



28-08-2025 04:36:23 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO

Al Contestar Cite este Nro.:2025IE5440 O 1 Fol:1 Anex:1

Origen: Sd:118 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/BACARES TOLEDO ANA LUCIA

Destino: DIRECCION GENERAL/ESCOBAR CASTRO GUILLERMO

Asunto: INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INF

Observ.: INFORME FINAL DE AUDITORIA (39 FOLIOS)

Para consultar el estado de su tramite ingresa: [www.idiger.gov.co/correspondencia](http://www.idiger.gov.co/correspondencia)

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:**

**DIRECTOR GENERAL, SUBDIRECTORES, JEFES DE  
OFICINA Y LÍDERES DE PROCESOS**

**DE:**

**ANA LUCÍA BACARES TOLEDO**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:**

Informe Final de Auditoría Interna basada en riesgos a la  
Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del  
IDIGER

Cordial Saludo,

En atención a las facultades legales contenidas en la Ley 87 de 1993, ley 1474 de 2011, del rol de evaluación y seguimiento contentivo en el artículo 17 del Decreto Nacional No. 648 de 2017 y de lo establecido en el artículo 20, numeral 6, artículo 37 numeral 5, artículo 38 numeral 4 y artículo 39, parágrafo 2 del Decreto Distrital No. 807 de 2019, y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2025, cordialmente se remite el informe final de la Auditoría cuyo objetivo es *“Verificación de la eficiencia y eficacia de los controles establecidos para el cumplimiento en la efectividad del flujo de comunicaciones operadas a través de la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER requerido para la atención efectiva de las emergencias en Bogotá D.C., conforme con los procedimientos, normas, lineamientos, riesgos y políticas de operación vigentes, identificando la adecuada asignación y ejecución de los recursos.”* en el cual se describen las observaciones, teniendo en cuenta lo establecido en el Procedimiento Auditoría Interna Código EI-PD-07, versión 12 del 16 de mayo de 2022.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento Auditoría Interna código EI-PD-07, versión 12 de mayo de 2022, política de operación 4.8: “La Oficina de Control Interno recibirá en un término de tres (3) días hábiles contados a partir de la radicación del informe preliminar mediante comunicación interna, las observaciones documentadas, anexos y evidencias suficientes y objetivas por parte de los auditados en caso de controvertir algún hallazgo u observación de auditoría”.

Lo anterior siendo el caso del presente informe, por lo cual, una vez validada la respuesta del informe preliminar por parte del proceso y dando respuesta a las observaciones mediante comunicación interna 2025IE5283 del 21/08/2025, no desestimaron las observaciones identificadas por el equipo auditor.

Por lo anterior, a continuación, se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones del informe preliminar las cuales quedan en firme configurando el



presente informe final de la Auditoría Interna basada en riesgos a la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER:

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	CONVENCIÓN
NO CONFORMIDAD	1	
OBSERVACIÓN	3	
TOTAL HALLAZGOS	4	

Igualmente, se informa que de acuerdo con la Política de Operación 4.2 del procedimiento DE-PD-08 Formulación, Ejecución, Monitoreo y Seguimiento de los Planes de Mejoramiento V10 numeral 4.2 Cuando se determine un hallazgo de tipo no conformidad u observación, las dependencias y/o procesos deberán formular en un plazo máximo de 10 días hábiles el plan de mejoramiento correspondiente”, el proceso deberá ejecutar el correspondiente plan de mejoramiento a más tardar el día 11 de septiembre de 2025.

Así mismo, dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Operación del Procedimiento “4.6. Tanto el análisis de causas y la formulación de los planes de mejoramiento internos y de Entes de Control, deberá contar con el acompañamiento y/o revisión de la Oficina Asesora de Planeación, siendo esta última la dependencia responsable de entregar de manera oficial el plan de mejoramiento a la Oficina Asesora de Planeación”.

Adicionalmente se remite el formato “EI-FT-58 cuestionario de percepción del auditado respecto del trabajo de auditoría realizada por la oficina de control interno V1”, con el propósito de que la Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, su líder y el equipo auditado, efectúen el diligenciamiento del mismo.

Cordialmente,

**ANA LUCIA BACARES TOLEDO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Miguel Angel Toro Alfonso – Profesional Oficina de Control Interno.  
Revisó y Aprobó: Ana Lucia Bacares Toledo, Jefe Oficina de Control Interno.  
Anexo: Informe Final (39 Folios)

