INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. INFORME DE AUDITORÍA

2. NOMBRE DE LA AUDITORIA

Proceso Servicio al Ciudadano

3. OBJETIVO

Evaluar en el marco del Sistema Integrado de Gestión, el proceso de Servicio al Ciudadano con los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, los requisitos normativos de la Entidad y los requisitos legales, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, los controles, los riesgos y el impacto que produce el servicio entregado a la ciudadanía o partes interesadas.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluación de los procedimientos PROD-SAC-01 trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos y Satisfacción del Usuario; PROD-SAC-02 satisfacción del usuario a cargo de la Subdirección Corporativa y el procedimiento PROD-GJC-02 recepción y tramite de los derechos de petición a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, de la gestión realizada entre el (1) primero de marzo del 2014 hasta el 31 de marzo del 2015.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Constitución Política: Artículos 2, 23, 40, 45, 46, 47, 78, 79.

Ley 1437 de 2011. "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". Artículos 5 al 9.

Sentencia C-818 del 1 de noviembre de 2011, declaración de inexequibilidad de los artículos 13 al 33 (Título II, Capítulo I – Derechos de Petición) de la Ley 1437 de 2011.

Decreto 01 de 1984, anterior Código Contencioso administrativo, vigencia de los artículos 5 al 25.

Ley 1474 de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*" artículo 76.

Decreto 371 de 2010. "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*" *artículos* 3 y 4.

Circular 03 de 2011, auditorías internas ordenadas por el Decreto 371 de 2010 de la Veeduría Distrital.

Circular No. 035 de 2008. Adopción de Estándares e indicadores de trámites de las entidades Distritales. Informe trimestral.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Circular No. 018 de 2009. Informe mensual de Quejas y Soluciones.

Circular No. 067 de 2010. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades Distritales"

Resolución Interna 449 de 2010.Por la cual se establece la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

Directiva No. 001 de 2014. Lineamientos para la atención digna, calidad y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá de la Secretaria General.

Decreto 197 de 2014 " "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

Norma NTD-SIG 001:2011

Norma Técnica de Calidad 1000:2009. Especifica los requisitos de calidad para el sector público
NTC ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad.

Norma OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

6. LÍDER DE PROCESO/DEPENDENCIA

Dra. Adriana Mercedes Benavides Rivera - Subdirector de Gestión Corporativa.
Dr. José Rafael Vecino Oliveros- Jefe Oficina Asesora Jurídica.

7. EQUIPO AUDITOR

Diana Sirley Medrano Otavo
Cristina Isabel Forero Mantilla

8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 4 al 30 de Junio de 2015.

9. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoria se aplicaron las normas internacionales de auditoría, partiendo de una adecuada planeación y la utilización de técnicas, entre otras; entrevistas con los líderes y/o encargados de los procedimientos, observación y verificación de información a través del correo institucional, medios electrónicos de comunicación como página web de la entidad, etc. igualmente se utilizó el análisis y comparación de datos, aplicación de muestreo estadístico para la verificación de cumplimiento de términos y la coherencia de las respuestas con las peticiones, quejas y reclamos. Lo anterior de acuerdo al plan de auditoría, en apoyo a las listas de verificación o chequeo de conformidad al procedimiento de la oficina de control interno.

10. HALLAZGOS - OBSERVACIONES

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

FORTALEZAS

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

1. **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

10.1 Aplicativo SDQS: Dentro del periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2014 al 31 de marzo de 2015, el aplicativo informa que hubo un total de 149 peticiones, discriminados de la siguiente manera:

Canal	Cantidad de peticiones
Buzón	12
E- mail	13
Escrito	71
Presencial	3
Teléfono	1
WEB	49
Total	149

Se seleccionó en forma aleatoria la siguiente muestra (quejas, reclamos, felicitaciones, solicitud de información, denuncia de actos de corrupción, peticiones de interés general y particular, recibidos a través de los diferentes canales) en el SDQS, Sistema Distrital Quejas y Soluciones, así:

101452015, 16412014, 181592015, 424312014, 128132015, 404062014, 635452014, 496962014, 183972014, 483302014, 72872014 y 485652014.

