INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

1. INFORME DE AUDITORIA

2. NOMBRE DE LA AUDITORIA

Evaluación a los procesos de atención al ciudadano, y participación ciudadana y control social

3. OBJETIVO

Evaluar en el marco del Sistema Integrado de Gestión y del Decreto 371 de 2010, los procesos de atención al ciudadano, y participación ciudadana y control social en la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, 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; adicionalmente se evaluará la implementación de la directiva No.003 de 2013.

Seguimiento al plan de mejoramiento producto del informe de auditoría de la Evaluación a los procesos de atención al ciudadano, y participación ciudadana y control social, con alcance a auditar del periodo comprendido entre el primero (1) de abril de 2015 hasta el veintinueve (29) de febrero de 2016; seguimiento a las observaciones y recomendaciones de los informes semestral sobre las PQRS - primer y segundo semestre de 2016, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, articulo 76.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluación de los procedimientos PROD-GC-33 V8 y V9 Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición", PROD-SAC-02 y PROD-GC-32 Satisfacción del usuario - Satisfacción de la Ciudadanía a cargo de la Subdirección Corporativa; PROD-PGE-08 y PROD-DE- V2 Participación Ciudadana a cargo de la Oficina de Planeación 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 primero (1) de enero de 2017 hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2017.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Constitución Política: Artículos 2, 23, 40, 45, 46 , 47, 78, 79
Ley 1755 de 2015. " Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Decreto 124 de 2016, en lo referente a la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Versión 2"
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art 76.
Decreto 371 de 2010 - Art 3 y 4- Circular 03 de 2011 (Veeduría Distrital)
Circular No. 035 de 2008. Adopción de Estándares e indicadores de trámites de las entidades Distritales. Informe trimestral.
Circular No. 087 de 2015. 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 123 de 2016. Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor del Ciudadano en la Unidad Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.
Directiva 003 de 2013. Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y de la pérdida de elementos y documentos públicos.
Directiva No. 001 de 2014. Lineamientos para la atención digna, cálida 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

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

NTC ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de la Calidad.
Norma OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
Norma ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental y demás normas competentes.

6. LÍDER DE PROCESO / DEPENDENCIA

Amanda Correa Rueda - Subdirectora de Gestión Corporativa
Giohana Catarine González Turizo - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gonzalo Carlos Sierra Vergara – Jefe Oficina Asesora de Planeación

7. EQUIPO AUDITOR

Diana Sirley Medrano Otavo
William Ariza Blanco

8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 8 al 30 de Junio de 2017.

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

FORTALEZAS

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

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 **El procedimiento**: El procedimiento"Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos" fue actualizado y ajustado en el periodo evaluado así: Cambia el código de PROD-GC-33 V8 vigente desde el 1 de diciembre de 2015, a PROD-GC-33 V9 vigente a partir del 31 de marzo de 2017, denominándose "Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición"

Se produce su actualización siguiendo la recomendación formulada por la OCI, en el sentido de que todos los derechos de petición debían ser registrados en el SDQS, para lo cual se le fusiona el procedimiento PROD-GJC-02 "Recepción y tramite de los derechos de petición" vigente desde el año 2013 y que se encontraba a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Con lo anterior se eliminan tres (3) políticas de operación y se realizar ajustes a las actividades 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 agregando una actividad más, y se hace cambio a los documentos relacionados al procedimiento, con base en la evaluación de la aplicación del nuevo procedimiento en el ítem respectivo formularemos las observaciones pertinentes resultantes acompañadas de las correspondiente recomendaciones, buscando el mejoramiento y optimización del nuevo procedimiento.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.2 **Aplicativo SDQS:** Dentro del periodo objeto de la auditoria, se estableció en el aplicativo la presentación de un total de 166 peticiones, discriminados de la siguiente manera:

CANAL	No DE PETICIONES
WEB	58
ESCRITO	77
E-MAIL	8
BUZON	0
TELEFONO	20
PRESENCIAL	3
REDES SOCIALES	0
TOTAL	**166**

TIPO	No DE PETICIONES
Derecho Petición	128
Solicitud de Información	12
Quejas	7
Reclamos	9
Sugerencias	0
Felicitaciones	2
Consultas	7
Denuncias	1
	166

Adicionalmente la Coordinación de servicio al ciudadano, cuenta con el registro de las peticiones recibidas en formato Excell, registro que produce el SDQS Sistema Distrital Quejas y Soluciones, el cual dejo de ser el elemento base de control, para convertirse en un instrumento de consulta, potenciándose de esta manera la utilización plena del SDQS

10.3 **Tiempo de respuesta**: Se observa dentro del nuevo procedimiento PROD-GC-33 V9 vigente a partir del 31 de marzo de 2017, denominándose "Trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición" el cumplimiento de la actividad número 4 relacionada con el control mediante planilla excell de seguimiento, oportunidad y cumplimiento de términos en los tiempos de respuesta y alarmas, **generada por el sistema SDQS**, generándose los correos electrónicos alertando próximo vencimiento de términos para dar contestación al SDQS, tal como puede observarse en la trazabilidad del 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, tal como puede observarse en la siguiente tabla:.

