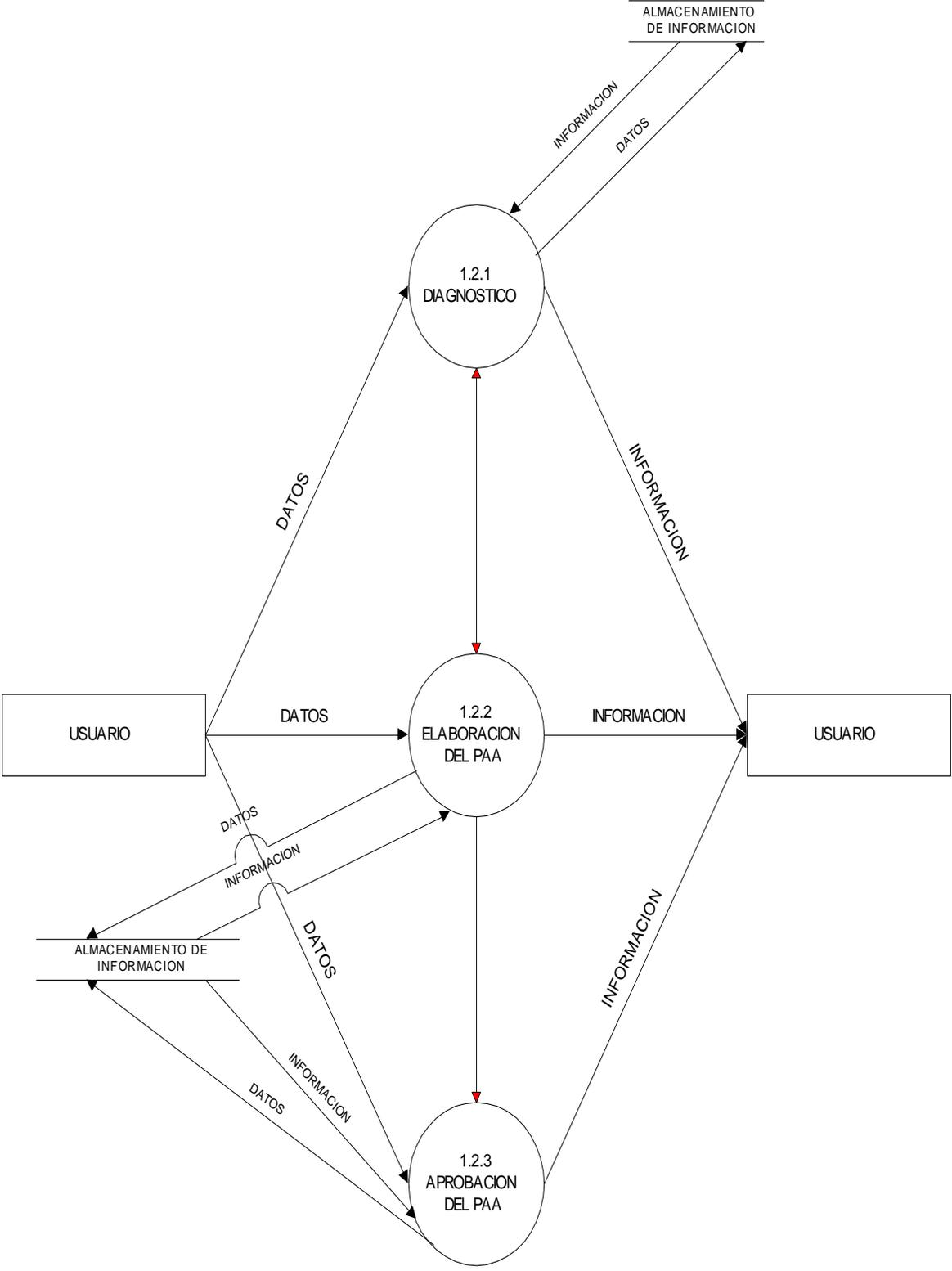
NIVEL 1



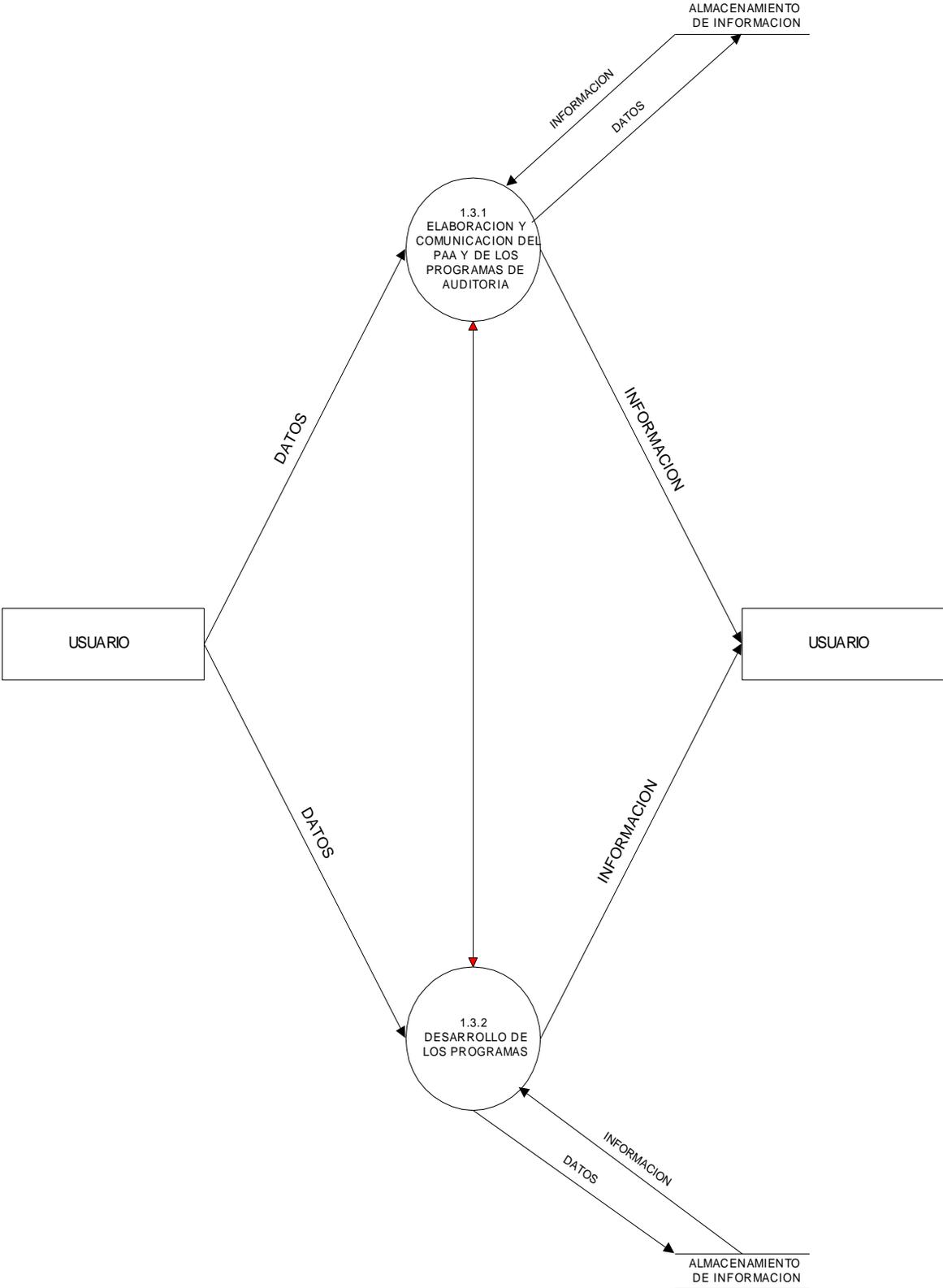
## NIVEL 2 1.0 MISIONALES



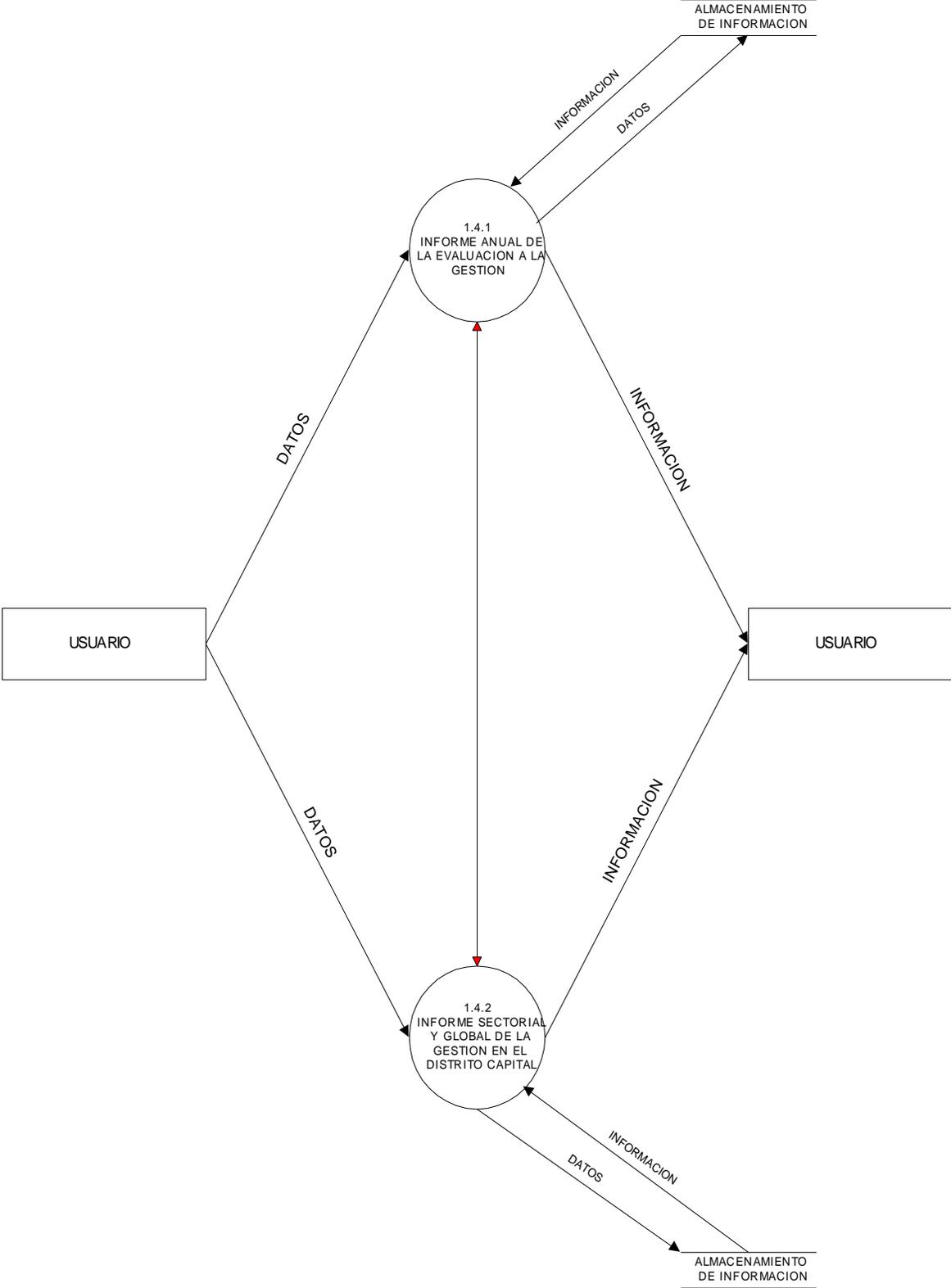