En los que se evidenció:

Que todos los PQRS fueron contestados dentro del término legal, observándose en la mayoría coherencia en la respuesta, conforme al decreto 371 de 2010, excepto frente a los radicados Nos. 128132015 y 16412014, que en el acápite de las observaciones se hará referencia.

10.2 Tiempo de respuesta: Se observa dentro del procedimiento PROD – SAC – 01, denominado trámite de peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, el cumplimiento de la actividad número 7, relacionado con la planilla de seguimiento para verificar los tiempos de respuesta y alarmas. Al respecto se informó, que se genera constantemente, correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación al SDQS. Se indicó, que en el periodo evaluado los

requerimientos fueron contestados dentro del término de ley, por lo que no fue necesario dar traslado a la oficina de asuntos disciplinarios.

10.3 Atención personal al público, como mínimo 40 horas. Se observó que se da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 2, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, así lo indica la cartelera de la oficina principal que estipula un horario de: de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes; y en la página web se indica, que en los puntos supercades, Cad (carrera 30) y Suba el horario es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m; Américas y 20 de Julio, el horario es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

10.4 Carta de trato digno: Se verificó la existencia de la carta de trato digno, debidamente publicada en la cartelera de la oficina principal y en la página web de la Unidad; de igual forma se observó que está actualizada, vigencia 2015, de conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

FORTALEZAS

OFICINA ASESORA JURÍDICA

1. **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

10.5. Verificación cumplimiento del procedimiento: La Oficina Asesora Jurídica, cumple con el procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 vigente a partir del 5/08/2013. La persona que atendió la auditoría, pudo identificar las diferentes actividades, informando que recibe, radica y escanea el derecho de petición y lo entrega a un abogado de la oficina para que lo analice y proceda a remitirlo al área correspondiente en forma inmediata a través de memorando, en el cual se indica los términos y la fecha de vencimiento, adicionalmente, se genera unas alarmas, comunicadas mediante correo electrónico, recordando la fecha próxima a vencerse.

También se indicó, que en los casos en que la respuesta corresponda a varias áreas de la entidad, es la OAJ, quien consolida la respuesta, otorgando un plazo a cada área hasta de ocho (8) días, con el fin de cumplir con el término de ley.

Se informó, que para el periodo auditado, hubo 288 derechos de petición de diferentes tipologías, pero en lo que respecta a consulta, no se presentó ninguna. Las peticiones fueron:

1. Solicitud de copias de los cursos de los bomberos,
2. Solicitud de copias de las vistas realizadas por la Subdirección de Gestión del Riesgo.
3. En pocos casos, se solicitó copia de los procesos contractuales.

FORTALEZAS

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

2. **AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

10.6 Inducción y reinducción. Se realizó capacitaciones al grupo de atención al ciudadano y gestión pública el día 26 de septiembre de 2014, relacionado con reinducción al personal adscrito al área, de igual forma se realizó inducción al proceso de servicio al ciudadano, dando cumplimiento a lo preceptuado en el decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1 (circular No. 03 de 2011- Veeduría).

10.7 Autoevaluación. Se informó que una de las formas de autoevaluar el proceso es tener en cuenta las quejas contra el servicio de atención al ciudadano, realizando los correctivos a las personas que brindaron la atención, es decir, se requiere al servidor y/o contratista, y de ser necesario se le requiere para que presente las respectivas excusas al ciudadano, situación que se ha presentado en muy pocas oportunidades, dejando las respectivas actas de compromiso, considerándose una fortaleza, en la medida que el ciudadano es escuchado y genera un control del servicio prestado. También se tiene en cuenta las felicitaciones del ciudadano, las cuales se les hace seguimiento de su veracidad y ameritando igualmente respuesta.

Así mismo se evidenció con acta del 24 de marzo de 2015, que se realizan por la Subdirección Corporativa, reuniones con el grupo de trabajo, con el fin de retroalimentar el personal, en las fortalezas y debilidades del grupo, recordando los principios y el protocolo de servicio al ciudadano de la entidad.

Lo anterior, en armonía con lo dispuesto en el MECI 1000: 2014, módulo control de evaluación y seguimiento, componente 2.1. autoevaluación institucional.