No PETECIONES	OPORTUNIDAD RESPUESTA		TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA
166	**100%**		**8,7 días**

Fuente: Informes mensuales de Servicio al Ciudadano http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/

10.4 **Atención personal al público, como mínimo 40 horas**. Se observa 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: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes; y en la página web se indica de igual forma, http://www.bomberosbogota.gov.co/content/blogcategory/147/298/, en los puntos Supercades y Cades donde hacemos presencia, la atención se adelanta dentro de los horarios oficiales establecidos para estas dependencias, podemos inferir entonces que la atención supera las 40 horas semanales situándose en **46:50 horas.**

10.5 **Carta de trato digno**: Se verifica la existencia de la carta de trato digno debidamente publicada en la cartelera de la oficina principal y la página web de la Unidad,

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

http://www.bomberosbogota.gov.co/images/stories/2017/CARTA%20DEL%20TRATO%20DIGNO%202017.pdf, de igual forma se encuentra actualizada con vigencia 2017, de conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

10.6 Directiva No. 003 de 2013: El grupo de trabajo esta está conformado por contratistas así: un (1) coordinador y (9) asistentes; vinculados mediante contrato de prestación de servicios y funcionarios de planta, que cubren cinco (5) puntos de atención en la sede central y tres (3) Cades, limitando la posibilidad de adelantar programas de capacitación y aplicación de manual de funciones, para este personal.

En relación con el manejo y conservación de los bienes y elementos así como de los documentos, se observa que dentro de las obligaciones contractuales existe una clausula sobre la custodia de bienes y 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 fueron recibidos, la entrega se debe realizar como requisito indispensable, para la expedición del correspondiente paz y salvo de entrega de bienes, expedido por el Área del Almacén de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Al no contar con una estrategia de capacitación definida como tal, donde se aborde la temática relacionada con la conservación de los bienes y documentos, esta se suple con dinámicas de grupo orientadas por el coordinador del área en la reuniones de trabajo con el grupo conforme a las actas de reunión que reposan en las carpetas de la oficina, (los aspectos relacionados con la capacitación serán abordados, en detalle, en el ítem de observaciones).

En relación con el manejo de documentos y las técnicas de archivísticas encontramos que se cuenta con un mobiliario técnicamente diseñado con seguridades incluidas y existe una correcta disposición de fólderes y carpetas debidamente rotuladas, lo cual permite una disposición y conservación segura, conforme a la TRD vigente del área.

La Oficina de Atención al Ciudadano adelantó el inventario y relación de los Conceptos Técnicos remitidos para su entrega lo cual conllevo al control respecto de los Conceptos no reclamados correspondientes a la vigencia 2015, publicándose la relación de los mismos en la página web de la entidad. (Soporte archivo excell bajado en los papeles de trabajo).

OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

10.7 Verificación cumplimiento del procedimiento: La Oficina Asesora Jurídica, cumple con el procedimiento denominado: recepción y trámite de derechos de petición, PROD –GJC – 02 versión 5 vigente hasta el 30/03/2017 como se evidencia en las peticiones 2017ER1172 del 15/02/2017, 2017ER1273 del 20/02/2017,2017ER1748 del 07/03/2017, 2017ER2240 del 29/03/2017. La persona que atendió la auditoría, pudo identificar las diferentes actividades del procedimiento, informando que, se 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. Igualmente, el procedimiento denominado: tramite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "Derechos de Petición" versión 9 vigente desde el 31/03/2017 como se evidencia en las peticiones 2017EE7433 del 24/05/2017, 2017ER3776 del 24/05/2017, 2017ER24/05/2017, 2017ER3353 del 09/05/2017.

10.8 Informe Estadístico Mensual. Se evidencia los informes estadísticos mensuales sobre los derechos de petición remitidos a la Dirección de los meses enero, febrero, marzo y abril de 2017 de conformidad con la actividad No. 11 del procedimiento denominado: recepción y trámite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013. Es de anotar que para el informe del mes de mayo de 2017, se realiza cambio de nombre al procedimiento Tramite a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Ciudadanos quedando tramite peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos "derechos de petición "con base en la unificación del procedimiento recepción y tramite de los derechos de petición perteneciente al proceso estratégico, direccionamiento estratégico, gestión jurídica.

10.9 Cumplimiento de términos. Dentro del periodo del alcance de la Auditoria (el primero (1) de enero de 2017 hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2017), fueron atendidos 486 derechos de petición, de los cuales todos se respondieron dentro de los términos legales establecidos en el Artículo 23 de la Constitución de Política y artículos 13 y 14 de la ley 1755 de 2015.

