

## Evaluación Acciones de Mejora Segunda Línea de Defensa



Coordinación de Planeación  
(Equipo SIG)

Julio 2023  
Bogotá

## 1. Objetivo

Realizar la evaluación y/o seguimiento como segunda línea de defensa de las acciones correctivas y de mejora generadas, a corte primer semestre vigentes; a través del sistema de planeación y gestión KAWAK “Modulo Mejoramiento Continuo” para la vigencia 2023.

## 2. Alcance

El alcance del presente informe inicia a partir del último seguimiento de acciones de mejora realizado en noviembre del 2022 pero con reportes generados con corte a 31 de octubre del 2022, continua con el análisis de acciones de mejora generadas y vigentes con corte a 30 de junio del 2023.

## 3. Antecedentes

### 2022:

Informe de evaluación de acciones correctivas y de mejora realizado con corte diciembre del 2022 por la segunda línea de defensa. Del cual se dejaron las siguientes recomendaciones y conclusiones:

- Fortalecer desde la primera línea de defensa la creación de acciones de mejora en el sistema de gestión de Planeación Kawak, la cual generan valor agregado a los procesos y entidad.
- Para la presente vigencia 2022 (fecha de corte 31 de octubre 2022) el 98% son acciones preventivas (control interno) y el 2% son acciones de mejora.
- Revisar en el sistema de gestión de Planeación Kawak, al momento de crear una acción por hallazgo y/o no conformidad, escoger acción correctiva y no acción preventiva. Teniendo en cuenta que el contexto de cada una es diferente como se indica en el presente informe.
- Para la presente vigencia 2022 (fecha de corte 31 de octubre 2022) el 76% de las acciones están en estado cerrado y el 24% de las acciones en estado abierto (posiblemente en desarrollo (con o sin evidencias)).
- Analizar las 03 acciones (02 son de Gestión de relación con los grupos de interés y 01 de Gestión de Talento Humano), que no tienen fecha estimada de cierre, lo anterior genera incertidumbre en su cumplimiento y cierre de posibles brechas y/o hallazgos detectados.
- El resultado de este informe se soporta en la identificación y seguimiento realizado por la segunda y tercera línea de defensa a través del sistema de gestión y planeación Kawak, con base a los diferentes informes generados, no obstante, no garantiza que se encuentren identificadas la totalidad de las acciones que se pudiesen haber creado desde la primera línea como el autocontrol de sus procesos.

- Remitir alertas a los procesos desde la segunda línea de defensa, para indicarles acciones vencidas, o próximas a vencer, o que tengan alguna inconsistencia como falta de fecha de cierre o plan de acción por definir.

#### 4. Desarrollo del seguimiento y/o evaluación acciones de mejora 2023

Desde la Coordinación de planeación, el equipo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIG) se realiza seguimiento de las acciones de mejora vigentes en el aplicativo de Administración y Mantenimiento de Sistemas de Gestión – KAWAK en el módulo Mejoramiento Continuo, del cual se genera un reporte de las acciones de mejora abiertas, cerradas y sin asignar con el fin de analizar su cumplimiento, avance y mejoras a implementar por los procesos responsables a partir de las alertas y resultados del presente informe. A continuación, se relaciona lo encontrado y analizado:

**Tabla 1.** Total de acciones de mejora del año 2020 al 2023 cerradas y en ejecución vigentes 2023 en KAWAK.

Estado	Procesos	Total
Cerrada	Aprovisionamiento para la prestación de productos/servicios convergentes	1
	Radio	5
	Televisión	3
	Aprovisionamiento para la prestación de servicios de RTVC	2
	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	3
	Atención al ciudadano y gestión del cliente	22
	Control de Asuntos Disciplinarios	2
	Control Interno	1
	Control Interno	1
	Gestión por proceso y la innovación	1
	Direccionamiento estratégico y planeación	28
	Direccionamiento estratégico y planeación	1
	Relacionamiento con la Ciudadanía	1
	Gestión de Ciclo de Vida del Producto	1
	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	21
	Gestión de la infraestructura física	24
	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	1
	Gestión de tecnología de la información	34
	Gestión de Proveedores	28
	Gestión de relación con los grupos de interés	21
	Gestión de Talento Humano	36
	Gestión de tecnología de la información	17
	Gestión Documental	16
Gestión financiera, recaudo y gasto público		



Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33  
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**

**Teléfonos:** (+57)(601) 2200700



**Línea gratuita nacional:** 018000123414

**Línea preferencial para personas sordas:** (+57)(601) 2200703

	Gestión Jurídica	3
	Gestión Jurídica	1
	Gestión de Proveedores	22
	Gestión por proceso y la innovación	1
	Relacionamiento con la Ciudadanía	1
<b>Total Cerrada</b>		<b>295</b>
<b>Ejecución</b>	Control de Asuntos Disciplinarios	2
	Direccionamiento estratégico y planeación	1
	Gestión de Proveedores	54
<b>Total Ejecución</b>		<b>57</b>
<b>Total general</b>		<b>352</b>

**Fuente:** Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes en estado abierto y cerrado de los procesos a corte 30 de junio del 2023.