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 1 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA .....	2
4. CRITERIOS .....	2
5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS .....	3
5.1. CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD AUDITABLE .....	3
5.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES .....	4
5.3. MUESTRAS PROCESO SERVICIOS DE RESPUESTA.....	6
Fuente. Base de datos Bitácora SIRE vigencia 2024.....	8
5.4. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE RECORRIDO Y VALORACIÓN DE CONTROLES .....	9
5.4.1 <b>No conformidad No. 1:</b> Deficiencias en el control interno que asegura la eficiencia en el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER .....	9
5.4.2 <b>Observación No. 1:</b> Cumplimiento parcial de las actividades descritas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01.....	12
5.4.3 <b>OBSERVACIÓN No. 2:</b> Deficiencia en la identificación y aplicación de criterios que permitan la unificación de los hechos generadores asociados a la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información (SIRE). .....	22
5.4.4 <b>OBSERVACIÓN No. 3:</b> Por el cumplimiento parcial del componente de telecomunicaciones para la respuesta establecido en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias .....	29
6. RESUMEN HALLAZGOS - OBERVACIONES .....	36
Observación: deficiencia en la identificación y aplicación de criterios que permitan la unificación de los hechos generadores asociados a la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información (SIRE).....	36
7. CONCLUSIÓN GENERAL.....	37
8. RECOMENDACIONES .....	38

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 2 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## 1. OBJETIVO

Verificación de la eficiencia y eficacia de los controles establecidos para el cumplimiento en la efectividad del flujo de comunicaciones operadas a través de la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER requerido para la atención efectiva de las emergencias en Bogotá D.C., conforme con los procedimientos, normas, lineamientos, riesgos y políticas de operación vigentes, identificando la adecuada asignación y ejecución de los recursos.

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la ejecución de las acciones establecidas en el flujograma del procedimiento e instructivo aplicables a los radioperadores de la CITEL del IDIGER, con el fin de determinar si su cumplimiento fue el adecuado, si la estructuración y los controles implementados aseguran la no materialización de riesgos y que los documentos asociados al procedimiento (formatos, manuales, instructivos, guías) estén formalizados, de acuerdo con la DE-GU-04 Guía para la elaboración de los documentos del sistema integrado de gestión V3.
2. Verificar la oportunidad de las acciones adelantadas por el IDIGER frente a la normatividad vigente aplicable al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER, así como la articulación de los lineamientos y demás directrices asociadas a su operación.
3. Verificar la oportunidad de las acciones adelantadas por el IDIGER frente a la normatividad vigente aplicable a la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – EDRE, así como la articulación de los componentes que intervienen en ella.

## 2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los controles establecidos para el cumplimiento en la efectividad del flujo de comunicaciones operadas a través de la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER, requerido para la atención efectiva de las emergencias en Bogotá D.C., de conformidad con los riesgos identificados por el proceso, las políticas, manuales, lineamientos, normas y demás criterios que apliquen para su correcta ejecución en el IDIGER, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

## 3. DURACIÓN DE LA AUDITORÍA


Las etapas de la auditoría interna al proceso de Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta se adelantaron del 6 de junio de 2025 al 31 de agosto de 2025.

## 4. CRITERIOS

A continuación, se relacionan los criterios definidos en el Plan Específico de Auditoría:

- Ley 1523 de 2012: "Por medio de la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones".

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 3 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

- DECRETO 173 DE 2014 "Por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, su naturaleza, funciones, órganos de dirección y administración".
- Decreto 172 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 546 de 2013, se organizan las instancias de coordinación y orientación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y se definen lineamientos para su funcionamiento".
- Caracterización del Proceso Manejo De Emergencias Y Desastres V7, GE-CR-01 (25/11/2021)
- Procedimiento De Coordinación De Servicios De Respuesta, Emergencias Y Desastres ME-PD-05 V.10 (27/11/2023)
- ME-IN-01 Instructivo servicios de emergencias - radioperador V3
- Marco de Actuación Estrategia Distrital Para la Respuesta a Emergencias
- Guía de tipificación de incidentes G-GE-01 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Protocola Articulación Interinstitucional en la recepción, tramite, despacho, y coordinación de la atención de incidentes de seguridad y emergencias.
- Procedimiento para la Creación, Actualización, Eliminación Y Control De Documentos De-Pd-01 – V7.
- DE-GU-04 Guía para la elaboración de documentos del sistema integrado de gestión - V3.
- Riesgos identificados por el equipo auditor.

## 5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El Decreto 648 de 2017 redefinió los roles sobre los cuales las Oficinas o Unidades de Control Interno desarrollaran su labor: 1) "Evaluación de la Gestión del Riesgo" y 2) "Evaluación y Seguimiento"; para lo cual, en el ejercicio de Auditoría se deben incluir lineamientos que permitan:

- Conocimiento de la Unidad Auditable.
- Identificar actividades críticas en la unidad auditable y sus puntos de control.
- Asociar estas actividades críticas con los riesgos del proceso y los controles implementados.
- Validar si estos controles mitigan los riesgos identificados.
- Efectuar pruebas para verificar que los controles están operando.

El desarrollo de estas actividades da respuesta al objetivo general de la presente Auditoría: "Verificación de la eficiencia y eficacia de los controles establecidos para el cumplimiento en la efectividad del flujo de comunicaciones operadas a través de la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER requerido para la atención efectiva de las emergencias en Bogotá D.C., conforme con los procedimientos, normas, lineamientos, riesgos y políticas de operación vigentes, identificando la adecuada asignación y ejecución de los recursos".