10.10 Coherencia de respuestas. De acuerdo a la muestra tomada por ésta oficina, se observa una adecuada efectividad en coherencia de las respuestas a los derechos de petición como se evidencia en las siguientes peticiones 2017EE7433 del 24/05/2017, 2017ER3776 del 24/05/2017, 2017ER24/05/2017, 2017ER3353 del 09/05/2017, de conformidad con el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 1 *"La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales."* y Circular 003 de 2011 de la Veeduría Distrital.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - Modelo Estándar de Control Interno - MECI

10.11 Plan de Acción : Se evidenció a través de acta e inclusión en la ruta de la calidad el plan de acción para la vigencia 2017, dentro del cual se recoge los siguientes productos:

- Sensibilizar a los funcionarios y/o contratistas de la UAECOB, que tengan acceso mediante la clave y usuario al SDQS sobre el manejo y alcance de la herramientas tecnológicas utilizadas para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con el objetivo que sean subidas eficazmente y la información sea legible.
- Sensibilizar el protocolo de atención telefónica a los funcionarios y/o contratistas de prestación de servicios del edificio comando, a fin de mejorar la atención del ciudadano interno y externo.
- Generar Cultura de cuidado Ambiental al personal de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Implementación de una herramienta tecnológica para la administración y gestión documental de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá.

En relación con el Plan de acción correspondiente a la vigencia 2016, con corte a 31 de diciembre, (ver publicación seguimientos en la página web) http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/1465/80/, este muestra un cumplimiento promedio del 66% para los tres (3) productos establecidos para el área.

10.12 Mapa de riesgos: Los riesgos establecidos para el procedimiento, fueron evaluados, revisados con corte a 30 de abril de 2017 por la OCI, con relación a los tres (3) riesgos identificados, se destaca el trabajo adelantado en relación con la liquidación de los conceptos técnicos: cruce de la información ingresada al sistema de información Misional con los soportes de pago físico efectuado por el usuario, se complementa esta acción con la validación del pago de los ICAS (base de liquidación de los estudios técnicos) a través del envío del correo institucional por parte del coordinador del área de servicio al ciudadano a los operadores que atienden a los usuarios sobre la importancia de la adecuada aplicación de los ICAS a través del Link http://reportes.shd.gov.co/bomberos/resources/icars/TIP0ID- 000000-2016, con fecha del 05-05-2017 y http://www.bomberosbogota.gov.co/images/stories/2016/matriz%20de%20riesgos%20administrativos%20y%20de%20gesti%F3n%202016.pdf

10.13 Políticas de Operación: El inventario de Políticas de Operación, propias del procedimiento once (11), se encuentran establecidas y contenidas en este PROD-GC-33 V9, abarcando aspectos de Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo e Información y Comunicación, que se encuentran publicados en la página web de la entidad.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

http://www.bomberosbogota.gov.co/images/stories/2017/Direccionamiento%20Estrategico/DIRECCIONAMIENTO%20ESTRATEGICO%202016%20-%202020.pdf, http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3245/306/

10.14 Indicadores de Gestión: Cuenta el área con un (1) indicador estratégico y uno (1) indicador de gestión, verificados en la ruta calidad presentan una calificación satisfactoria de 90 y 98,6% respectivamente, que corresponde a la evaluación del primer trimestre de 2017, la Oficina Asesora de Planeación realiza la evaluación periódica (trimestral) calificando y estableciendo recomendaciones sobre el comportamiento de los mismos.

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

Directiva No. 001 de 2014, Secretaria General:

10.15 Servicios y Trámites. Se informan y ponen a disposición de los ciudadanos mediante la utilización de: la página Web de la Unidad, Portal Bogotá, carteleras, plegables, línea ciudadanía y línea 195, se suministra información sobre los puntos de atención, horarios, requisitos y fechas para la realización de los trámites, de esta forma se han atendido en promedio diario 139 usuarios, con una atención personalizada que en promedio viene ocupando 15 minutos para tramites y 5 minutos para suministrar información. En relación con los trámites relacionados con el concepto técnico nos detendremos en el punto de observaciones.

10.16 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 personal para prestar el servicio, la cual se ubica en la página web de la Unidad http://www.bomberosbogota.gov.co/content/blogcategory/147/298/. Cuenta la Oficina de Atención al Ciudadano con un Coordinador del área y en los CADES la coordinación está a cargo del coordinador del respectivo CADE.

En relación con el digiturno, éste despliega las siguientes opciones: Atención preferencial, información general, quejas y reclamos, liquidación - conceptos técnicos y defensor al ciudadano, contando la Oficina de Atención al Ciudadano con un número adecuado de puntos de atención.

Se cuenta de igual manera, con 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 3, numeral 4 (circular No. 003 de 2011 de la Veeduría Distrital) y la Directiva No. 001 de 2014 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, mediante la cual se trazan los "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá D.C.", no obstante en el ítem de observaciones se analizara la situación particular que se genera con la carga en el servicio relacionada con el trámite del concepto técnico.