**Tabla 2.** Total de acciones de mejora cerradas y en ejecución vigentes 2022 y 2023 en KAWAK .

Estado	Años (Fecha de identificación)	Procesos	Total
<b>Cerrada</b>	2022	Control Interno	1
		Gestión por proceso y la innovación	3
		Direccionamiento estratégico y planeación	1
		Relacionamiento con la Ciudadanía	22
		Gestión de la Infraestructura Tecnológica	9
		Gestión de Proveedores	23
		Gestión de relación con los grupos de interés	5
		Gestión de Talento Humano	32
		Gestión de tecnología de la información	14
		Gestión Documental	1
		Gestión financiera, recaudo y gasto público	15
		Gestión por proceso y la innovación	1
	Relacionamiento con la Ciudadanía		
	<b>Total 2022</b>		<b>127</b>
2023	Control de Asuntos Disciplinarios	2	
	Direccionamiento estratégico y planeación	1	
<b>Total 2023</b>		<b>3</b>	
<b>Total Cerrada 2022 y 2023</b>		<b>130</b>	
<b>Ejecución</b>	2023	Control de Asuntos Disciplinarios	2
		Direccionamiento estratégico y planeación	1
		Gestión de Proveedores	54
	<b>Total en ejecución 2023</b>		<b>57</b>
<b>Total general</b>		<b>188</b>	

**Fuente:** Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes en estado abierto y cerrado de los procesos a corte 30 de junio del 2023.

Se ha dado cierre a (130) acciones de mejora de las cuales se cerraron (127) en los años 2022 y tres (3) en el año 2023 de los procesos nombrados en la Tabla No.2, realizando una revisión a el informe con vigencia del 2022, dando cierre al 100% de las acciones de mejora abiertas identificadas a corte 30 de octubre del 2022.

Ahora bien, desde el 01 de noviembre del 2022 al 30 de junio del 2023 se han creado (57) acciones de mejora, las cuales se encuentran en ejecución y vigentes de los procesos nombrados en la tabla No.2. (*Gestión de Proveedores, Control de Asuntos Disciplinarios, y Direccionamiento estratégico y planeación*).

A continuación, en la Tabla No. 3, se relaciona las (57) acciones de mejora en estado en ejecución vigentes para el año 2023, de las cuales se han detectado (1) desde el ejercicio de análisis de contextos, (45) a partir del ejercicio de auditoría de control interno y (11) mediante el ejercicio de autocontrol de manera preventiva desde Control Interno.

**Tabla 3.** Acciones de mejora en ejecución 2023 por tipo de acción y fuente de identificación.

Fuente	Tipo de acción	Procesos	Total
Análisis de contextos	Mejora	Direccionamiento estratégico y planeación	1
	<b>Total Análisis de contextos</b>		<b>1</b>
Auditoria de Control Interno	Preventiva (Control Interno)	Control de Asuntos Disciplinarios	2
		Gestión de Proveedores	43
	<b>Total Auditoría de Control Interno</b>		<b>45</b>
Autocontrol	Preventiva (Control Interno)	Gestión de Proveedores	11
		<b>Total Autocontrol</b>	
<b>Total general</b>			<b>57</b>

**Fuente:** Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes por tipo de acción de los procesos a corte 30 de junio del 2023. -

El 80% de las acciones corresponden a 45 de tipo “preventiva (Control Interno)”; es decir una acción realizada para eliminar o subsanar una observación a partir de un informe de auditoría interna de gestión realizada por el proceso de Control Interno y el 19% de las acciones corresponden a 11 de tipo “preventivo (control interno) con fuente de identificación “Autocontrol”; es decir que surgen a partir de recomendaciones realizadas en los informes generados por control interno y el proceso acepta la recomendación de la cual se realiza una apertura a estas acciones.

Y por último, el 1% de las acciones de mejora corresponde a el tipo de acción “mejora”; que se identificó por la fuente de “análisis de contexto”; realizado desde la segunda línea de defensa desde el proceso de

Gestión por proceso y la innovación, con el fin de encontrar riesgos en la operatividad y demás aspectos que pueden impactar al proceso generando los respectivos controles.

Las anteriores acciones de mejora son establecidas para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos independientemente de la fuente de identificación; es decir ya sea por revisión del mismo proceso, e informes, auditorias y demás ejercicios de mejora continua que son realizados en la Entidad.