NIVEL 3 1.2 PLANEACION



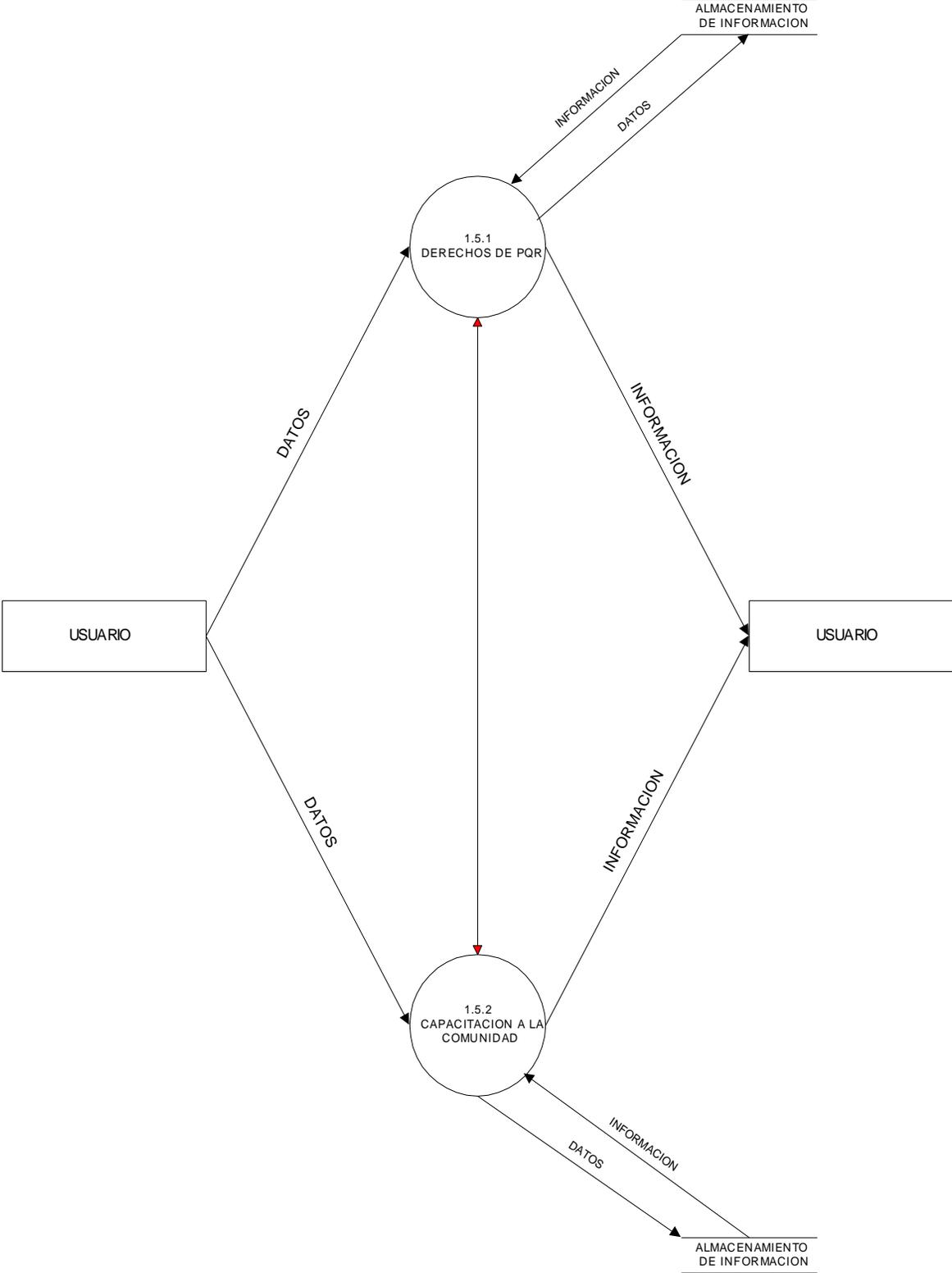
NIVEL 3 1.3 EJECUCION



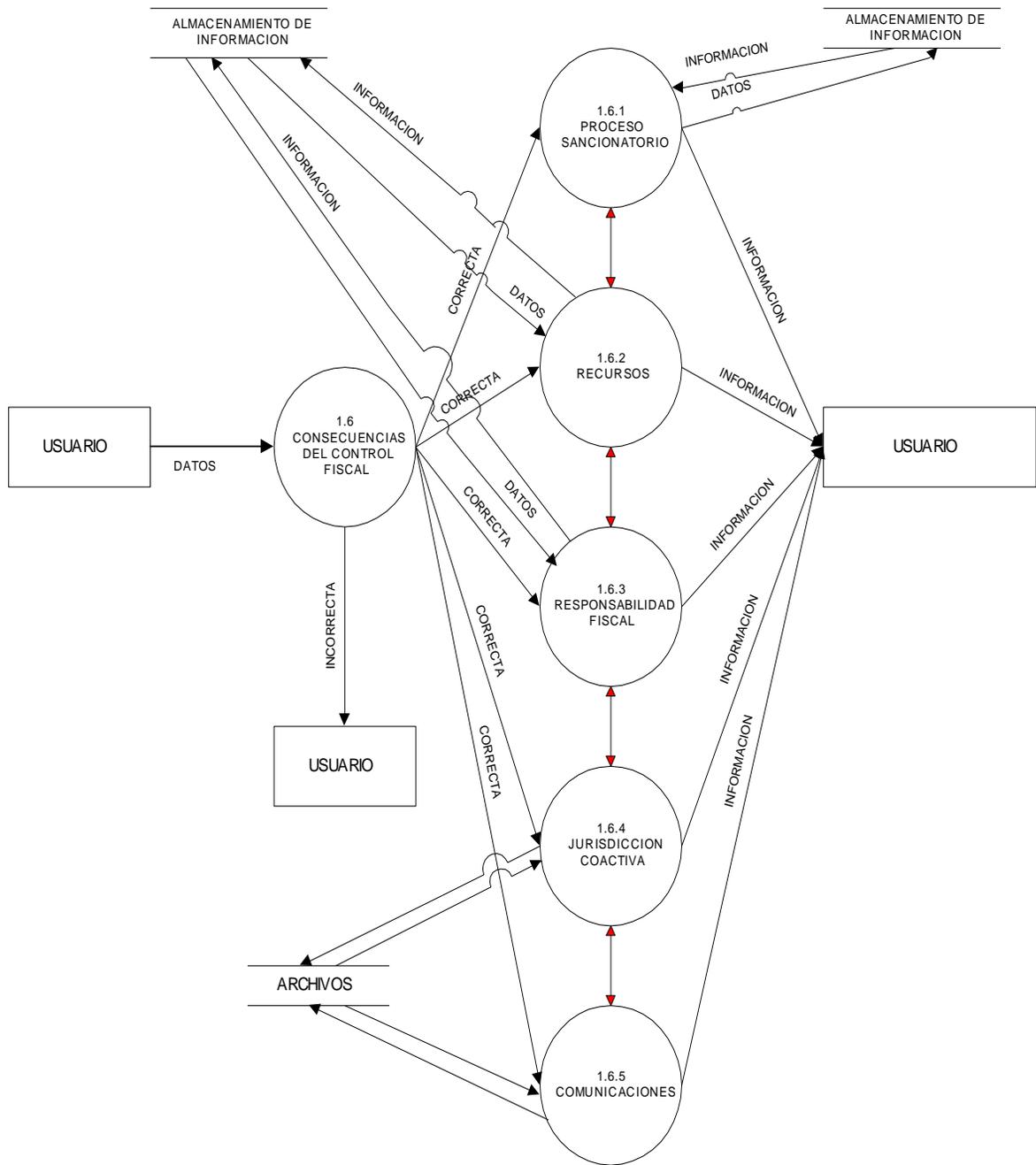
NIVEL 3 1.4 RESULTADOS