10.8 Prestación del servicio: Existe una metodología clara en la identificación de la población a impactar, relacionado con los puntos de atención para así determinar el número de ventanillas, módulos con digiturnos y servidores y/ contratistas a prestar el servicio, al efecto se informó, que

en los puntos habilitados se tuvo en cuenta las zonas del 20 de Julio, Américas y Bosa, realizándose una evaluación de cantidad de solicitudes referentes a los bares y teniendo en cuenta la variable de desplazamiento según percepción del ciudadano.

En la auditoria se observó, que la oficina principal cuenta con un digiturno, mediante el cual se despliega las siguientes opciones: Atención preferencial; Información general; Quejas y reclamos; Liquidación, conceptos técnicos; y, Defensor al Ciudadano, contando dicha oficina con ocho (8) puntos de atención.

De igual manera, se tiene un televisor y/o audiovisual, que informa los turnos en los diferentes módulos, así: 1. Módulo de radicación, 2. Módulo de entrega de conceptos técnicos – información general, 3. Módulo de entrega de conceptos técnicos – liquidación, 4. Módulo defensor al ciudadano, redundando en una muy buena atención al ciudadano, dándose cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 10, numeral 5 (circular No. 003 de 2011) y la Directiva No. 001 de 2014.

10.9 Plan de Acción : Se evidenció a través del acta del 9 de diciembre de 2014, la participación del personal del servicio al ciudadano para la formulación del plan de acción, vigencia 2015, identificándose aspectos relevantes de la política pública frente al proceso, los cuales se evidencia en la ruta de la calidad, como son los siguientes productos:

1. Estrategias de fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana, mediante la interacción en los diferentes eventos convocados en el Distrito Capital.

2. Socialización del Decreto 197 de 2014, " política pública de Servicio a la Ciudadanía, en el D.C"

En la ruta de la calidad, se evidencia seguimiento del primer trimestre del presente año, por parte de la Oficina Asesora de Planeación al plan de acción 2015, en cumplimiento a la ley de Transparencia 1712 de 2014.

3. AL SUBSISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

10.10Satisfacción de usuarios. Se da cumplimiento al Decreto 371 de 2010, art. 4, relacionado con procesos de participación ciudadana y control social en armonía con la actividad número 5 del procedimiento de satisfacción de usuarios, PROD- SAC -- 02, vigente a partir del 20 de mayo de 2014, referente a la aplicación de encuestas de acuerdo al servicio prestado (*concepto técnico, atención de emergencias, puntos de atención en donde se tiene presencia institucional*) de manera presencial o telefónica. Se observó igualmente, que los resultados de satisfacción del usuario, son contemplados

en los informes trimestrales, los cuales se publican en la página web de la entidad, y es dado a conocer en el informe de gestión (2014).

4. **AL SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL**

10.11 Concientización ambiental: El grupo de atención al ciudadano, manifestó estar alerta a no impactar negativamente el medio ambiente, por ello, tienen el cuidado de apagar los computadores cuando ya no se está laborando, de igual manera, se tiene claro, apagar las luces cuando no sea necesario su utilización; en cuanto a la racionalización del papel, se exige por el líder del grupo que las cuentas de los contratistas se presenten únicamente en hoja reciclable, así mismo, frente a la información brindada en los correos electrónicos, se advierte imprimir en caso de ser necesario, hacerlo en hoja reciclable, ello de conformidad a NTD- SIG 001: 2011, numeral 5.2, literal c).

5. **AL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

10.12 Simulacros de temblores: El grupo de atención al ciudadano, ha participado activamente en los simulacros de temblores, los cuales son debidamente organizados por la entidad, de conformidad a la norma NTD- SIG 001: 2011, numeral 5.5, literal b), inciso 3.

6. **AL SUBSISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

10.13 Socialización de normatividad. Se tiene conocimiento de la resolución 366 de 2014 "*Por la cual se adoptan las Políticas de Seguridad para el manejo de la información y la Administración y uso del recurso tecnológico de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y se deroga la Resolución No. 383 de 2011*".

Al respecto, se informó que cada computador del área cuenta con una carpeta institucional, a través de la cual se va almacenando la información, asegurándola, de acuerdo a pautas contempladas en la socialización de la norma, NTD – SIG 001:2011, numeral 4.1 literal h) 6.