AL SUBSISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

10.17 Satisfacción de usuarios. Se da cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010, art. 3, numerales 1,2,3,4,5 y la Circular 03 de 2011 de la Veeduría Distrital, en relación con el 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, participación ciudadana, puntos de atención en donde se tiene presencia institucional) de manera presencial o telefónica las cuales se registran en las hojas a cargo de los contratistas encargados y se consolidad en los informes mensuales http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/. Se observó igualmente, que los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario acompañadas de su ficha técnica, son presentadas en los informes trimestrales, los cuales se publican en la página web de la entidad, http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3297/1/ en relación con la calidad de las encuestas haremos referencia en el ítem de observaciones de acuerdo con la evaluación realizada con el personal de la Subdirección de Gestión de Riegos.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

La figura del Defensor del ciudadano sigue aumentando su reconocimiento y a hoy en las encuestas de satisfacción supera el 50%, internamente la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, a la actualización realizada respecto del Defensor con la expedición de la Resolución 132 de 2016, se produce la actualización del PLAN ESTRATÉGICO DE DEFENSOR DEL CIUDADANO 2017 Código: PLAN-GC-01 Versión: 2 con vigencia a partir del 23 de mayo de 2017, publicado en la página web de la UAECOB:
www.bomberosbogota.gov.co/images/stories/2017/PQRS/PLAN%20DEFENSOR%20DEL%20CIUDADANO%202017.pdf
en tanto el enfoque externo de su aplicación, este plan no contempla actividades de socialización al interior de la entidad.

El coordinador del área viene cumpliendo con la asistencia y participación en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, según consta en la verificación realizada a las actas y registros de asistencias.

AL SUBSISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

10.18 Concientización ambiental: El grupo de atención al ciudadano, mantiene su disposición en relación con las directrices y políticas trazadas por la entidad en relación con el ahorro de agua y energía, igual respecto de la política de cero papel las cuales se comunican a partir campañas institucionales en el Hidrante y los tics que aparecen en la página web, sin embargo en el periodo no se han realizado jornadas de sensibilización en materia de Gestión Ambiental.

AL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

10.19 El grupo de atención al ciudadano al igual que el conjunto de la UAECOB ha sido receptor de actividades con relación el tema de salud ocupacional, de acuerdo con los programas adelantados por la Subdirección de Gestión Humana, actividades de las cuales dan cuentan los registros e informes de esta Subdirección, los cuales fueron objetos de verificación, quedando pendiente de realizar las jornadas de pausa activa, debido a la dificultad que se presenta por la continua afluencia de ciudadanos que requieren de la permanente atención.

AL SUBSISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

10.20 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*".

Se accede al recurso mediante usuarios y claves al SDQS y al Sistema Misional con que cuenta la entidad, y cada computador del área cuenta con una carpeta institucional, en 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.

AL SUBSISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

10.21 Inventario de Documentos: El inventario de los documentos que se mantienen en el archivo de gestión, se encuentra debidamente registrado conforme a las pautas trazadas por el área de gestión documental y depositada en la caja suministrada para el efecto, en relación con las transferencias primarias de acuerdo con el cronograma establecido el área adelanta la tarea respectiva, lo anterior de conformidad con la norma NTD- SIG 001 de 2011, numeral 4.2.4, literal b) y Directiva 003 de 2013, en relación con las normas archivísticas y de conservación de documentos.

En el ítem de observaciones se hará referencia a la situación relacionada con el manejo del archivo de conceptos técnicos.

AL SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

10.22 **Atención 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, y 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, evidenciándose en la ruta de la calidad el protocolo de atención al ciudadano, Código: INS-SAC-01, vigente a partir del 12 de mayo de 2014, 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., se instruye al personal del área sobre el lenguaje de señas en jornadas realizadas el 2 y 12 de mayo de 2017.

AL SUBSISTEMA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

10.23 **PIRE (Plan Institucional Respuesta a Emergencia):** En relación con este subsistema la UAECOB trabaja en la actualización de la Resolución No. 091 de 2013, "*Por el cual se adopta el Plan Institucional de Respuesta de Emergencia PIRE de la UAECOB*", con el fin de adecuarla a los lineamentos trazados en el nuevo Marco de Actuación Estrategia Distrital para la Respuesta de Emergencias, del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, a fin de dar cumplimento a los dispuesto a la norma NTD- SIG 001: 2011, numeral 5.5, literal a), inciso 5, para lo cual se proyecta el cronograma de socialización para todas la áreas de la entidad, incluyendo el área auditada.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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

10.24 El PROD-PGE-038 PARTICIPACION CIUDADANA Versión 1, se actualizo generándose un nuevo procedimiento con el código PROD-DE-06 V2 con vigencia del 22 de noviembre de 2016, dando de esta forma cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 850 de 2003 sobre veedurías ciudadanas, Ley 134 de 1994 sobre mecanismos de participación ciudadana y Decreto 480 de 2007 que crea y estructura el sistema distrital de participación ciudadana, para su completa implementación corresponde adelantar las evaluaciones, elaboración y presentación de los informes semestrales contemplados en las actividades 8 al 14 del procedimiento.