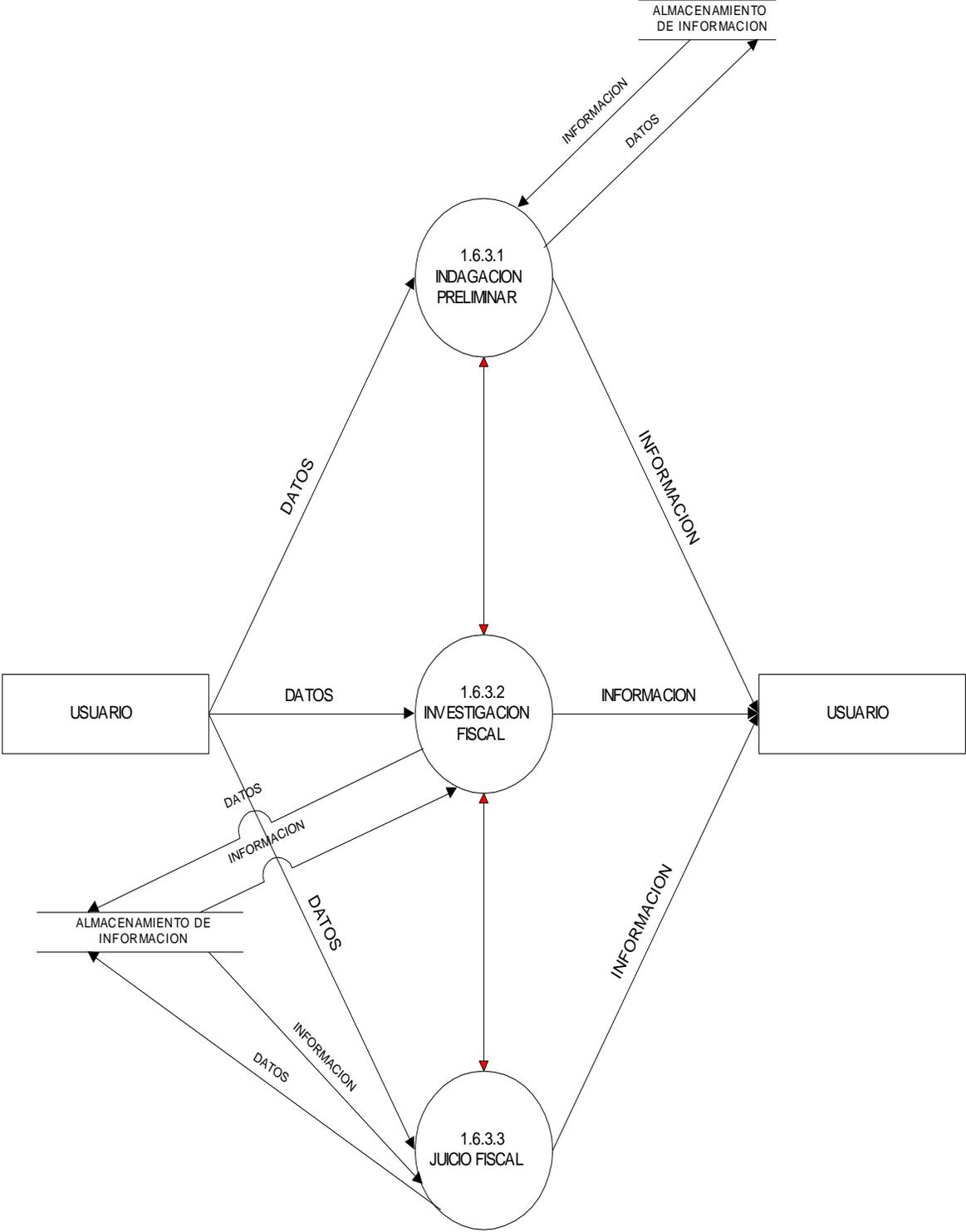
NIVEL 3 1.5 PARTICIPACION CIUDADANA



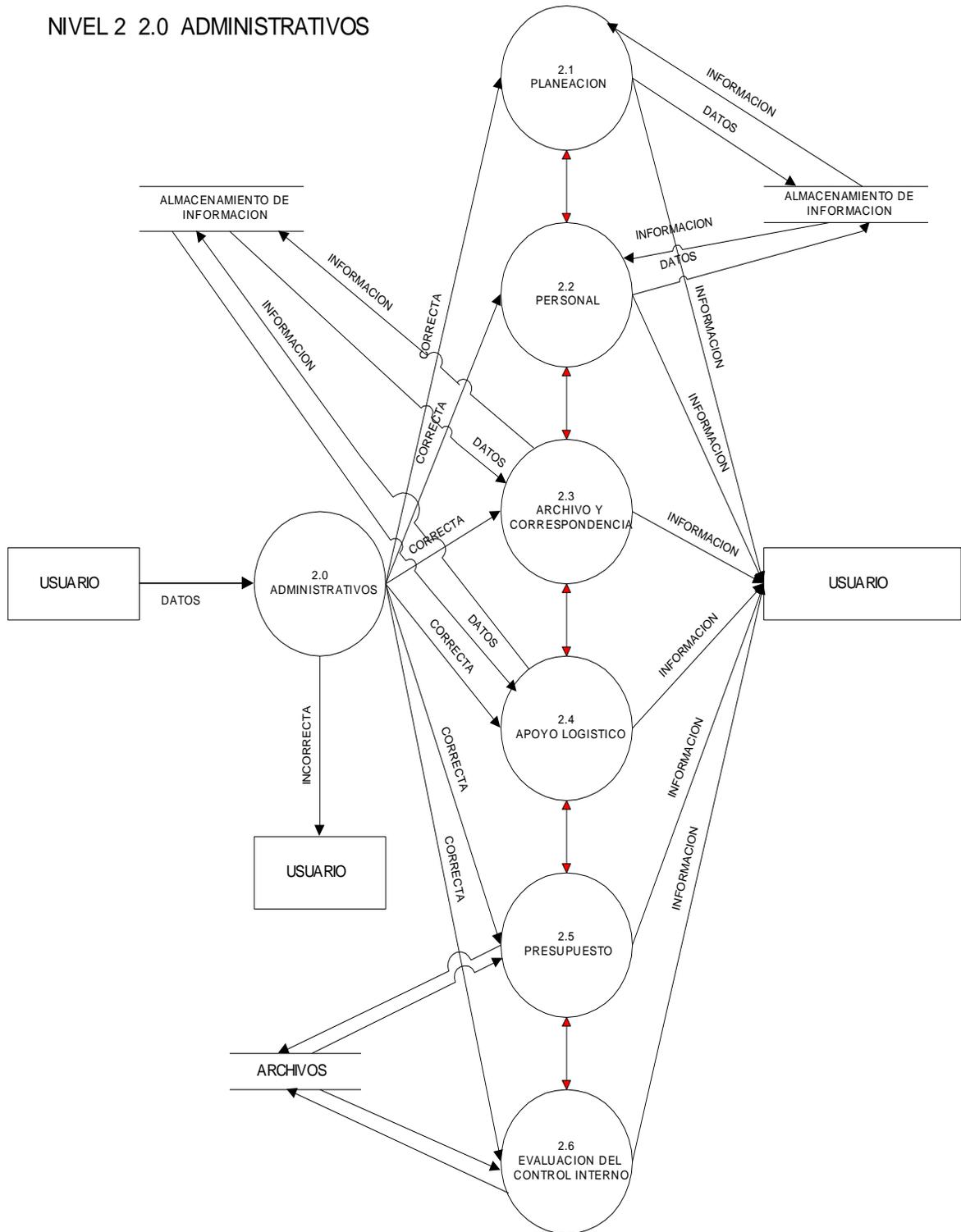
NIVEL 3 1.6 CONSECUENCIAS DEL CONTROL FISCAL