7. **AL SUBSISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

10.14 Tablas de retención documental. Se ha realizado capacitaciones al grupo de atención al ciudadano, relacionado con las tablas de retención documental, por parte del área de gestión documental dirigido a contratistas nuevos y antiguos, evidenciándose con acta del 10 de febrero de 2015.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.15Transferencias primarias. Dentro del periodo auditado, se evidenció el formato único de inventario documental, en la que se realizó las transferencias primarias del área, de fecha octubre de 2014.

Lo anterior de conformidad con la norma NTD- SIG 001 de 2011, numeral 4.2.4, literal b), en armonía con la directiva No. 003 de 2013.

8. AL SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

10.16Atención especial y preferente. Existe la atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, contando con el digiturno que despliega la opción de atención preferencial. Adicionalmente, de forma personal se indaga, si hay personas en condiciones de discapacidad, labor que ejerce los contratistas de la oficina de atención al ciudadano, guardando armonía, con el protocolo de atención al ciudadano, Código: INS-SAC-01, vigente a partir del 12 de mayo de 2014, que se encuentra publicado en la ruta de la calidad, y ha sido socializado en la Unidad, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, artículo 5, numeral 6 y de la norma NTD SIG- 001- 2011, numeral 5, 6, literal a, numeral 4.2.5.2, literal f.

9. AL SUBSISTEMA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

10.17PIRE (Plan Institucional Respuesta a Emergencia): El personal de atención al ciudadano ha sido capacitado, inscrito, y algunos contratistas, se han activado dentro de las jornadas programadas por el PIRE, dando cumplimiento a la norma NTD- SIG 001: 2011, numeral 5.5, literal a), inciso 5., y la resolución No. 091 de 2013, "*Por el cual se adopta el Plan Institucional de Respuesta de Emergencia PIRE de la UAECOB*".

10.IMPLEMENTACIÓN DE LA DIRECTIVA NO.003 DE 2013

10.18. Directiva No. 003 de 20013. Frente a la Directiva No. 003 de 2013, se observó que se cuenta con un funcionario de planta, la Subdirectora de Gestión Corporativa, indicándose que el grupo de servicio al ciudadano está conformado por doce (12) contratistas: un (1) profesional y (11) asistentes, de los cuales seis (6), se encuentran en la parte administrativa incluyendo el profesional y los restantes, seis (6) se encuentran en los diferentes supercades.

Se observó en uno de los contratos del grupo, la cláusula obligatoria de custodia de bienes, siendo responsabilidad del contratista el deber de responder y hacer buen uso de los bienes que le sean asignados, hacer entrega de los mismos en el estado en que se recibió, requisito que debe cumplirse

para obtener el correspondiente paz y salvo de entrega de bienes, expedido por el área del almacén de la Subdirección de Gestión Corporativa. Dándose cumplimiento a la directiva No. 003 de 2013.

ASPECTOS POR MEJORAR

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

1. **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

10.19 Informes en los comités Institucionales. A pesar de que se viene dando cumplimiento en la periodicidad de la presentación de los informes acordes con las circulares No. 035 de 2008 y la No. 018 de 2009, los cuales son debidamente presentados y publicados, se observa que los informes de resultado de PQRS no son presentados, ni analizados, en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio de los ciudadanos, no dando cabal cumplimiento al Decreto 371 de 2010, numeral 3 (Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital).

Lo anterior, es originado porque no se ha establecido una programación dentro de las diferentes actividades que adelanta la administración, que permita la intervención de los actores del proceso, con el riesgo que no se genere acciones de mejora, correctivas o preventivas en las áreas, frente al procedimiento trámite a las peticiones, quejas, y reclamos de los ciudadanos, actividad 12.

10.20 Informe semestral defensor del ciudadano: Se evidenció informes semestrales del defensor del ciudadano, de 2014, a través de los memorandos 2014IE13535 del 20 de agosto de 2014 y 2015IE1207 del 29 de enero de 2015, respectivamente, remitido a la Dirección con copia a la Veeduría Distrital, no obstante lo anterior, no se cumple con la publicación en la página web, contraviniendo la política de operación, numeral 8 del procedimiento trámite a las peticiones, quejas, y reclamos de los ciudadanos, que al efecto dice:

" *El (la) Subdirector (a) de Gestión Corporativa, será la figura del Defensor del Ciudadano de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos, el cual realizará y presentará un Informe Semestral, sobre la gestión mediante el cual debe sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano. Este informe se debe de elaborar con los insumos mensuales del comportamiento de las PQR de la Entidad y demás acciones del área.* ***Este informe se publicará en la Página Web de***

la entidad el quinto día hábil de la fecha de vencimiento del último requerimiento del Semestre. *" (la negrilla es nuestra)*

Se observa que la causa del referido hallazgo, es el desconocimiento de la norma citada, por parte de las personas involucradas en el procedimiento, generando el riesgo del incumplimiento de la política de operación específicamente el numeral 8, de que trata el procedimiento en comento.

ASPECTOS POR MEJORAR

OFICINA ASESORA JURÍDICA

1. **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

10.21 Informe Estadístico Mensual: Para el periodo evaluado 1° de marzo de 2014 al 31 de marzo de 2015, se observó de acuerdo a la información suministrada por la Dirección, que el contratista CESAR FRANCO de la época, perteneciente a la OAJ, envió mediante correo electrónico a la Dirección, relación de derechos de petición de los meses de septiembre de 2014 a febrero de 2015, , dicha información se plasmó en cuadros en Excel, sin estar completamente diligenciados, evidenciándose que no se realizó ningún informe estadístico mensual del periodo seleccionado.

De igual forma, no se realizó informe de los derechos de petición para el mes de marzo de 2015, incumpliendo lo establecido en el **procedimiento de recepción y tramite de los derechos de petición en lo correspondiente a la actividad No. 11** que dice: "*Elaborar informe estadístico mensual sobre los derechos de petición recibidos y remitirlo a la Dirección*"

Se observó que frente al Decreto 371 de 2010, numeral 3 (Circular No. 3 de 2011- Veeduría Distrital), relacionado a que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités Institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios ciudadanos, no se realizó, en razón a que no se presentaron los informes correspondientes.

No sobra resaltar que la OAJ, no cuenta con ningún soporte documental de los informes estadísticos del periodo mencionado, así lo informó la persona que atendió la auditoría, encontrándose una debilidad en el autocontrol de su gestión, llamando la atención, sobre el cumplimiento de las funciones del supervisor del referido contratista para la época, quien verifica el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Sr. FRANCO, específicamente en la rendición de informes estadísticos mensuales de derechos de petición, con el riesgo del incumplimiento de la norma, en el sentido de imposibilitar a la alta Dirección de realizar los correctivos necesarios.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.22 Traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios: No se observó informe de traslado a la oficina de asuntos disciplinarios, encontrándose vencimiento de términos del radicado No. 2014ER7360, petición que fue recibida el 8 de septiembre de 2014, y dándose contestación, mediante memorando 2014IE 15530, el 30 de Septiembre de 2014, es decir, que sobrepasó el tiempo límite de contestación que correspondía al 29 de dicho mes y año y para la vigencia de 2015.

Se observó, en el Cordis que para el radicado No. No.2015ER1544 del 24 de febrero de 2015, se encuentra en trámite, sin embargo, al indagarse a la Subdirección de Gestión Humana (*Contratistas Lida Artunduaga y Fredy Garzón).* se informó que había sido contestado, enseñándose el libro radicador anotación del radicado con fecha del 18 de marzo de 2015, al parecer, correspondiente a la respuesta del referido derecho de petición, superándose la fecha límite de respuesta, quedando pendiente de cerrar el Cordis de acuerdo a lo manifestado.

Para los casos en comento, no se dio traslado a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de recepción y tramite de los derechos de petición en lo correspondiente a la actividad No. 10., que informa:

" Cuando la respuesta no fue enviada al peticionario en el tiempo establecido, elabora informe para la coordinación de control disciplinario sobre el incumplimiento del envío de la respuesta para que inicie la investigación correspondiente"

El origen de éste hallazgo, es por debilidad del autocontrol de la gestión, en el seguimiento al cumplimiento de términos de la contestación de los derechos de petición, generando el riesgo del incumplimiento de la norma.