Con base en lo anterior, el equipo auditor utilizó una serie de instrumentos para auditar los lineamientos asociados al alcance de la auditoría como se presenta a continuación:

### 5.1. CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD AUDITABLE

El equipo auditor evaluó el grado de exposición al riesgo correspondiente al Proceso de Manejo de Emergencias y Desastres en lo que respecta al área de Servicios de Respuesta y el desarrollo de las funciones del IDIGER frente a lo dispuesto en el Decreto 172 de 2014 como coordinador del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC, durante el alcance de la

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 4 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

presente auditoría, sus controles, acciones, operaciones y sistemas de información, teniendo en cuenta la información suministrada por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta mediante las siguientes respuestas:

- Comunicación Interna No. 2025IE3528 del 03 de junio de 2025 donde la Oficina de Control Interno notifica a la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta, del inicio de la Auditoría Interna al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER y solicita se informe el personal que atenderá la auditoría, así como la remisión de la Carta de Salvaguarda por parte del líder del proceso auditado; la cual fue atendida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres a través de correo electrónico del 11 de junio de 2025.
- Reunión presencial de Conocimiento de la Unidad Auditable (Servicios de Respuesta) de manera virtual el 16 de junio de 2025.
- Comunicación Interna No. 2025IE3983 del 19 de junio de 2025 donde la Oficina de Control Interno solicita información inicial al proceso, la cual fue atendida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta mediante comunicación interna No. 2025IE4151 del 27 de junio de 2025.
- Comunicación interna No. 2025IE4613 del 18 de julio de 2025 mediante la cual la Oficina de Control Interno solicita a la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres información relacionada con las bases de datos consolidadas del proceso de Conocimiento del Riesgo y SIRE, así como el suministro de evidencias del procedimiento objeto de auditoría, la cual fue atendida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres mediante comunicación interna No. 2025IE4793 del 25 de julio de 2025.
- Visita de campo al C4 el 16 de julio de 2025 con el equipo auditado (Servicios de Respuesta).
- Comunicación interna No. 2025IE4727 del 23 de julio de 2025 mediante la cual la Oficina de Control Interno solicita a la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres información relacionada con las acciones adelantadas para el cumplimiento del Decreto 172 de 2014, PQRS, Cumplimiento de los componentes definidos en la EDRE, entre otras, la cual fue atendida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres mediante comunicación interna No. 2025IE4928 del 31 de julio de 2025.
- Comunicación interna 2025IE5158 del 13 de agosto de 2025, mediante la cual la Oficina de Control Interno radicó al proceso de Manejo de Emergencias y Desastres el Informe Preliminar de Auditoría Interna basada en riesgos a la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER.
- Comunicación interna 2025IE5283 del 21 de agosto de 2025, mediante la cual el proceso de Manejo de Emergencias y Desastres presentó a la Oficina de Control Interno respuesta al Informe Preliminar de Auditoría Interna basada a la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER.
- Mesa de trabajo presencial (revisión observaciones 3 y 4 informe preliminar) del 28/08/2025.


## 5.2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

De acuerdo con el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, se identificaron aquellos riesgos más relevantes para la evaluación de sus respectivos controles en el alcance de la auditoría.

Entiéndase riesgo como la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 5 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

el cumplimiento de los objetivos<sup>1</sup>. Es decir, una situación potencial que puede afectar el cumplimiento de lo dispuesto estratégica y operativamente por la entidad. Esta fase es requerida para identificar posteriormente los controles desarrollados por la entidad para mitigar la materialización de estos riesgos.

En este contexto se analizaron las siguientes fuentes de identificación de riesgos, aplicables a este ejercicio:

- **Mapa de Riesgos Institucionales: Riesgos identificados por los responsables de los procesos.**


Como parte de la etapa de conocimiento de la unidad auditable y con el fin de identificar los controles formalizados por el proceso frente a lo relacionado con el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER, el equipo auditor realizó verificación del mapa de riesgos y controles del proceso de Manejo de Emergencias y Desastres vigencia 2024, donde se observó que para el periodo auditado el proceso no idéntico riesgos asociados al cumplimiento de las acciones que desarrolla la CITEL.

- **Riesgos identificados por el equipo auditor con base en el alcance de la auditoría.**

PROCESO	OBJETIVOS INSTITUCIONALES (ESTRATEGICO- PROCESO, PROYECTO)	RIESGO (INHERENTE)
<b>PROCESO DE MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	Realizar acciones de preparación y ejecución para una oportuna y adecuada respuesta a emergencias y desastres, encaminadas a disminuir el impacto en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, materiales, económicas o ambientales, facilitando la implementación de la recuperación temprana.	Posible afectación reputacional por la desactualización de los procedimientos, lineamientos y /o políticas de operación asociados al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER por deficiencias en los controles que aseguren la calidad de estos documentos.
		Posibilidad de incumplimiento del Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V10, en relación a las actividades que desarrollan los radio-operadores de la CITEL, así como del Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3, a causa de falencias en la ejecución de sus acciones, una posible desactualización de documentos y/o debilidades en la estructuración del procedimiento e instructivo".
		Posible afectación reputacional por la inoportunidad en la activación y/o prestación de servicios de respuesta, a causa de diferencias en la tipificación de incidentes que se registran en los sistemas de información.
		Posible afectación reputacional por el incumplimiento del componente de telecomunicaciones para la respuesta, con relación a las funciones de respuesta definidas en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias.