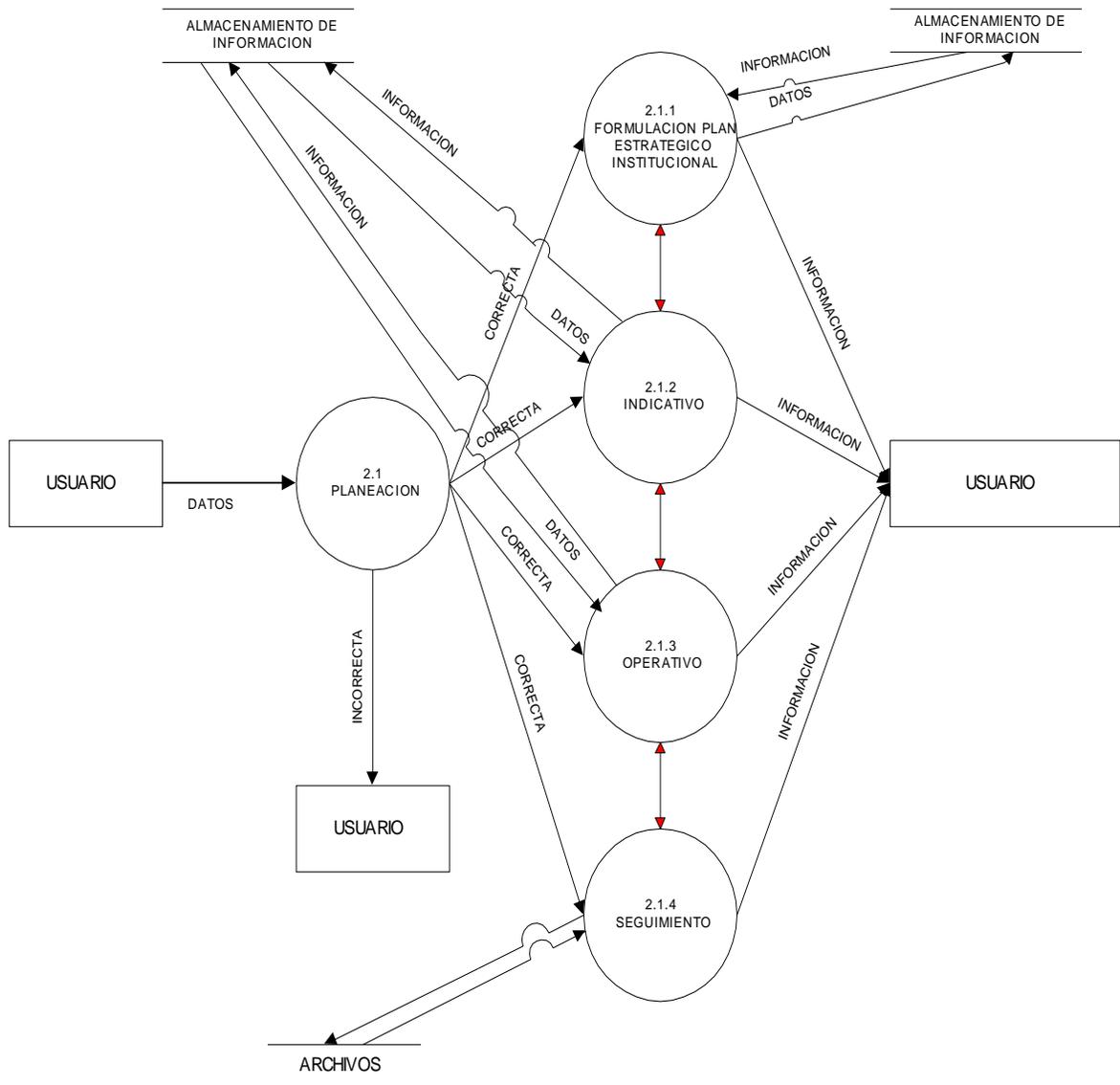
NIVEL 4 1.6.3 RESPONSABILIDAD FISCAL



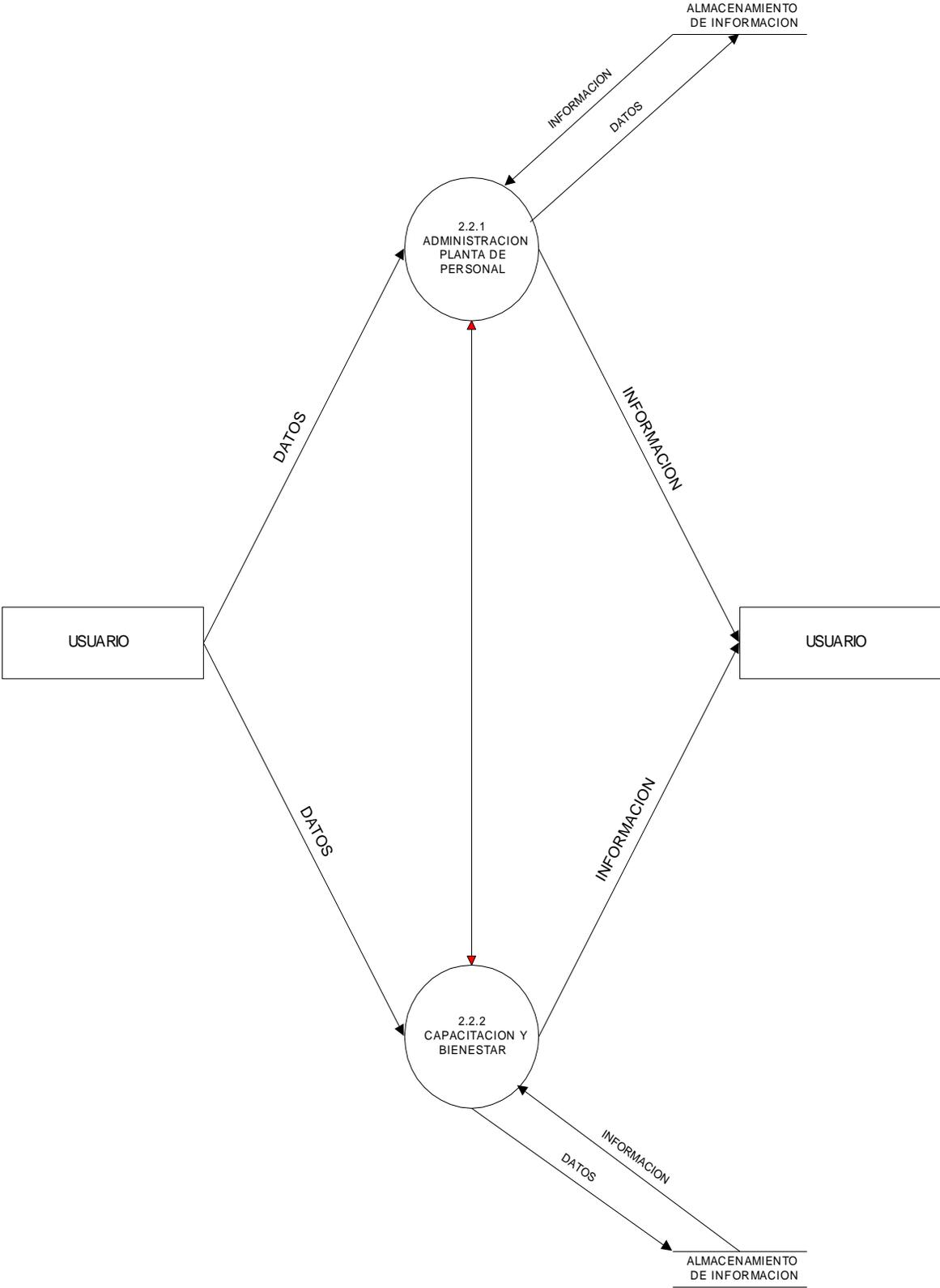
## NIVEL 2 2.0 ADMINISTRATIVOS



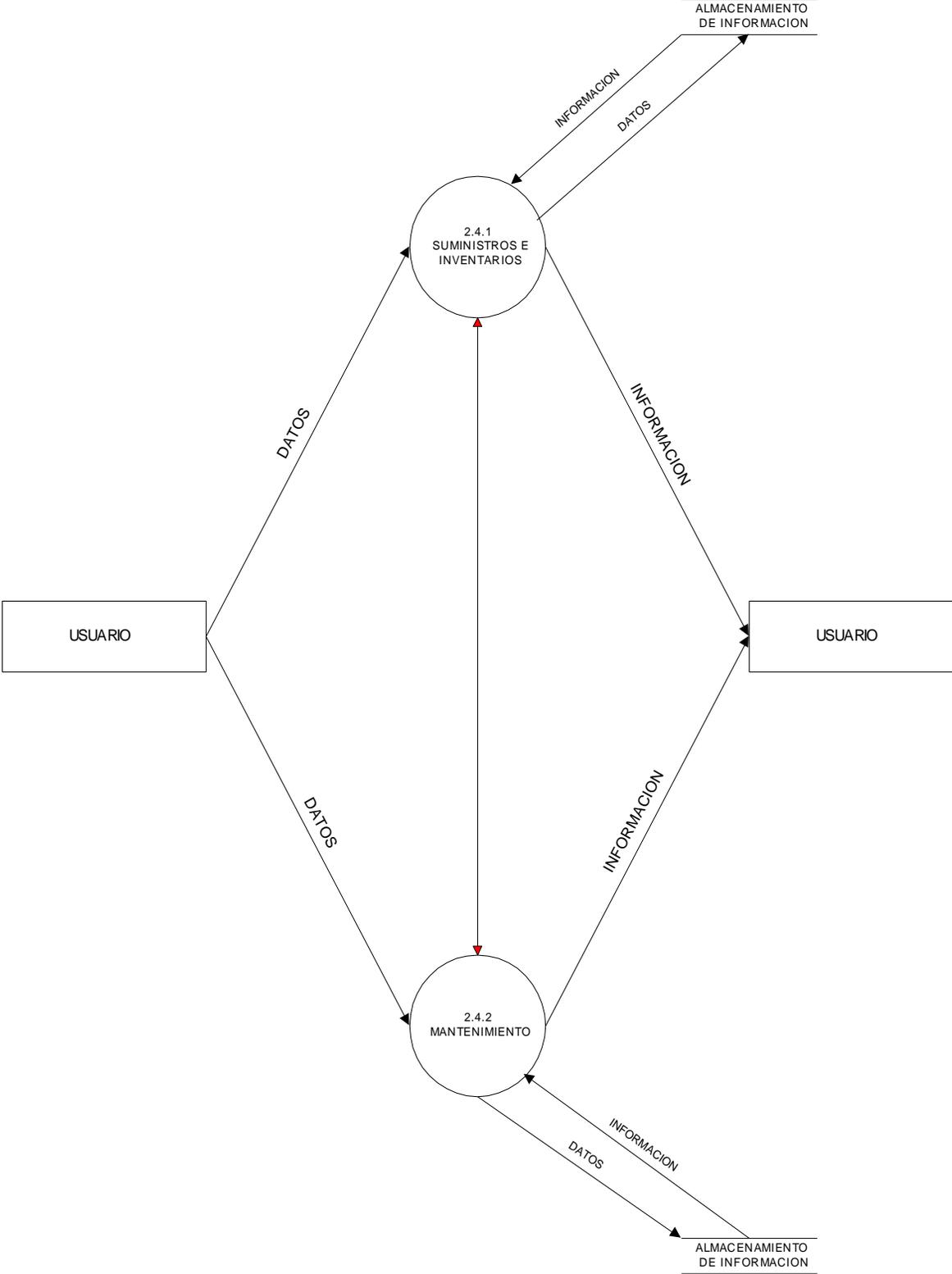
### NIVEL 3 2.1 PLANEACION



NIVEL 3 2.2 PERSONAL



NIVEL 3 2.4 APOYO LOGISTICO



## 4.5 PROTOTIPO PANTALLAS DE ENTRADA

- Prototipo de las pantallas donde se ingresará la información necesaria para alimentar la Base de Datos.