Acorde con el **procedimiento denominado: Recepción y trámite de los derechos de petición,** en las actividades 10 y 11, enunciadas en la columna **cargo responsable**, se identifica al **Profesional Oficina Asesora Jurídica** (*Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, Resolución 798 de 2011, Profesional Oficina Asesora Jurídica, Pag. 68*) como el servidor que debe elaborar el informe estadístico mensual e informar a la oficina de control disciplinario el incumplimiento del término de respuesta al derecho de petición, no obstante, se evidenció dentro de la muestra referida, es decir, para los meses de Septiembre de 2014 a marzo de 2015, que no se presentaron los informes ordenados en el procedimiento, y no se remitió los radicados No. 2014ER7360 y 2015ER1544, a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Lo anterior, tipifica una presunta falta disciplinaria, al tenor de lo descrito por el Código Disciplinario Único – Ley 734 de 2002, que dispone:

Artículo 34. Deberes. "Son deberes de todo servidor público:

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución,.... los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones,.... y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

...

2. Cumplir con diligencia, eficiencia.... el servicio que le sea encomendado.....

10. Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.

25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.

....."

OBSERVACIONES

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA -- SERVICIO AL CIUDADANO

1. **LEGAL-NORMATIVO, LA GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS, SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS, ENTRE OTROS.**

10.23 Fijación y desfijación de aviso. Se observó en la auditoría, la publicación de la respuesta al anónimo, con fecha 2 de enero de 2015 suscrito por el Subdirector Operativo, en el que no se identificó el número de radicación de la queja, es de anotar, que el líder del proceso, identificó el requerimiento en el sistema SDQS, con el número 635452014 (ingresado por el canal, vía telefónica), teniendo en cuenta, la tipología del mismo y según planilla de seguimiento, ingresó el 16 de diciembre de 2014, no obstante, no se observa la fecha de fijación y desfijación del aviso.

Así mismo se evidenció en la cartelera, la publicación de la respuesta a la queja anónima SDQS 303/2014, mediante memorando 2014EE6451 del 24 de septiembre de 2014, suscrito por el Director (e) de la época, Dr. Luis Fontalvo, en el que ~~no~~ tampoco, se estipuló fecha de fijación y fecha de desfijación del aviso.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Respecto de la queja anónima No. 474192014, se surtió respuesta, mediante memorando 2014EE8267 del 11 de diciembre de 2014, suscrito por la Subdirectora de Gestión Humana, en el que igualmente no se estipuló la fecha de fijación y desfijación del documento.

Ahora bien, si bien es cierto, el área competente realiza la publicación del requerimiento anónimo en un lugar visible, también lo es, que no se da acatamiento a lo establecido en el procedimiento denominado trámites a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, en lo referente a la política de operación numeral 3, que dice:

"La respuesta a un requerimiento anónimo deberá ser publicada en la cartelera de los diferentes puntos de información, por el término de 5 días hábiles a partir de la fecha de publicación, tal como lo estable el Artículo 69 Párrafo Segundo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En dicha respuesta se debe evidenciar las fechas de fijación y des fijación."

Al respecto la ley 1437 de 2011, que en el artículo 69 establece:

"Notificación por aviso. ....

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."

10.24 Aplicativo SDQS: Respecto al radicado No. 128132015 no se pudo constatar la coherencia, en razón, a que la contestación de fondo es a través de un CD, CD que no fue adjuntado en el aplicativo, sin que se explicara por el área competente, la razón de la omisión, es decir, si obedecía al volumen de la misma que impedía anexarla, o si la razón obedecía, a ser de aquellos documentos que guarda reserva de la información. Es de anotar, que hay vacíos frente al tema, pero siendo necesario en aras del autocontrol y de la trazabilidad de la información, que se informe la razón de no adjuntar el archivo en C.D., si es el caso, para poder verificar la coherencia de la respuesta.

Frente al radicado No. 16412014, relacionado con un presunto acto de corrupción, se pudo observar, que si bien es cierto, se da traslado a la oficina de asuntos disciplinarios para que se adelante la respectiva indagación, también lo es, que no se informa a la oficina asesora jurídica, quien sería el área a cargo de poner en conocimiento en forma eventual de una conducta punible de la administración pública a la Fiscalía General de la Nación, competente de investigarlo. No sobra

recodar, que la entidad pública, tiene la obligación de hacerse parte civil dentro del proceso penal, ante la comisión de un delito cuando el bien jurídico tutelado corresponda a la administración pública. Al respecto, se observa que no se encuentra esta actividad definida en el procedimiento denominado: trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, pero que se hace necesario incluirlo en cumplimiento de la ley.