10.25 En relación con la verificación de evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante el ejercicio de rendición de cuentas. (Decreto 371 de 2010 artículo 4 No 6- Circular 03 de 2011), la UAECOB pudo superar los aspectos relacionados en la anterior auditoría, con relación a la rendición de cuentas de la vigencia 2015, realizada en el mes de febrero de 2016, de la cual se presentó el informe respectivo el 9 de abril del mismo año, de tal forma que hoy en la página web de la Entidad se puede acceder a toda la información relacionada con la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016 en el link http://www.bomberosbogota.gov.co/content/view/3291/1/ a través del banner RENDICION DE CUENTAS 2016, situado en el inicio de la página.

ASPECTOS POR MEJORAR

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

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

10.26 Es evidente el volumen de congestión que generan los trámites surtidos en el área de servicio al ciudadano (liquidación, recibo, entrega documento) relacionados con el Concepto Técnico, y **los resultados muestran en términos de eficacia** cifras preocupantes: el 12.5% de las liquidaciones producidas (13.600) concluyen con la obtención y retiro del

concepto técnico solicitado, sin que se concreten alternativas que garanticen una eficiente atención al usurario del servicio que presta la UAECOB en relación con estos conceptos facilitando a los ciudadano su consecución, para poder operar sus establecimientos. El trámite relacionado con los conceptos técnicos ocupa un considerable volumen de trabajo de atención del área de atención al ciudadano. Tanto el área de Gestión de Riesgo, como la OAP de tiempo atrás han abordado el tema y forma parte del componente dos del Plan Anticorrupción, en el marco de la estrategia anti trámites actividades que vigencia a vigencia se viene aplazando, sin que se evidencie avance alguno. Lo mencionado denota debilidad de autocontrol y autogestión, requiriéndose de una pronta y decidida intervención por parte de las áreas involucradas en el manejo del concepto técnico. Por su parte la Oficina de Control Interno dentro del Plan de Auditoria 2017 contempla adelantar la auditoria en relación con toda la operación de este.

De acuerdo con la información reportada por el sistema de asignación de turnos en el periodo 1 de enero a 31 de mayo de 2017, (*tenerse en cuenta que el sistema no operó por un periodo superior a 30 días*), se atendieron 3.564 turnos, para un promedio de atención de 139 turnos por servicio.

En el periodo examinado, primero (1) de enero hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2017, la oficina de Atención al Ciudadano produjo 13.600 liquidaciones de Conceptos Técnicos, para estos se expidieron 13.360 recibos de caja para pago y tan solo se entregaron a los usuarios 1.700 conceptos y publicó en la página web la Notificación por aviso de conceptos técnicos no reclamados vigencia 2015, en ella se relacionan 3.857 conceptos no reclamados.

Se contraría así lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (enero 18) por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en especial los numerales 11, 12 y 13 del Artículo 3 PRINCIPIOS:

"11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas."

Por lo anterior en relación con los conceptos técnicos muestran un alto nivel de ineficacia de la Unidad.

10.27 En los resultados de las encuestas de PERCEPCION, presentadas en forma trimestrales, los ítems 7.1) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la capacitación?, 7.2) ¿Qué tiempo transcurrió entre el inicio de su solicitud a la visita técnica? 8.1) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la capacitación? 8.2) ¿En cuánto tiempo le fue entregado el concepto técnico después de la visita?, de acuerdo con la validación efectuada en la Subdirección de Gestión de Riesgo adolecen de problemas en su diseño al establecer los rangos de tiempo a partir de los cuales se define la calificación, de esta forma no se produce información clara y precisa de la gestión adelantada por la UAECOB.

Contradice lo anterior la Ley 1437 de 2011 (enero 18) en especial el numeral 9 del Artículo 3o. PRINCIPIOS:
9. *"En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan*

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma", así como lo dispuesto en lo reglado en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No *3 "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también* ***la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo****, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital,* ***con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad****"*(negrilla fuera de texto)

10.28 No obstante contar con los diseños del chat y los estudios relacionados con los costos de su funcionamiento, éste no se encuentran en funcionamiento en la página web de la UAECOB. Incluida la operación del Chat, como acción de mejora en el Plan de mejoramiento, producto de varias auditorías realizadas por ésta Oficina, su plazo para completar su realización venció el 31 de marzo de 2017, lo anterior contrariando lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 4 *"El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos."* y la estrategia de gobierno en línea 2012 – 2017 para el orden territorial en su Componente No 3 "Interacción en línea".

De lo antes mencionado no existe una explicación clara de por qué no se encuentra en operación el chat, lo que puede acarrear sanciones por el incumplimiento de lo dispuesto en la estrategia de gobierno en línea y el compromiso suscrito con la Procuraduría General de la Nación referente al cumplimiento de la Ley de transparencia No. 1712 de 2014 y el Decreto 371 de 2010.