Fuente: Formato EI-FT-55 Programa Específico de Auditoría.

<sup>1</sup> Definición de Riesgo Glosario DAFP: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/>

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 6 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

### 5.3. MUESTRAS PROCESO SERVICIOS DE RESPUESTA

Para establecer la muestra de auditoría sobre la cual se ejecutaron las pruebas al procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radioperador V3 ME-IN-01, se tuvo en cuenta la base de datos del aplicativo SIRE donde se registraron los casos de atención de emergencias reportados durante la vigencia 2024, solicitada por la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2025IE3983 del 19 de junio de 2025. Información que fue entregado por la Subdirección de Emergencia, proceso Servicios de respuesta, emergencia y desastres, mediante comunicación 2025IE4151 del 27/06/2025, donde se encontró base de datos del SIRE en la cual reportan 18274 registro de casos de atención de emergencias durante lo corrido del 2024, los cuales fueron el universo para identificar la muestra para llevar a cabo las pruebas de auditoría.

Con el fin de determinar el cumplimiento de los procedimientos, controles, acciones, operaciones y sistemas de información, se determinó una muestra representativa a través de la aplicación de un cálculo estadístico para poblaciones finitas para las vigencias evaluadas, así:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total registros de atención 18274

Z<sub>α</sub> = 1.96 (con una seguridad del 95% para este caso).

p = porción esperada (en este caso 5% = 0.05).

q = 1 - p (en este caso 1 - 0,02 = 0.98) como margen de error de la muestra.

d = precisión (en esta investigación) se utiliza un 4,8%.

n = 40 (población definida de la muestra)

Una vez aplicada la fórmula, la selección de la muestra para la validación de los registros asociados a la atención de emergencias reportados en el aplicativo SIRE durante la vigencia 2024, correspondió a 40 registros (28 sin visita, 10 con visita y 2 con reporte de emergencia)

Para tal fin se utilizó la fórmula de tipo aleatorio del programa de Microsoft Excel =ALEATORIO.ENTRE(), la cual arrojó la siguiente muestra:

**Tabla No. 1. Registros de atención de emergencias (Muestra)**

Ítem	Identificador	Número Evento	Fecha Inicio (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Fecha Final (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Localidad	Barrio	Tipo de Evento	Radio Operador
1	<a href="#">5428267</a>	238-2024	2024-01-06 16:58:00.0	2024-01-06 19:56:31.0	7 Bosa	EL RECUERDO II	Quemas	DCAGUA
2	<a href="#">5429040</a>	1010-2024	2024-01-30 10:19:00.0	2024-01-30 17:55:13.0	8 Kennedy	VILLA ALSACIA CIUDEDELA	Daño o falla estructural	DTORRES
3	<a href="#">5429274</a>	1244-2024	2024-02-03 15:37:00.0	2024-02-03 18:17:50.0	1 Usaquén	LISBOA	Daño en redes de servicio	DCAGUA

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 7 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