El prototipo de pantalla de entrada para el sistema SIMER de la Contraloría de Bogotá D.C. presenta un diseño limpio y funcional. En la parte superior izquierda, se encuentra el logo de la Contraloría de Bogotá D.C. y el nombre del sistema, SIMER. El título principal de la pantalla es "PROTOTIPO DE ENTRADA".

La interfaz incluye cuatro campos de entrada etiquetados como "CAMPO 1", "CAMPO 2", "CAMPO 3" y "CAMPO n", cada uno con un recuadro blanco para ingresar datos.

Debajo de los campos, hay una sección titulada "EDICION DE REGISTRO" que contiene cinco botones: "NUEVO", "MODIFICACAR", "GUARDAR", "ELIMINAR" y "SALIR".

En la parte inferior, se encuentra una sección titulada "NAVEGACION BASE DE DATOS" con cuatro botones: "PRIMERO", "SIGUIENTE", "ANTERIOR" y "ULTIMO".

- Pantalla de entrada de la Hoja de Vida del Indicador, según procedimiento



**CONTRALORÍA**  
DE BOGOTÁ, D.C.

**SIMER**

**HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**

FECHA DE CREACION	DIA		MES		AÑO		CODIGO	
PROCESO	PRODUCTO O SEVICIO							
NOMBRE DEL INDICADOR								
No. OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO ESPERADO							
OBJETIVO DEL INDICADOR								
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA	EFECTIVIDAD	EFICIENCIA	ECONOMIA	OTROS			
FORMULA								
<b>DATOS DE VARIABLE</b>								
	DEFINICION DE VARIABLE	FUENTE	DESAGREGACION	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE			
NUMERADOR								
DENOMINADOR								
FRECUENCIA DE MEDICION								
RESPONSABLE DE DEFINIR EL INDICADOR								
INSTANCIA DECISORIA								
INTERPRETACION DEL INDICADOR								
UNIDAD DE MEDIDA								
<b>VALORES DEL INDICADOR</b>								
VALOR ACTUAL								
TENDENCIA HISTORICA	2000	2001	2002	2003	2004			
RANGO DE ANALISIS (Especifica el rango para el Indicador)	MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE				
VARIABLE QUE AFECTA EL RESULTADO DEL INDICADOR								
VALOR ESPERADO								
ASIGNACION VALOR ESPERADO	VALOR HISTORICO	COMPROMISO DIRECCION	PROYECCION	BENCHMARKING	OTROS			
OBSERVACIONES								
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ					
(DIRECCION DE PLANEACION)	(RESPONSABLE DEL PROCESO)		(GERENTE OBJETIVO CORPORATIVO)					
<b>EDICION DE REGISTROS</b>								
<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Salir"/>								
<b>NAVEGACION</b>								
<input type="button" value="Primer Registro"/> <input type="button" value="Registro Siguiente"/> <input type="button" value="Registro Anterior"/> <input type="button" value="Registro Ultimo"/>								

- Pantalla de entrada de información necesaria para la medición de los indicadores por parte de las diferentes dependencias.

The screenshot shows the SIMER system interface. In the top left corner, there is a logo for the Contraloría de Bogotá D.C. and the text "SIMER". Below this, the title "FUNCIONARIO" is displayed in red. The main area contains four input fields for data entry: "CEDULA", "NOMBRE", "CARGO", and "DEPENDENCIA". Below the input fields, there are two sections of buttons. The first section, titled "EDICION DE REGISTROS", contains buttons for "NUEVO", "MODIFICAR", "GUARDAR", "ELIMINAR", and "SALIR". The second section, titled "NAVEGACION BASE DE DATOS", contains two identical rows of buttons for "PRIMERO", "SIGUIENTE", "ANTERIOIR", and "ULTIMO".

#### 4.6 PROTOTIPO DE SALIDAS

- Consolidado Plan Estratégico

CLASE DE INDICADOR	PROMEDIO
Efectividad	75.1%
Eficacia	77.1%
Eficiencia	80.9%
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>77.6%</b>

- Resultados Política de Calidad

OBJETIVO CORPORATIVO	PROMEDIO
1. Mejorar la oportunidad y calidad del Control Fiscal	70.4%
2. Hacer de la Contraloría de Bogotá un modelo en la administración de recursos	88.8%
3. Fortalecer el ejercicio del Control Fiscal mediante la Participación Ciudadana	70.0%
4. Apoyar técnicamente al Concejo de Bogotá para promover el buen ejercicio normativo y de Control Político	98.1%
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>77.6%</b>

- Objetivo Corporativo No. 4

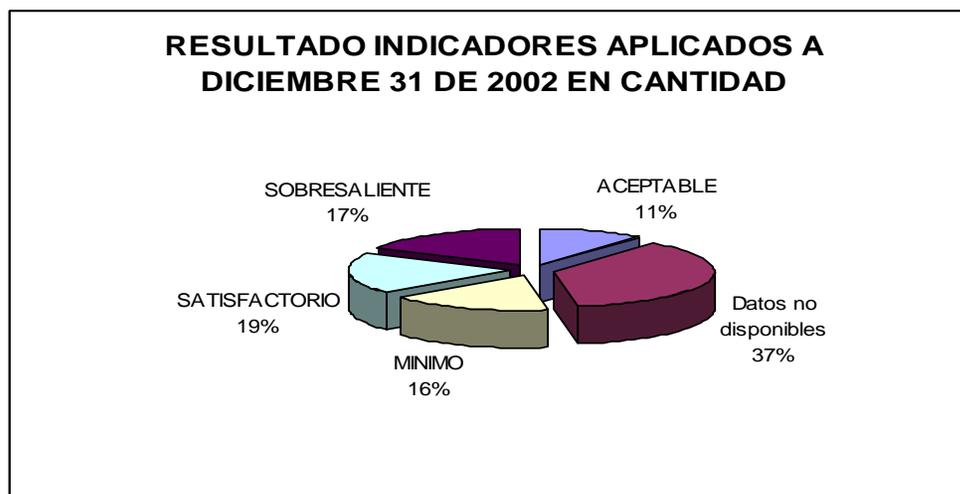
NOMBRE DEL INDICADOR	PONDERACIÓN
Apoyo técnico al concejo en relación con los informes obligatorios producidos por la CB	100.0%
Apoyo técnico al Concejo en relación con los informes producidos por la CB	97.7%
Impacto del Proceso Macro	99.0%
Mecanismos de comunicación permanente que permiten atender los requerimientos de los Concejales	99.0%
Mecanismos de comunicación que permiten atender los requerimientos de los concejales	96.1%
Pronunciamientos del proceso Macro en apoyo técnico al Concejo	96.6%
Pronunciamientos del proceso Micro en apoyo técnico al Concejo	
Promedio	98.1%

- Procesos de la Contraloría de Bogotá, D. C. según el SGC

PROCESO (*)	EFFECTIVIDAD	EFICACIA	EFICIENCIA	PROMEDIO
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS		95.9%	97.2%	96.8%
GESTIÓN HUMANA		96.7%	100.0%	97.8%
ORIENTACION INSTITUCIONAL		72.0%	36.8%	64.9%
PRESTACION DE SERVICIO DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA	91.6%	79.1%	86.1%	85.5%
PRESTACION DE SERVICIO MACRO	86.3%	98.8%		89.4%
PRESTACIÓN DE SERVICIO MICRO	55.2%	57.2%	93.2%	60.6%
PROCESO DE ENLACE CON EL CLIENTE	85.4%	88.4%	67.4%	78.6%
PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	68.6%			68.6%
PROMEDIO GENERAL	75.1%	77.1%	80.9%	77.6%

(\*) Los espacios en blanco indican que no se poseen indicadores formulados para el proceso en términos de ese principio o no se dispone de información para su cálculo.