10.29 En lo concerniente a la capacitación que sobre aspectos institucionales deba recibir el personal vinculado mediante contrato prestación de servicios, esta no se evidencia en relación con el grupo de servidores del área, en especial destacamos la capacitación relacionada con: Seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, continuidad del negocio y en especial lo concerniente al PIRE, que forma parte de las obligaciones contractuales. Incumpliendo con lo dispuesto en NTD-SIG-001-2011 numeral 4,2,2 literal b), en relación con las operaciones y actividades relacionadas con los riesgos identificados en el tema de salud ocupacional y NTD-SIG-001-2011 4,2,5,2 LITERAL f) en relación con la gestión ambiental.

Deficiencias que se pueden presentar por parte del grupo de contratistas, dado por el desconocimiento de los aspectos institucionales mencionados, adicionalmente la alta rotación de contratistas, por lo que podría conllevar a la pérdida de calidad en la prestación del servicio y problemas en el desempeño del grupo de trabajo.

10.30 El nuevo procedimiento PROD-GC-33 TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN" V9 vigente desde 31/03/2017: se pudo establecer que ante la carencia de una actividad de control entre las actividades 2 y 3, se produjo el envió de derechos de petición sin haberse operado el registro en el SDQS. La actividad 9 presenta problemas de redacción que puede dar lugar a incorrectas interpretaciones, no es acaso el operador del SDQS quien debe informar los incumplimientos en los términos conforme a los reportes que arroja el SDQS., en contradicción con lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 No 3 "*El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad."*

Lo antes mencionado puede llevar al incumplimiento de lo normado en relación con la operación del sistema SDQS, exponiendo a la entidad a las sanciones por su omisión.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

10.31 Seguimiento cumplimiento de términos por parte del profesional de la OAJ: Si bien es cierto se evidencia relación de los derechos de petición en cuadro Excel de los meses enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2017, en el que se indica: petición, fecha de ingreso, cordis, asunto, fecha de vencimiento, fecha de remisión al área, oportunidad en la respuesta; sin embargo según la base de datos, se observan que las siguientes peticiones del total del alcance de la auditoria, no se encuentra diligenciada la fecha de respuesta y en oportunidad en la respuesta indica "pendiente reportar por el área", es de anotar que son peticiones de los meses de febrero, marzo de 2017 así:

No.	AREA	CORDIS	FECHA	OBSERVACION OCI SEGÚN CORDIS	OBSERVACION OAJ
1	CORPORATIVA	2017IE1079	13-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE2264 DEL 15-02-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL E INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
2	FINANCIERA	2017ER1382	16-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3276 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
3	FINANCIERA	2017ER1173	15-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE2580 DEL 21-02-2017 Y IE3273 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL E INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
4	FINANCIERA	2017ER1385	22-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3245 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
5	FINANCIERA	2017ER1454	23-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3259 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
6	FINANCIERA	2017ER1394	22-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	NO HAY REPORTE DE LA REMISIÓN NI DE LA RTA DE LA PETICIÓN
7	FINANCIERA	2017ER1382	22-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	RADICADO DE PETICIÓN SIMILAR A LA REGISTRADA EN EL NUMERAL SEGUNDO DE ESTE CUADRO, SIENDO REMITIDA LA MISMA CON CORDIS No. IE3276 DEL 03-03-2017
8	FINANCIERA	2017ER1373	22-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3274 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

				CORDIS	TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
9	FINANCIERA	2017ER1383	22-02-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3260 DEL 03-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
10	FINANCIERA	2017ER1637	22-03-2017	NO HAY REGISTRO DE TRAMITE DE CORDIS	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE3486 DEL 07-03-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
11	FINANCIERA	2017ER2018	21-03-2017	SE DIO RTA AL JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL CON RAD 2017EE2050 DEL 29-03-2017	EN EL CUADRO SE REGISTRA QUE A LA PETICIÓN REFERENCIADA SE DIO RTA AL JUZGADO CON RADICADO 2017EE2050 DEL 29-03-2017.
12	FINANCIERA	2017ER2089	21-03-2017	SE LE ASIGNO A JHON JAIRO PALACIOS VACA PARA QUE REVISE EL CONCEPTO TÉCNICO, DICE EN TRÁMITE LA RTA PARA LA FIRMA	SE REALIZO LA REMISIÓN DE LA PETICIÓN A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO POR CORREO ELECTRÓNICO DEL 27 MARZO DE 2017; SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
13	FINANCIERA	2017ER2127	24-03-2017	DICE PREPARAR RTA PARA LA FIMRA SE LE ASIGNO A SALDARRIAGA	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN CON CORDIS IE4990 DEL 04-04-2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
14	FINANCIERA	2017ER2112	24-03-2017	SE LE ASIGNO A JHON JAIRO PALACIOS VACA PARA QUE REVISE EL CONCEPTO TÉCNICO, DICE EN TRÁMITE LA RTA PARA LA FIRMA	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DIRIGIDO A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO EL DÍA 30 DE MARZO DE 2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.
15	FINANCIERA	2017ER2112	24-02-2017	SE LE ASIGNO A JHON JAIRO PALACIOS VACA PARA QUE REVISE EL CONCEPTO TÉCNICO, DICE EN TRÁMITE LA RTA PARA LA FIRMA	LA OAJ REMITE DERECHO DE PETICIÓN MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DIRIGIDO A LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO EL DÍA 3 DE ABRIL DE 2017. SIN EMBARGO, LA OAJ OFICIARA MEDIANTE MEMORANDO AL ÁREA TÉCNICA COMPETENTE DE DAR RTA AL DP A FIN DE QUE INDIQUE EL CORDIS FINAL Y ASÍ INDICAR LA TRAZABILIDAD DE LA PETICIÓN.