**Nota 1:** Tener en cuenta que la acción “Preventiva” fue eliminada con la actualización norma ISO 9001;2015, y las acciones preventivas (control interno) se encuentran asociadas a observaciones, es decir; son acciones correctivas.

**Nota 2:** Recuerde que la definición de “acción correctiva” es un conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y/o hallazgo detectado u otra situación no deseable.

**Tabla 4.** Días por vencer acciones de mejora en ejecución - 2023

Procesos	Días por vencer										Total general
	31	45	62	73	80	91	106	134	167	183	
Control de Asuntos Disciplinarios								2			2
Direccionamiento estratégico y planeación	1										1
Gestión de Proveedores		7	5	19	1	6	1		14	1	54
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>57</b>

**Fuente:** Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes días por vencer - procesos a corte 30 de julio del 2023. (Anexo)

De la tabla anterior, se relaciona los procesos los cuales a la fecha cuentan con acciones en ejecución que de acuerdo con las fechas estipuladas en el plan de acción. De color Naranja se relaciona la cantidad de las acciones que se vencen a mediados del mes de octubre (antes del 13 de octubre), los de color amarillo se vencen en el mes de diciembre y para los de color verde estas acciones se vencen en el año 2024.

A partir del cuadro anterior, se relacionará la totalidad de las acciones de mejora de los procesos nombrados anteriormente indicando el ID de la acción, avances y fecha estimada de cierre con el fin de que el responsable identifique el estado de cada una de las acciones y tome las respectivas acciones.

**Tabla 5.** Acciones en ejecución con porcentaje de avance

Id	Fecha de identificación	Avance (%)	Procesos	Fecha estimada de cierre
1051	2023-02-14	0.00%	Control de Asuntos Disciplinarios	2023-12-13
1054	2023-02-14	0.00%	Control de Asuntos Disciplinarios	2023-12-13
<b>Total Control de Asuntos Disciplinario</b>				<b>2</b>
1068	2023-04-24	100.00%	Direccionamiento estratégico y planeación	2023-09-01
<b>Total Direccionamiento estratégico y planeación</b>				<b>1</b>

1058	2023-02-23	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-02
1059	2023-02-23	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-02
1065	2023-02-23	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-02
1025	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1026	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1029	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1030	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1031	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1033	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1034	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1035	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1036	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1037	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1038	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1039	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1041	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1043	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1044	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1045	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1046	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1049	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1016	2023-02-14	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-20
1057	2023-02-23	100.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1020	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1021	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1027	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1040	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1042	2023-02-14	50.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1047	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1048	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-09-15
1032	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-02
1064	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-02
1028	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-13
1056	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1060	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1061	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1062	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1063	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-10-31
1055	2023-02-23	0.00%	Gestión de Proveedores	2023-11-15
1009	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1010	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1011	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1012	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15

Av. El Dorado Cr. 45 # 26 - 33  
Bogotá D.C, Colombia - Código Postal: **111321**

Teléfonos: (+57)(601) 2200700

Línea gratuita nacional: 018000123414

Línea preferencial para personas sordas: (+57)(601) 2200703

1013	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1014	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1015	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1017	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1018	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1019	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1022	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1023	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1024	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1050	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-15
1008	2023-02-14	0.00%	Gestión de Proveedores	2024-01-31
<b>Total Proveedores</b>				<b>54</b>
<b>Total</b>				<b>57</b>

**Fuente:** Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes procesos a corte 30 de junio del 2023.

Se analiza del cuadro anterior, que las acciones actualmente en ejecución pertenecientes a los procesos nombrados anteriormente se clasifican de la siguiente manera; el proceso de Control de Asuntos Disciplinarios posee el 3,5% equivalente a dos (2) acciones las cuales se encuentran con un avance del 0%. El proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación tiene el 1,7% equivalente a una (1) acción en ejecución con un avance del 100% y finalmente el proceso de Gestión de Proveedores tiene el 94,7% de las acciones en ejecución equivalentes a cincuenta y cuatro (54) de las cuales veintitrés (23) acciones tiene un avance del 100% , una (1) acción con un avance del 50% y treinta (30) acciones con un avance del 0%.

Por otra parte, se realizó una verificación en el aplicativo Kawak de las acciones que tienen un avance del 100% pero aún se encuentra abiertas, las cuales equivalen al 42,1%. Se determinó que veintidós (22) acciones corresponden a el proceso de Gestión de Proveedores con pendiente de la realización de la evaluación por parte de Control Interno quien es el responsable y una (1) acción del proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación con el seguimiento respectivo por parte del responsable.

Además, se verificó que una (1) acción del proceso de Gestión de Proveedores (ID 1049) aún no cuenta con el seguimiento con fecha límite del 30 de septiembre del 2023 y la evaluación con fecha límite de del 06 de octubre del 2023. La cual se encuentra en tiempos para realizar este ejercicio.