Ítem	Identificador	Número Evento	Fecha Inicio (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Fecha Final (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Localidad	Barrio	Tipo de Evento	Radio Operador
							públicos alcantarillado	
4	<a href="#">5429542</a>	1512-2024	2024-02-07 14:09:00.0	2024-02-07 15:27:00.0	1 Usaquén	LOS CEDRITOS	Enfermedad o Traumatismo	JMORALES
5	<a href="#">5429676</a>	1646-2024	2024-02-10 07:32:11.0	2024-02-10 11:22:05.0	5 Usme	DANUBIO AZUL	Daño en redes de servicio públicos acueducto	AURIBE
6	<a href="#">5430986</a>	2956-2024	2024-03-06 15:11:00.0	2024-03-06 16:53:43.0	13 Teusaquillo	CIUDAD UNIVERSIDADES	Riesgo de colapso estructural	DTORRES
7	<a href="#">5431061</a>	3031-2024	2024-03-08 01:28:00.0	2024-03-08 03:03:17.0	15 Antonio Nariño	RESTREPO	Rescate en Espacios Confinados - En Ascensores	KQUITIAN
8	<a href="#">5431563</a>	3533-2024	2024-03-18 16:57:00.0	2024-03-18 18:28:16.0	11 Suba	SUBA	Caida de árbol	JLSALAZAR
9	<a href="#">5431779</a>	3749-2024	2024-03-21 17:14:00.0	2024-03-24 20:49:52.0	19 Ciudad Bolívar	REPUBLICA DE CANADA	Fenómeno de Remoción en Masa - Riesgo de Fenómeno de remoción en masa	MGUTIERREZ
10	<a href="#">5432557</a>	4527-2024	2024-04-12 14:20:00.0	2024-04-12 16:38:43.0	12 Barrios Unidos	LA CASTELLANA	Conato de incendio	JTAMAYO
11	<a href="#">5432972</a>	4942-2024	2024-04-19 18:11:00.0	2024-04-19 18:39:15.0	19 Ciudad Bolívar	ISMAEL PERDOMO	Daño en redes de servicio públicos alcantarillado	MGUTIERREZ
12	<a href="#">5433197</a>	5167-2024	2024-04-22 17:07:00.0	2024-04-22 17:31:31.0	8 Kennedy	TIMIZA - AGRUPACION DE VIVIENDA TONOLI	Conato de incendio	MGUTIERREZ
13	<a href="#">5433350</a>	5320-2024	2024-04-24 20:13:00.0	2024-04-24 20:37:10.0	12 Barrios Unidos	ESCUELA MILITAR	Daño en redes de servicio públicos acueducto	DCAGUA
14	<a href="#">5433846</a>	5815-2024	2024-05-03 08:25:00.0	2024-05-03 11:26:45.0	12 Barrios Unidos	BENJAMIN HERRERA	Daño en redes de servicio públicos acueducto	JTAMAYO
15	<a href="#">5434703</a>	6671-2024	2024-05-16 16:55:46.0	2024-05-16 18:21:00.0	10 Engativa	BOYACA	Caida de árbol	AURIBE
16	<a href="#">5434747</a>	6715-2024	2024-05-17 14:08:00.0	2024-05-18 13:58:03.0	19 Ciudad Bolívar	CARACOLI	Colapso de estructura	AURIBE
17	<a href="#">5434773</a>	6741-2024	2024-05-17 23:34:12.0	2024-05-17 23:59:43.0	2 Chapinero	SUCRE	Daño en redes de servicio públicos acueducto	ALOPEZ
18	<a href="#">5434910</a>	6879-2024	2024-05-20 16:06:00.0	2024-05-20 17:36:41.0	5 Usme	EL PORTAL DEL DIVINO	Daño en redes de servicio públicos alcantarillado	AURIBE
19	<a href="#">5435268</a>	7237-2024	2024-05-29 06:01:12.0	2024-05-29 08:44:56.0	3 Santa Fe	SANTA FE	Caida de árbol - Volcamiento total de árbol	ALOPEZ
20	<a href="#">5435829</a>	7798-2024	2024-06-11 06:30:00.0	2024-06-11 07:11:43.0	11 Suba	S C. TUNA ALTA	Quemas	DCAGUA
21	<a href="#">5436025</a>	7993-2024	2024-06-14 09:40:00.0	2024-06-14 10:46:31.0	1 Usaquén	MOLINOS NORTE	Riesgo de colapso estructural	KQUITIAN

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



# INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 8 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

Ítem	Identificador	Número Evento	Fecha Inicio (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Fecha Final (aaaa-mm-dd hh:mm:ss)	Localidad	Barrio	Tipo de Evento	Radio Operador
22	<a href="#">5437000</a>	8968-2024	2024-07-09 12:34:00.0	2024-07-10 14:18:34.0	5 Usme	LA REFORMA	Riesgo de colapso estructural	DCAGUA
23	<a href="#">5437566</a>	9534-2024	2024-07-22 10:18:00.0	2024-07-22 10:27:06.0	4 San Cristobal	JUAN REY	Caida de árbol - Pérdida de verticalidad de árbol	DTORRES
24	<a href="#">5437936</a>	9904-2024	2024-07-30 10:44:00.0	2024-07-30 10:53:27.0	4 San Cristobal	LOS ALTOS DEL ZUQUE	Caida de árbol - Pérdida de verticalidad de árbol	CBLANCO
25	<a href="#">5439697</a>	11665-2024	2024-09-06 23:55:00.0	2024-09-07 00:10:53.0	1 Usaquén	LA CAROLINA	Rescate en Espacios Confinados - En Ascensores	JTAMAYO
26	<a href="#">5440037</a>	12005-2024	2024-09-12 10:35:09.0	2024-09-12 18:19:31.0	11 Suba	ATENAS ED ARGOS - PQ	Daño o falla estructural	JMORALES
27	<a href="#">5440064</a>	12032-2024	2024-09-12 16:32:00.0	2024-09-12 17:20:13.0	2 Chapinero	PARDO RUBIO	Daño en redes de servicio públicos energía	MGUTIERREZ
28	<a href="#">5441062</a>	13029-2024	2024-09-28 17:20:12.0	2024-09-28 17:52:26.0	2 Chapinero	BELLAVISTA	Daño en redes de servicio públicos energía	ALOPEZ
29	<a href="#">5441337</a>	13304-2024	2024-10-02 17:17:44.0	2024-10-02 17:58:20.0	8 Kennedy	EL_TRIUNFO	Daño en redes de servicio públicos acueducto	LPGRANADOS
30	<a href="#">5441738</a>	13705-2024	2024-10-09 20:37:00.0	2024-10-09 21:14:56.0	4 San Cristobal	URB. CERRO SAN VICENTE	Accidente de tránsito	DCAGUA
31	<a href="#">5442021</a>	13986-2024	2024-10-18 00:22:00.0	2024-10-18 01:03:06.0	10 Engativa	ÁLAMOS NORTE	Quemas - Basuras	MGUTIERREZ
32	<a href="#">5442194</a>	14159-2024	2024-10-21 19:53:00.0	2024-10-22 22:19:25.0	19 Ciudad Bolívar	PARAISO	Fenómeno de Remoción en Masa	DTORRES
33	<a href="#">5442421</a>	14386-2024	2024-10-24 15:04:00.0	2024-10-24 16:13:44.0	7 Bosa	SAN BERNARDINO	Conato de incendio	JTAMAYO
34	<a href="#">5442717</a>	14682-2024	2024-10-31 01:41:12.0	2024-10-31 02:37:43.0	19 Ciudad Bolívar	ARBORIZADORA ALTA	Incendio Vehicular	ALOPEZ
35	<a href="#">5442817</a>	14782-2024	2024-11-01 17:42:02.0	2024-11-01 21:24:43.0	19 Ciudad Bolívar	LA UNION DIVINO NINO	Fenómeno de Remoción en Masa	AURIBE
36	<a href="#">5443490</a>	15454-2024	2024-11-13 10:02:00.0	null	1 Usaquén	DELICIAS DEL CARMEN	Fenómeno de Remoción en Masa	JLSALAZAR
37	<a href="#">5443506</a>	15470-2024	2024-11-13 12:35:49.0	2024-11-16 13:41:58.0	18 Rafael Uribe Uribe	LAS COLINAS	Daño o falla estructural	JMORALES
38	<a href="#">5444821</a>	16784-2024	2024-11-30 09:16:00.0	2024-11-30 10:17:27.0	11 Suba	GLORIA LARA DE ECHEVERRY II	Caida de árbol	KQUITIAN
39	<a href="#">5445307</a>	17270-2024	2024-12-07 20:39:00.0	2025-04-26 07:41:40.0	7 Bosa	LA ESPERANZA II SECTOR - TOKIO	Incendio Estructuras	DCAGUA
40	<a href="#">5445719</a>	17682-2024	2024-12-16 15:40:00.0	2024-12-16 17:02:57.0	10 Engativa	VILLA EL DORADO NORTE	Daño en redes de servicio públicos gas	VONATE