Fuente: Base de Datos Derechos de Petición de la Oficina Asesora Jurídica.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

Igualmente dentro del seguimiento adelantado se observa en la petición No. 2017ER00148 del 11/01/2017 de INVERSIONES SPIWAK SAS según la base de datos se dio respuesta mediante memorando 2017EE213 DE 17/01/2017, que al revisarlo físicamente no reposan dentro del archivo que custodia la Oficina Asesora Jurídica de los derechos de petición. Igualmente en las peticiones 2017ER3052 del 27/04/2017 y 2017ER3062 del 27-04-2017 no reposan las respuestas dentro del archivo que custodia la Oficina Asesora Jurídica, por lo que se recomienda que el archivo de las peticiones se tenga toda la trazabilidad de toda la petición de conformidad con las tablas de retención documental.

Lo anterior, en contravía de lo establecido en la actividad novena (9) del procedimiento denominado recepción y tramite de los derechos de petición PROD –GJC – 02 versión 5 vigente a partir del 05/08/2013 que disponía como punto de control lo siguiente: *cargo responsable: Profesional de planta o contratista de la Oficina Asesora Jurídica "seguimiento cumplimiento de términos. Cuando la respuesta no fue enviada al peticionario en el tiempo establecido por Ley elabora informe para la Coordinación de Control Disciplinario sobre el incumplimiento del envío de la respuesta, para que inicie la investigación correspondiente"* y actividad 8 que disponía: *"enviar a la Oficina Asesora Jurídica para su archivo y custodia".*

Lo anterior por presunta debilidad en la aplicación del principio de autocontrol que menciona el MECI – 2014 "*Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.*". Generando el riesgo de posibles sanciones por parte de los entes de control por no contar con la trazabilidad de la información.

10.32 Publicación en la página Web informes estadísticos mensuales. Si bien es cierto se evidencia los memorandos 2017IE1501 del 08/02/2017 solicitud publicación informe peticiones enero 2017, memorando 2017IE 3165 del 01/03/2017 solicitud informe mensual febrero de 2017, memorando 2017IE5077 del 05/04/2017 informe mensual marzo de 2017 y memorando 2017IE6334 del 04/05/2017 informe mensual abril de 2017, en la página web de la Unidad se observa la publicación únicamente de los informes de enero y febrero de 2017.

Lo anterior, en contravía de lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero 2016 " *Por el cual se sustituye el titulo 4 de la parte 1 del libro 2 Del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* en su artículo 2.1.4.1. dispone: "*Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".* Y dentro de la estrategias dispone en la pagina **39: " *Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo a la circular externa No. 001 del 2011*** *del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial*". En donde se indica: "***Registro público*** *organizado sobre los derechos de petición que le sean formulados, el cual se contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y numero de oficio de respuesta.* ***Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento***". Subrayas fuera del Texto.

Lo anterior por presunta debilidad en la aplicación del principio de autocontrol que menciona el MECI – 2014 "*Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.".* Con el riesgo de que sea observado por parte de los entes de control.

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

OBSERVACIONES

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

10.33 El hecho de que la vinculación del personal del área, sea el contrato de prestación de servicios, ha limitado la posibilidad de desarrollar programas de capacitación, teniendo únicamente derecho a recibir inducción y entrenamiento sobre el puesto de trabajo. No obstante aspectos como los contemplados en la Resolución 366 Políticas de Seguridad, uso y Administración de Recursos Tecnológicos, Artículo 5. Numeral 5.1. *"Aceptar y distribuir una copia de estas políticas a los servidores públicos y contratistas bajo su supervisión"*, al igual que lo dispuesto en el procedimiento INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Vigente desde: 20/06/2014, Código: PROD-GTH-02 Versión: 04, en especial lo contenido en las actividades que se presentan a continuación.

11	Jefe inmediato	Realizar la inducción en el puesto de trabajo de acuerdo al instructivo. Los temas a tener en cuenta en la inducción al puesto de trabajo son: · Manual de funciones · Procedimientos y formatos · Horarios de trabajo · Gestión documental · Plan de acción · Indicadores · Mapa de riesgos · Inventarios · Ubicación del funcionario en el puesto de trabajo
12	Servidor público	Diligenciar el formato de inducción en el puesto de trabajo. ¿Servidor público es contratista nuevo?: · Cuando el servidor público nuevo es contratista, continúa en la siguiente actividad (13). · Cuando el servidor público nuevo no es contratista sino funcionario, continúa en la actividad (14).
13	Contratista	Cuando la persona es contratista, debe presentar el formato de inducción en el puesto de trabajo con la primera cuenta de cobro. Continúa en la actividad (16).

