



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Radicado No. 20153710285223
Fecha: 19-05-2015



MEMORANDO

Bogotá, D.C.

PARA: GLORIA INES FLOREZ SCHNEIDER
Secretaria Distrital de Gobierno

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Evaluación Servicio de Atención a la Ciudadanía – Participación y Control Social.

Respetada Doctora.

A continuación remitimos los resultados de la evaluación efectuada, en cumplimiento al Programa anual de auditoría.

Objetivo

Verificar el cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la 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.”* el Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*, el artículo 3° y 4° del Decreto Distrital 371 del 30 de agosto 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”*, así como el Sistema de Control Interno asociado a los procesos o procedimientos a través de los cuales se desarrollan los temas auditados.

Alcance

Se tomaron para la revisión las normas citadas en el objetivo y los informes realizados por ésta Oficina en el periodo anterior y la información de lo que va corrido de 2015.

Metodología

Para la revisión se aplicó el programa de auditoría diseñado para el proceso, se realizó la revisión documental y de gestión a través de la página WEB de la Entidad y de los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

diferentes aplicativos y se realizaron entrevistas con los servidores que intervienen en cada tema objeto de auditoría

Resultados de la Auditoría

1. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Frente a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, su cumplimiento es parcial, toda vez que hay quejas o reclamos a las que no se les da respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley.

Adicionalmente existen situaciones administrativas que ameritan mejoramiento, las cuales se han informado en los diferentes informes, sin que se encuentren acciones de mejora que evidencien la intervención del nivel directivo en su formulación, seguimiento y evaluación, por lo que persiste un nivel DEFICIENTE del sistema de control interno del proceso.

De manera general se reiteran las siguientes situaciones:

- En la estructura organizacional de la Entidad (Decreto 539 de 2006) no existe una Subsecretaría, Dirección u Oficina que tenga definida la responsabilidad de este proceso.
- El procedimiento asociado al proceso es incompleto, se circunscribe al quehacer de los puntos de atención.
- Controles no formalizados.
- Carencia de políticas de operación.
- Ausencia de indicadores de gestión.
- Sistemas de información y comunicación deficientes.
- Acciones de mejora parciales y no de fondo.

En relación con el cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010¹ se observa que se cumple parcialmente con el numeral 4 y 6, los cuales son concordantes con los artículos 76 de la ley 1474 de 2011.

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.

2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

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 Vereduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

De otra parte, se observa que no se realiza la administración del riesgo de manera adecuada, toda vez que no hay evidencia de que se haya surtido la etapa de análisis del contexto estratégico, donde se determinen y analicen los factores internos y externos de riesgo, etapa básica dentro del componente de "administración del riesgo", situación que genera que la matriz de riesgos no contenga la totalidad de los mismos y en ocasiones, se limite a definir situaciones por debilidades en la etapa de construcción o diseño del proceso.

Adicionalmente hay riesgos materializados a los cuales, si bien, se les diseñaron acciones, las cuales se han venido ejecutando, no tienen un plan de acción debidamente formalizado y no han sido incorporados a la matriz de riesgo, mediante el monitoreo y revisión. Se cita como ejemplo: el riesgo relacionado con tecnología y específicamente frente al aplicativo SDQS y su interoperabilidad con el aplicativo de gestión documental ORFEO.

Los datos entregados por las diferentes fuentes de información no coinciden (ORFEO, SDQS, y el reporte entregado por la Oficina de Atención al Ciudadano.) lo que transgrede los principios de confiabilidad de la información y transparencia.

Es de mencionar que el proceso tiene un estructura adecuada en lo que se podría llamar la primera etapa, es decir en la implementación, recursos y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma para la recepción de las quejas, reclamos, derechos de peticiones, etc., las demás etapas: Gestión, control y seguimiento no están debidamente consolidadas.

2. PLAN ANTICORRUPCIÓN

En cuanto al cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, se observó que si bien para la vigencia 2015 se elaboró y publicó el Plan Anticorrupción, este presenta las mismas debilidades del plan anterior, aunado a que no hay evidencias que permitan establecer que el Plan se construyó y se aprobó en la instancia establecida por el Representante Legal de la Entidad a través de los memorandos No. 2013732026453 y 20146110189153, de donde se infiere falta de

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.