- Resultado en cantidad de los Indicadores Aplicados a 31 de diciembre de 2002



PROCESO	ACEPTABLE	DATOS NO DISPONIBLES	MINIMO	SATISFACTORIO	SOBRESALIENTE	TOTAL INDICADORES
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS				5	6	11
GESTIÓN HUMANA		4		1	3	8
ORIENTACION INSTITUCIONAL	1	11	2		2	16
PRESTACION DE SERVICIO DE RESPONSABILIDAD FISCAL Y JURISDICCION COACTIVA	3			2	3	8
PRESTACION DE SERVICIO MACRO	1	1		2	1	5
PRESTACION DE SERVICIO MICRO	5	4	8	2	2	21
PROCESO DE ENLACE CON EL CLIENTE	2	22	10	11	4	49
PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	1	3				4
TOTAL	13	45	20	23	21	122

## **4.7 CANALES DE COMUNICACIÓN DEL PROYECTO**

### **Gerente de Proyecto**

Doctora: Nancy Patricia Gómez Martínez Directora Técnica de Planeación

Responsable de la Planeación, Organización, dirección, control general, cumplimiento y éxito del proyecto.

### **Coordinador General del Proyecto**

Ingeniero: Ángel María Fonseca Director Técnico de Informática

Responsable de la planeación, organización, coordinación y control general del proyecto.

Apoya directamente a la gerente del proyecto en los asuntos de su competencia.

### **Asesores Técnicos**

Ingenieros: Armando Sánchez y Jeaneth Bernal Reyes

Responsable de la planeación, organización, coordinación y control técnico del proyecto como tal. Apoya directamente al coordinador del proyecto.

### **Asesor Metodológico**

Economista: Jaime Noy Fonseca

Responsable del aporte y asesoría en lo que respecta a la información relacionada con el proyecto.

### **Grupo de Informática Análisis y Diseño de Sistemas**

Ingeniero: Armando Sánchez y Jeaneth Bernal Reyes

Pasantes: Esmeralda Collazos Forero y Ruth Deyanira Vanegas Córdoba

Responsable del cumplimiento de las metas y productos del proyecto.

## **Grupo de Organización y Métodos**

Ingeniero: Ángel María Fonseca, Armando Sánchez y Jeaneth Bernal Reyes.

Su responsabilidad es la de asegurar la consistencia entre la estructura, procedimientos y cultura de la organización y los productos del proyecto.

## **Grupo Auditor en Sistemas**

Ingeniero: Ángel María Fonseca, Armando Sánchez y Jeaneth Bernal Reyes.

Garantiza la incorporación de los controles y mecanismos de seguridad adecuados en cada uno de los productos del proyecto.

## 5 CONCLUSIONES

El desarrollo e implantación de este módulo, se constituye en herramienta gerencial para la toma de decisiones cuya aplicación propicia el mejoramiento continuo del quehacer institucional para beneficio de los funcionarios, los administradores, el control político y en general para la ciudadanía de la ciudad capital.

Los indicadores para la evaluación de la gestión pretenden medir en forma particular a cada uno de los procesos del SGC que se formularon en el Plan estratégico (Políticas y Objetivos de calidad del SGC) con base en la relación sistémica de la Contraloría de Bogotá, D. C. Estos fueron definidos después de identificar las áreas determinantes, críticas o representativas dentro de los procesos que se desarrollan dentro de cada una de las dependencias de la entidad.

La implantación del Módulo SIMER proporciona entre otros los siguientes beneficios:

- El uso de indicadores permite realizar un análisis de la Eficacia, Eficiencia y Efectividad de la administración en el proceso de formulación y ejecución de políticas, planes y proyectos, así como en el manejo de los recursos públicos.
- Por medio del análisis de la información interna y externa, se permite evaluar resultados históricos, detectar desviaciones, establecer tendencias y finalmente recibir la retroalimentación para la toma de decisiones.
- Permite la comparación constante de resultados obtenidos con los previstos (medir desviaciones), nos asegura el cumplimiento de los planes y programas en el periodo de tiempo determinado.
- Se detecta los puntos críticos de la gestión y la incidencia de las variables endógenas y exógenas, buscando una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del autocontrol.

- Permitirá establecer prioridades en la planificación de las gestiones a realizar, lo cual permitirá mayor confiabilidad y certeza al instaurar los procesos.
- Permitirá disminuir los costos en recursos físicos y humanos.
- Al ser implantado en la Intranet de la Contraloría de Bogotá D. C., permitirá un mayor seguimiento por parte de los gerentes responsables de las Políticas de Calidad al cumplimiento de las metas propuesta.
- Permitirá la comprensión del entorno institucional.
- Fomentará la cultura de la autoevaluación por dependencias.
- Permitirá identificar las oportunidades de mejora en la gestión de la Entidad.
- Facilitará la obtención de la certificación de calidad ISO-9000 que actualmente la entidad esta gestionando.

Lo anterior enmarcado en el proceso de implementación y certificación del SGC facilita el cumplimiento de su misión institucional, mediante la aplicación de herramientas normativas internacionales establecidas en la serie ISO 9000, comprobadas como agentes de transformación organizacional y cultural, hace de este Módulo SIMER un apoyo al Proceso de Orientación Institucional, brindando a los clientes internos y externos la confianza que solicitan para obtener servicios que sean competitivos. La certificación es la llave que permite abrir la puerta del mejoramiento continuo.

Por lo anterior, el Módulo SIMER brinda la posibilidad de una nueva concepción de la gestión pública más integral, coherente, efectiva y transparente en las decisiones, dado que mediante la integración de los planes, objetivos, metas y actividades, se puede visualizar sistémicamente las relaciones y efectos de las acciones públicas sobre los cambios y resultados.

## 6 RECOMENDACIONES

Es preciso recordar que los indicadores por sí solos no evalúan, sino que suministran información para profundizar en áreas específicas que permitan el mejoramiento continuo de la entidad. El análisis e interpretación de los mismos debe ser claro, razonable y objetivo y es necesario identificar los factores internos y externos que influyeron en los resultados.

En este sentido, una vez se obtenga el resultado de la relación de las variables seleccionadas, se establecerá la causa y el efecto del comportamiento de los indicadores, de acuerdo con los factores que incidieron en el resultado, a fin de tomar las acciones que permitan el mejoramiento de la entidad, proceso o actividad objeto de evaluación, con base en soportes y criterios válidos y visibles. De igual manera, quien realice la evaluación debe efectuarla y reportar sus resultados oportunamente, es decir, en tiempo real para la adecuada toma de decisiones a nivel de proceso, dependencia o en general de la entidad.