Por lo anterior se evidencia debilidad en el conocimiento, no solo de los diferentes Subsistemas sino del Sistema Integrado de Gestión en su conjunto, igual situación se presenta en relación con el MECI, una estrategia de capacitación enfocada hacia el personal vinculado mediante contrato de prestación de servicio puede traducirse en buenos niveles de autocontrol, autoevaluación y autorregulación de parte de quienes tienen a cargo o están inmersos en los procesos y procedimientos que soportan el quehacer cotidiano de la Entidad, garantizando el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 artículo 5 Numerales 1,2 y 7: *"1. La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva. 2.* ***El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.*** *7. El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la*

continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad."

AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

10.34 **Auditoria de Recursos Tecnológicos.** Dentro de la Resolución 366 de 2014 "Por la cual se adoptan la políticas de seguridad de la información...." Capitulo II, articulo 6 numeral 6.2. subnumerales 6.2.1., 6.2.2. y 6.2.3., se contempla la realización de tres tipos de auditoria sin que en la misma Resolución se pueda presumir el carácter de las mismas y el marco legal que las regularía, lo cual nos lleva a inferir que son estos los motivos que han llevado a su no realización .

11. RECOMENDACIONES

OFICINA ASESORA JURÍDICA

11.1 Que la base de datos en Excel de los derechos de petición se actualicen las peticiones que según se observó en la muestra, adolecían de la fecha de respuesta y oportunidad en la respuesta de las peticiones, del análisis anterior cuando la respuesta no fue enviada al peticionario en el tiempo establecido por Ley elaborar informe para la Coordinación de Control Interno Disciplinario sobre el incumplimiento del envío de la respuesta, para que inicie la investigación correspondiente.

Igualmente, que el archivo que custodia la Oficina Asesora Jurídica de los derechos de petición se tenga toda la trazabilidad del derecho de petición de conformidad con las tablas de retención documental.

11.2 Actualización de la base de datos de los derechos de petición de conformidad con las peticiones observadas en la muestra y proceder a la publicación de las mismas en la página web.

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

11.3 Corresponde a la entidad definir, dentro la política de capacitación, lo concerniente a la capacitación que sobre **aspectos institucionales** deba recibir el personal vinculado mediante contrato prestación de servicios, diseñar y ejecutar un plan integral de inducción, reinducción y actualización para la totalidad del personal vinculado, teniendo en cuenta los aspectos además observados en relación con la Resolución 366 de 2014 y el procedimiento INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN Vigente desde: 20/06/2014, Código: PROD-GTH-02 Versión:04.

11.4 Continuar con la depuración del archivo de Conceptos Técnicos, revisar conjuntamente con la Subdirección de Gestión de riesgo, el procedimiento que conlleva a la entrega al usuario del documento de tal forma que se le facilite al ciudadano contar efectivamente con esta certificación de un servicio que incluso hubo de pagar. Explorar la entrega vía correo y correo electrónico o la generación de la certificación de forma electrónica, a través de la página web de la Unidad.

11.5 Revisar y de ser procedente ajustar, conjuntamente con la Oficina Asesora Jurídica, el procedimiento PROD-GC-33 TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS "DERECHOS DE PETICIÓN" V9 vigente desde 31/03/2017, de tal manera que se controle y garantice que la totalidad de las peticiones se ingresen al SDQS.

11.6 Revisar y de ser procedente ajustar, conjuntamente con la Subdirección de Gestión de Riesgo, el diseño de las encuestas de PERCEPCION, presentadas en forma trimestrales, en especial los ítems 7.1, 7.2, 8.1, y 8.2.

11.7 Definir Institucionalmente la operación del Chat, estableciendo un cronograma realista para su puesta en marcha,

INFORME AUDITORÍA INTERNA INDEPENDIENTE

redefinir los plazos acordados en el Plan de Mejoramiento con relación al Chat.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

11.8 Mantener la gestión emprendida en relación con el PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA, a partir de las evaluaciones a desarrollar por el primer semestre de la presente vigencia.

11.9 En el marco de Comité de Tecnología de la información y la comunicación y conjuntamente con la Oficina de Control Interno, proponer la discusión y análisis de lo dispuesto en la Resolución 366 de 2014 en relación con las auditorias allí dispuestas.

12. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la presente auditoría, se concluye que el proceso de servicio al ciudadano cumple 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. En relación con el procedimiento de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se observa el resultado favorable de la gestión adelantada por el área responsable.

EQUIPO AUDITOR	
Nombre(s):	**Firma(s):**
Diana Sirley Medrano Otavo	
William Ariza Blanco	

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