Fuente. Base de datos Bitácora SIRE vigencia 2024.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 9 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

#### 5.4. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE RECORRIDO Y VALORACIÓN DE CONTROLES

En el marco del alcance de la auditoría se diseñaron y efectuaron pruebas de auditoría y recorrido al proceso auditado, de las cuales se presentan sus resultados a continuación:

##### 5.4.1 **No conformidad No. 1:** Deficiencias en el control interno que asegura la eficiencia en el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER

- **Riesgo de auditoría:** Posible afectación reputacional por la desactualización de los procedimientos, lineamientos y /o políticas de operación asociados al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER por deficiencias en los controles que aseguren la calidad de estos documentos.
- **Prueba de auditoría:** Validar la actualización del procedimiento Coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10, y demás documentos asociados a este, así como el Instructivo servicios de emergencias – radioperador ME-IN-01 V3.

#### CONDICIÓN No. 1

Se verificó el documento del procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10., así como todos los documentos asociados y el Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., los cuales hacen parte del proceso misional de Manejo de Emergencias y Desastres y que se encuentran publicados en el mapa de procesos de la entidad, evidenciando que el procedimiento se encuentra en versión No. 10 de la vigencia 2023 y el instructivo en la versión No. 3 de la vigencia 2021.

De acuerdo con la última versión del procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10, este tiene asociados los siguientes documentos:

- ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos V2 (29/12/2021)
- ME-FT-08 Formato plan de acción de la respuesta V3 (27/11/2023)
- ME-FT-42 Formato entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta (correo electrónico) V2 (06/12/2021)
- GE-FT-43 Reporte en turno y disponibilidad (04/12/2019)
- ME-FT-62 Formato para la Evaluación a la Atención de Emergencias V1 (22/12/2023)
- ME-IN-01 Instructivo Servicios de Emergencia - Radioperador V3 (13/12/2021)
- ME-IN-03 Instructivo Respuesta a Emergencias – COP CAMPO (17/09/2020)
- GE-IN-04 Anexo 3 Informe Plan Operacional (05/12/2019)
- GE-FT-40 Anexo 2. Plan de Acción de la Emergencia (04/12/2019)

De los 9 documentos mencionados asociados al procedimiento un total de siete (7) no fueron actualizados junto con el procedimiento en esta última versión No. 10 en la vigencia 2023.

Aunado a lo anterior, las versiones tanto del procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres como del instructivo servicios de emergencias – radioperador, datan de los años 2023 y 2021 respectivamente.

Lo anterior incumple con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, ELIMINACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE-PD-01 – V7., del 20 de marzo de

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 10 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

2025, en la política de operación 4.7 se menciona que: “La vigencia de los documentos en el mapa de procesos es de máximo 3 años, si pasado este tiempo desde su creación o modificación no se ha realizado ningún cambio, el responsable del proceso deberá revisar la vigencia de los contenidos del documento y garantizar que la información sea pertinente a las condiciones actuales de funcionamiento de los procesos, dejando evidencia de esta revisión por correo electrónico institucional a [planeacionmipg@idiger.gov.co](mailto:planeacionmipg@idiger.gov.co)”.