## 5. Conclusiones

- a) Desde la segunda línea se fortaleció la identificación de acciones de mejora a partir del ejercicio del Formato de análisis de contexto e identificación de riesgos (E-F-12) desde el proceso de Gestión por proceso y la Innovación.
- b) Para la vigencia del presente informe tomando (corte 1 de noviembre del 2022 al 30 de junio del 2023) el 80% son acciones preventivas (control interno) con fuente de auditorías de control interno, el 19% son acciones preventivas (Control Interno) con fuente de identificación de autocontrol y el 1% son acciones de mejora con fuente de identificación de análisis de contexto (Segunda línea de defensa).
- c) Desde el proceso de Gestión por procesos y la innovación (Segunda línea de defensa) se creó el proceso E-P-5 – Mejoramiento continuo y con su respectivo instructivo para generar , gestionar y cerrar una acción de mejora en Kawak E-I-2 – Instructivo proceso de nivel dos mejoramiento continuo. Con el fin, de que se revise los anteriores documentos y sean apoyo para la creación de una acción de mejora.
- d) El resultado de este informe se soporta en la identificación y seguimiento realizado por la segunda y tercera línea de defensa a través del sistema de gestión y planeación Kawak, con base a los diferentes informes generados, no obstante, no garantiza que se encuentren identificadas la totalidad de las acciones que se pudiesen haber creado desde la primera línea como el autocontrol de sus procesos.
- e) Desde la segunda línea de defensa, se realizó el reporte de alertas a los diferentes procesos para la revisión y verificación de acciones que no contaban con fecha estimada de cierre mediante correos electrónicos y reuniones. Desde la Coordinación de planeación se brindó apoyo y asesoría para revisar las acciones e incluir esta fecha que podría afectar los seguimientos y evaluación de las acciones.

## 6. Recomendaciones

- I. Se recomienda validar las 32 acciones de mejora que se encuentran en ejecución con el 0% de avance en su plan de acción, así mismo tener en cuenta las fechas límites para realizar su ejecución en el plan de acción y poder reportar estas actividades. Así mismo, para la acción que se encuentra con un avance del 50%.
- II. Se recomienda validar las 26 acciones de mejora que se encuentran en ejecución con un avance del 100% en su plan de acción. Con el fin de adelantar las acciones pertinentes para realizar el cierre definitivo de esta acción.





- III. Se recomienda para el proceso de Gestión de Proveedores que se realice una verificación de la fecha límite para realizar el respectivo seguimiento de la acción ID. 149.
- IV. Se recomienda a los procesos involucrados, se tengan presentes los tiempos relacionados en la Tabla No. 4, con el fin de que funcione como una alerta para la realización y/o ejecución de su plan de acción, así como los responsables quienes realiza los seguimientos y evaluación.
- V. Se recomienda a los procesos involucrados en estas acciones que se verifiquen las evidencias con las que se da cumplimiento al plan de acción establecido, con el fin de que la persona designada para realizar la evaluación y cierre de la misma tenga en cuenta los soportes y cierre esta acción de manera efectiva.
- VI. Se recomienda para todos los procesos de la Entidad, a la hora de realizar un plan de acción para una acción de mejora por las diferentes fuentes de identificación, dirigirse a los procesos e instructivos respectivos de mejoramiento continuo publicados y vigentes; en los que encontraran lineamientos para realizar el ejercicio. Es de resaltar que los planes de acción deben tener coherencia con la debilidad, riesgo, hallazgo, observación o recomendación encontrada con el fin de que no haya ocurrencia o materialización de riesgos y el plan de acción garantice su efectividad.
- VII. A partir de los informes con observaciones realizado por el proceso de Control Interno y se deba crear una acción a los procesos, se tenga que se debe señalar en Kawak una acción de tipo correctiva y no preventiva. Para esto, también puede dirigirse a el proceso de segundo nivel e instructivo realizado para el módulo de Mejoramiento Continua (Acciones de mejora) .
- VIII. Continuar la remisión de alertas a los procesos desde la segunda línea de defensa para indicarles acciones vencidas, próximas a vencer, falta fechas de cierre, seguimiento o evaluación de plan de acción o alguna otra inconsistencia por definir con el objetivo de que se subsane las debilidades encontradas en esta revisión.

## 7. Soportes y anexos

- Reporte KAWAK del 31 de julio del 2023 – Acciones de mejora vigentes con corte 30 de junio del 2023.
- Anexo No.1 Reportes Kawak consolidados – Tablas Excel resumen del reporte generado con corte 30 de junio del 2023.

### Elaborado por: Equipo SIG

Carmen Castellanos  
César Ruiz  
Mayra Salamanca  
Karen Andrea Fuquene

Revisado por: Oscar Julián Ayala – Coordinador de planeación