Al respecto la Subdirectora de Gestión Corporativa, alude frente al tema de dar traslado inicialmente a la oficina jurídica y aviso a la autoridad judicial, que no es necesario en razón a que se remite a la oficina de control interno disciplinario, encargada de realizar la valoración correspondiente, a través de una investigación administrativa, quien podrá remitirlo de ser viable a la Oficina Asesora Jurídica para lo de su competencia. En consecuencia no se acepta la observación de la Oficina de Control Interno.

2. **AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

10.25 Implementación CHAT. Se observó dentro de la auditoría, que la entidad carece de un CHAT, siendo necesario su implementación, en razón a que el objetivo que se pretende con esta herramienta es responder de forma inmediata las consultas de los usuarios sobre la misionalidad de la entidad, vale la pena mencionar, que el principal objetivo del CHAT, es invitar al dialogo acerca de nuestras fortalezas y debilidades. De igual manera, nos permite indagar respecto de la percepción que se tiene por parte del ciudadano de la prestación del servicio que brindamos, para ello, es importante que la entidad cuente con un grupo capacitado en la materia que permita invitar o incentivar de manera contundente a nuestros ciudadanos o población a impactar, debiendo la entidad contar con personas de las diferentes dependencias, para ello, se requiere de la participación de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación (área tecnológica), para cumplir dicho fin.

Lo anterior, redunda en el fortalecimiento al objetivo principal de la figura del defensor del ciudadano, contemplado en la resolución 449 de 2010, en lo referente a establecer mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

3. **AL SUBSISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

10.26 Link página web. Respecto a si existe un link, dentro de la página web de la entidad que puedan utilizar los usuarios para calificar la prestación de los bienes y servicios, se indicó que no se cuenta con ello, solo se califica la prestación del servicio de forma presencial y telefónica, al respecto, es importante crear un link que permita incluir a todas las personas, es decir, tener en cuenta a las personas en condiciones de discapacidad, de vulnerabilidad como son los ancianos y los niños, con el fin de facilitar el acceso a la participación, calificando nuestros bienes y servicios, en acatamiento a la norma NTD – SIG 001 – 2011, numeral 6.5, y siguiendo los lineamientos del Plan de Desarrollo con una Bogotá más Humana.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

11. RECOMENDACIONES

10.19 Presentación periódica ante el Comité Institucional de los informes de resultados de PQRS con el fin de identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio de los ciudadanos.

10.20 Publicación del informe semestral defensor del ciudadano en la página Web de la entidad dentro de los términos establecidos.

10.21 Elaboración de los informes estadísticos mensual sobre los derechos de petición recibidos y remitirlo a la Dirección de conformidad al procedimiento denominado de recepción y tramite de los derechos de petición.

10.22 Elaboración y remisión del informe a la Coordinación de Control Disciplinario, para que se inicie la investigación correspondiente a las áreas responsables del incumplimiento de términos en los derechos de petición de acuerdo a los hallazgos identificados.

10.23 Cumplimiento a la política de operación numeral 3 del procedimiento denominado trámites a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, frente a la fijación y desfijacion de la respuesta a los derechos de petición por persona anónima.

10.24 Cuando la contestación de fondo sea a través de un CD, explicar las razones de no adjuntarlo dentro del aplicativo SDQS en aras de la trazabilidad de la información.

10.25, 10.26 Establecer nuevas herramientas de participación ciudadana (Chat y Link) con el fin de fortalecimiento al objetivo principal de la figura del defensor del ciudadano, contemplado en la resolución 449 de 2010.

12. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la presente auditoría se concluye que el proceso de servicio al ciudadano cumple en buena medida con los objetivos del sistema de control interno, evidenciándose algunas oportunidades de mejoramiento, de acuerdo a lo descrito en el subtítulo, aspectos por mejorar y las correspondientes recomendaciones.

EQUIPO AUDITOR	
Nombre(s):	**Firma(s):**
Diana Sirley Medrano Otavo Cristina Isabel Forero Mantilla	

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre: Aurora Gómez Torres	**Firma:** Aurora Gómez Torres