## CONDICIÓN No. 2

Teniendo en cuenta lo mencionado en el instructivo servicio de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., en su numeral 8 Anexos, aparte 8.3., Anexo 2. Reporte del personal en desarrollo de funciones y/o actividades, se describe que para el cargo identificado como SAC, tendrá un rol de servicios de análisis y apoyo a la coordinación, tal como se muestra a continuación:

**Imagen 1. Personal en desarrollo de funciones y/o actividades**

Rol	ID
Coordinador	COE
Coordinadores Operativos de Emergencias	COE
Servicios de Análisis y Apoyo a la Coordinación	SAC
Coordinador Gestión Humanitaria	Social-1
Gestión Humanitaria	Social
Coordinación Logística	Logístico
Logística	Logístico
Conductores de Vehículos	Móvil
Radioperadores	Radar
Aglomeraciones	Eventos


Fuente. Instructivo servicio de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., numeral 8.

De acuerdo a la visita al C4 realizada por la OCI el día 16 de julio de 2025, se identificó que las actividades realizadas por los responsables del Servicio de Análisis y Apoyo a la Coordinación SAC, no pudieron ser validadas frente al procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10., ni en el Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., teniendo en cuenta que no se encuentran definidas en dichos documentos

Para sustentar esto, la Oficina de Control Interno OCI elevo solicitud de información mediante comunicación interna 2025IE4727 del 23/07/2025 se preguntó: “3. Indicar si para el desarrollo de las actividades del SAC, se tiene formulado algún manual, instructivo, guía u documento donde se establezcan parámetros, lineamientos, funciones y productos asociados a servicios de análisis y apoyo a la coordinación” y si este se encuentra publicado en la página web de la entidad; en caso de existir el documento, allegar los soportes que den cumplimiento a dichas actividades tanto operativas como administrativas, durante la vigencia 2024”.

La Subdirección de Emergencias respondió mediante comunicación interna 2025IE4928 del 31/07/2025, donde mencionan que: “Para los profesionales universitarios que desarrollan sus funciones en el rol de apoyo a los servicios de análisis y coordinación - SAC-; estos se rigen funcionalmente por lo establecido en el procedimiento ME-PD-05 “PROCEDIMIENTO DE

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 11 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE RESPUESTA, EMERGENCIAS Y DESASTRES", si bien es cierto que el rol S.A.C solo se menciona como responsable de la actividad No. 8. "Establecer el PMU y formular el PAR", es preciso aclarar que durante el desarrollo de dicho procedimiento el S.A.C participa ya sea de manera directa e indirecta en las demás actividades establecidas en el procedimiento ME-PD-05 y lo definido en su manual de funciones".

Una vez verificada la Información suministrada por Subdirección de Emergencias, se evidencia que las actividades que debe desarrollar el SAC no se encuentran descritas de manera formal en los documentos asociados a los servicios de respuesta que atiende la central de información y Telecomunicaciones – CITEL.

### CONDICIÓN No. 3

De acuerdo con lo establecido en la norma y los lineamientos vigentes, se identificó que el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER debe estar alineado con los diferentes sistemas de información del Distrito. Esto con el fin de que las actividades orientadas a brindar una respuesta oportuna y efectiva, tanto por parte del IDIGER como administrador de la CITEL, como en su rol de Coordinador del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – SDGR-CC, cuenten con políticas y lineamientos claros que regulen el funcionamiento de dicha central.

Por lo cual mediante comunicación interna N°2025IE3983 del 19/06/2025 la Oficina de Control Interno solicitó al proceso auditado: "2. Indicar si la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER tiene formulado algún manual, instructivo, guía u documento donde se establezcan parámetros y lineamientos para la recepción, clasificación y/o tipificación, creación y asignación de las solicitudes o casos de atención de emergencia que recibe".

De acuerdo con lo anterior la Subdirección de Emergencias dio respuesta mediante comunicación interna N°2025IE4151 del 27/06/2025: "La Central de Información y Telecomunicaciones (CITEL) del IDIGER cuenta con el "Instructivo servicios de emergencias - radioperador V3 (ME-IN-01), el cual se encuentra publicado en el mapa de "Proceso de Manejo de Emergencias y Desastres" y cuyo objeto es "Definir las actividades a desarrollar por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres del IDIGER para la coordinación y respuesta en la atención de una emergencia o desastre en Bogotá D.C....".

Mediante comunicación interna 2025IE4613 del 18/07/2025 se solicitó al proceso: "Indicar bajo qué criterios, los radio operadores de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL, una vez recibida la información del hecho notorio, analiza el evento, con el fin de establecer su relevancia y pertinencia del trámite, para su posterior registro, tipificación".