Además de lo anterior, el parágrafo del artículo 48 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de diseñar y revisar periódicamente un manual de indicadores de eficiencia para la gestión de los servidores públicos, de las dependencias y de la entidad en su conjunto que deberán responder a indicadores generalmente aceptados. En cumplimiento de lo anterior, se realizó el Procedimiento para la Medición de Resultados de la Gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C., y el control de solicitud e historial de cambios, como directrices del Proceso de Orientación Institucional.

Respecto a los indicadores de gestión diseñados dentro del SGC, es importante tener en cuenta unas consideraciones generales que permitan mantener su vigencia y utilidad así:

- Identificación de responsables de su elaboración, que para el caso y teniendo en cuenta la relación directa entre la planeación y la medición, fue asumida por el dueño del proceso y la Dirección de Planeación, que se encarga de este proceso en cada organización.
- Someter a reuniones previas de tal forma que los ejecutores y usuarios determinen su utilidad.

- La publicación fue aprobada mediante acto administrativo de la alta dirección y con el concurso de los directivos, quienes serán los directamente responsables de su implementación.
- Una vez establecido el acto administrativo se debe dar a conocer a todo el personal de la entidad para lograr un mayor compromiso institucional.
- Es indispensable conservar la uniformidad con el diseño y construcción del indicador, para tal efecto se debe diligenciar completamente la “Hoja de Vida del Indicador”, con el fin de mantener los niveles de comparación de un período a otro.
- Para mantener debidamente actualizados estos registros, debe elaborarse en forma tal que permita el intercambio de hojas en el futuro inmediato, en razón a modificaciones, ajustes y adiciones que se requieran realizar. Para el caso de procedimientos elaborados en forma automatizada debe preverse los mecanismos de auditoría y control a la información para llevar a cabo la actualización de la misma.

## 7 BIBLIOGRAFIA

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Bogotá. Ley 87 de 1993

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Documento el Plan Indicativo. Una Herramienta de Gestión. 1994

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN, Documento Sinergia. Bogotá, 1996.

TURBAY Bernal Gabriel, Indicadores de Gestión y Resultados y los Sistemas de Medición y Administración del Desempeño. Seminario Taller; Bogotá, Febrero de 2000.

LORINO, Philippe El Control de Gestión Estratégico. Alfa omega. 1995.

SERNA Humberto, Índices de Gestión, 3R Editores Limitada, Bogotá, 2001.

DOMINGUEZ, Giraldo Gerardo, Indicadores de Gestión un Enfoque Sistémico. Biblioteca Jurídica DIKE, 2002

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Guía para El Diseño de Indicadores para Evaluar la Gestión de la Administración Pública. Agosto de 2001.

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: VERSION 2000

GARZON Héctor, Seminario Taller de Indicadores de Gestión, Corporación Calidad, Noviembre de 1997.

# TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>LEVANTAMIENTO DE INFORMACION</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	<b>4</b>
2.1.1	LEGISLACION NACIONAL	4
2.1.2	LEGISLACION DISTRITAL	8
<b>2.2</b>	<b>COMPRESION DE LA EVOLUCION HISTORICA DEL SISTEMA Y DE LA ORGANIZACION</b>	<b>10</b>
2.2.1	RAZÓN SOCIAL	10
2.2.2	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.2.3	OBJETIVOS, POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACION	14
2.2.3.1	MISIÓN	14
2.2.3.2	VISIÓN	15
2.2.3.3	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	15
<b>2.3</b>	<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	<b>22</b>
<b>2.4</b>	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>25</b>
<b>2.5</b>	<b>ANALISIS DEL SISTEMA ACTUAL</b>	<b>30</b>
<b>2.6</b>	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>31</b>
2.6.1	GENERALIDADES	31
2.6.2	METODOLOGÍA	35
2.6.3	CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES	38
2.6.4	MATRICES DE SEGUIMIENTO PROCESO AUDITOR	39
2.6.5	<i>MATRICES DE SEGUIMIENTO PROCESO AUDITOR:</i>	41
<b>3</b>	<b>ANALISIS DE LA INFORMACION</b>	<b>42</b>
<b>3.1</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>42</b>
<b>3.2</b>	<b>ANÁLISIS DE VARIABLES</b>	<b>43</b>
<b>3.3</b>	<b>RENOVACION E IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA CONTRALORIA DE BOGOTA, D. C.</b>	<b>44</b>

<b>3.4 DELIMITACIÓN</b>	<b>46</b>
<b>3.5 OBJETIVOS</b>	<b>47</b>
3.5.1 OBJETIVOS GENERALES	47
3.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	47
<b>3.6 JUSTIFICACION</b>	<b>48</b>
<b>3.7 ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD</b>	<b>49</b>
3.7.1 TECNICA	49
3.7.2 OPERATIVA.	49
3.7.3 ECONOMICA.	50
3.7.4 LEGAL.	52
<b><u>4 DISEÑO DEL SISTEMA</u></b>	<b><u>54</u></b>
4.1 MODELO ENTIDAD RELACION DEL SISTEMA DE MEDICION DE RESULTADOS “SIMER”	54
4.2 DICCIONARIO DE DATOS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN DE RESULTADOS “SIMER”	55
4.3 DIAGRAMA DE PASADA DEL SISTEMA DE MEDICION DE RESULTADOS “SIMER”	62
4.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE DATOS DEL SISTEMA DE MEDICION “SIMER”	66
4.5 PROTOTIPO PANTALLAS DE ENTRADA	79
4.6 PROTOTIPO DE SALIDAS	82
4.7 CANALES DE COMUNICACIÓN DEL PROYECTO	85
<b><u>5 CONCLUSIONES</u></b>	<b><u>87</u></b>
<b><u>6 RECOMENDACIONES</u></b>	<b><u>89</u></b>
<b><u>7 BIBLIOGRAFIA</u></b>	<b><u>91</u></b>

## TABLA DE CONTENIDO DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Proceso de Gestión de Calidad	26
<b>Gráfico 2:</b> Sistema de Medición de Resultados SIMER	30
<b>Gráfico 3:</b> Cadena de Valores de los Procesos Misionales	33
<b>Gráfico 4:</b> Representación de un Proceso	36
<b>Gráfico 5:</b> Procesos Misionales	37
<b>Gráfico 6:</b> Variables	43

## TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de Agregación	38
<b>Tabla 2:</b> Costo del Sistema Actual	50
<b>Tabla 3:</b> Costo Etapa de Análisis y Diseño	51
<b>Tabla 4:</b> Costo Etapa de Desarrollo e Implantación	51

## **TABLA DE ANEXOS**

- ANEXO 1:** Organigrama
- ANEXO 2:** Administración del Talento Humano
- ANEXO 3:** Plan de Auditoría Sectorial - PAS
- ANEXO 4:** Encargo de Auditoría
- ANEXO 5:** Plan de Trabajo Fase de Planeación
- ANEXO 6:** Memorando de Planeación
- ANEXO 7:** Programas de Auditoría
- ANEXO 8:** Hallazgo de Auditoría
- ANEXO 9:** Elaboración Informe
- ANEXO 10:** Resultados Informe de Auditoría
- ANEXO 11:** Conformidad Plan de Mejoramiento
- ANEXO 12:** Información Cuenta
- ANEXO 13:** Determinación de Hallazgos
- ANEXO 14:** Control de Advertencia
- ANEXO 15:** Procedimiento para la Medición de la Gestión de la Contraloría de Bogotá, D. C., a Través del Sistema de Medición de Resultados –SIMER
- ANEXO 16:** Cronograma de Actividades
- ANEXO 17:** Acta de Compromiso
- ANEXO 18:** Oficio de Certificación por parte del Director Técnico de Informática