5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

compromiso del nivel directivo en el tema y en el mejoramiento continuo de los procesos.

Es de mencionar que las particularidades sobre éste punto de detallaran en el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción.

3. PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

- No fue posible identificar dentro de la estructura organizacional de la Entidad, el responsable del tema de participación y Control Social.

El Decreto 539 de 2006, establece como función de la Entidad “*crear y ejercer la Dirección del Sistema Distrital de Participación*”, sin embargo ésta función no está asignada en ninguna de las dependencias y tampoco definida o desarrollada dentro de un proceso o procedimiento.

Mediante Decreto 448 de 2007 del Alcalde Mayor, se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana, establece funciones y roles a la Secretaría Distrital de Gobierno, sin que las mismas sean adoptadas al interior de la Entidad.

En el artículo 29 del Decreto en mención: Dirección y operación de la relación de investigación, se establece que habrá un *Observatorio para la participación y la descentralización* que estará adscrito a la Subsecretaría de Asuntos Locales, sin embargo al interior de la dependencia no se evidencia la existencia de dicha herramienta.

En conclusión frente a este tema no hay evidencias **formales**, donde se sustente que la Secretaría Distrital de Gobierno esté cumpliendo con la función asignada mediante: Acuerdo 257 de 2006 (art. 52 literal e), los decretos 539 de 2006 (art. 2 literal e) y 448 de 2007 (Artículos: 12 y 29).

Es de mencionar que tanto en la Subsecretaría de Asuntos Locales y en la Dirección de Apoyo a Localidades se tratan estos temas y en los proyectos de inversión que año tras año se formulan para el “Fortalecimiento de la Gobernabilidad Local” también se incluyen actividades relacionadas con participación y control social y específicamente el tema del observatorio, sin embargo a la fecha no se encontró evidencia que de cuenta real de dicha herramienta o mecanismo.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Teniendo en cuenta lo anterior se concluye que parte de la misionalidad de la Entidad se desarrolla desde la informalidad dejando de lado los elementos o herramientas administrativas y gerenciales indispensables para una administración adecuada que cumpla los principios de la administración pública.

- Ahora bien en relación al cumplimiento con lo regulado en el artículo 74 de la ley 1474 y del numeral 2° del artículo 4 del Decreto 371 de 2010, se observa que la Entidad (nivel central y Local) incumplen con lo establecido en dicha normatividad.

La información publicada en la página web de la Entidad y de las Alcaldías Locales no es completa y se encuentra desactualizada, lo que transgrede el principio de transparencia.

Se concluye que las debilidades evidenciadas en los procesos de la Entidad y en los lineamientos entregados por las Entidades encargadas de liderar estos temas, aunados a la falta de fortalecimiento de una cultura organizacional por procesos y del reconocimiento de la interacción entre ellos, impactan de manera negativa en la planeación, ejecución y seguimiento de los mismos y por ende en la trazabilidad de la información, el mejoramiento continuo, y en general la eficiencia, eficacia y economía de los controles.

RECOMENDACIONES

Se reiteran las recomendaciones de los diferentes informes expedidos por esta Oficina en las auditorías adelantadas en vigencias anteriores, destacando las siguientes:

- Es urgente que se tomen las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de las normas, los objetivos de los procesos y se propenda por la optimización de los recursos con el fin de minimizar los riesgos a los que está expuesta la Entidad.
- Se debe revisar, analizar y construir los procesos de la Entidad desde el contexto legal y administrativo, a la luz de los principios de eficiencia, celeridad y economía, entre otros, e incorporando la aplicación de herramientas gerenciales que contribuyan al control y mejoramiento del proceso.

Cordialmente,


LILIANA MARIA ACUÑA NOGUERA

Proyectó: Eulín Avendaño Torres / Marta R. Pinedo
Revisó/Aprobó: Liliana María Acuña Noguera