Frente a esto la Subdirección de Emergencias contestó mediante comunicación interna N°2025IE4793 del 25/07/2025 respondió que: "Actualmente, no contamos con un procedimiento o lineamiento formal que establezca las pautas necesarias para determinar la relevancia o pertinencia de una emergencia. Este proceso se basa inicialmente en la información registrada en el aplicativo PremierOne por el operador del NUSE. Dicha información proviene de los reportes ciudadanos y puede ser básica o detallada, incluyendo datos sobre daños materiales, personas lesionadas o el tipo de emergencia en curso. En tal sentido, el radioperador por su nivel de experticia, conocimiento y/o articulación con los SAC o COE en turno, evalúa la cantidad de recursos asignados por cada agencia que integra el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos (SDGR)".

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 12 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

Una vez revisado el instructivo, la OCI evidencio que el proceso no tiene definidas políticas de operación, lineamientos específicos, ni controles asociados a la operación de la CITEL, tampoco cuenta con documentos guía acerca de la codificación, parámetros y términos de operación.

Lo anterior evidencia incumplimiento del Sistema de Control Interno con base en la **inefectividad en la implementación de controles orientados a garantizar la actualización oportuna y adecuada de los documentos procedimentales, jurídicos y administrativos** que sustentan las funciones de la Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres.

Este hallazgo evidencia debilidades en el componente de **Actividades de Control**, específicamente en lo relacionado con la actualización y revisión periódica de los instrumentos normativos y operativos que permiten una adecuada gestión del riesgo y atención de emergencias. La ausencia de un mecanismo de seguimiento eficaz compromete la pertinencia y legalidad de las actuaciones administrativas, así como la adecuada articulación institucional ante eventos de emergencia.

Se recomienda, en consecuencia, **fortalecer los controles internos mediante la implementación de un plan de revisión y actualización documental**, que incluya responsables, cronograma, y criterios técnicos y normativos actualizados, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión efectiva del riesgo, y la mejora continua de los procesos bajo el enfoque del Sistema de Control Interno.

#### CRITERIO.

- Procedimiento Coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10, y demás documentos asociados a este
- Instructivo servicios de emergencias – radioperador V3 ME-IN-01.
- Procedimiento Para la Creación, Actualización, Eliminación y Control de Documentos DE-PD-01 V7.
- Guía para la Elaboración de Documentos del Sistema Integrado de Gestión Código: DE-GU-04 - V3.

#### CAUSA.

Inefectividad en la implementación de controles que aseguren la actualización procedimental, jurídica y administrativa de los documentos establecidos para la Coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres

#### CONSECUENCIA.

Posible inefectividad en las acciones realizadas por la CITEL para prestar los servicios de respuesta a emergencias.

#### 5.4.2 **Observación No. 1:** Cumplimiento parcial de las actividades descritas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 13 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

- **Riesgo de auditoría:** Posibilidad de incumplimiento del Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V10, en relación a las actividades que desarrollan los radio-operadores de la CITEL, así como del Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3, a causa de falencias en la ejecución de sus acciones, una posible desactualización de documentos y/o debilidades en la estructuración del procedimiento e instructivo".
- **Prueba de auditoría:** Verificación del cumplimiento de las actividades asociadas al Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V10, en relación a las actividades que desarrollan los radio-operadores de la CITEL, así como del Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3.

## CONDICIÓN.

En la ejecución de la prueba de auditoría y en atención a la normatividad vigente aplicable y con el fin de determinar el cumplimiento de las acciones, responsables, entregables y puntos de control del procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador, aplicables a los radio-operadores de la CITEL del IDIGER, se validaron los diferentes tipos de soporte entregados por el proceso, de acuerdo con los siguientes criterios:

CUMPLE	Ejecutado según Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta e Instructivo Servicios de Emergencia – Radio-operador.
PARCIAL	Ejecutado parcialmente según Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta e Instructivo Servicios de Emergencia – Radio-operador.
NO CUMPLE	No Ejecutado según Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta e Instructivo Servicios de Emergencia – Radio-operador.
N/A:	No Aplica
NO SE EVIDENCIA	No se identifica soporte de la actividad.

Se evidencio que el procedimiento, cuenta con un flujograma de catorce (14) actividades para la versión 4 y el instructivo cuenta con un flujograma de diez (10) actividades operativas y uno de cinco (5) actividades administrativas para la versión 3, versiones aplicables a la vigencia objeto de auditoria; a las cuales se analizaron sus cumplimientos teniendo en cuenta: responsables, registros y/o controles establecidos, así como la normatividad vigente aplicable para el cumplimiento del objetivo propuesto por el proceso de respuesta a emergencias.

Una vez aplicada la prueba de auditoría, se evidencio cumplimiento y cumplimiento parcial de las actividades descritas en los documentos en mención como se describen a continuación:

**Tabla No. 2. Estado de cumplimiento de las actividades Procedimiento ME-PD-05. V10.**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	CRITERIO
1	Recibir la notificación de un hecho notorio	Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER	PremierOne Bitácora-SIRE	CUMPLE
2	Analizar la notificación	Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER	PremierOne Bitácora-SIRE	PARCIAL

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



# **INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER**

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 14 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	CRITERIO
		COE IDIGER de turno		
3	Cerrar el caso en la plataforma del NUSE	Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER		CUMPLE
4	Crear y documentar el evento en la bitácora SIRE y/o clonar el evento en PremierOne	Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER	Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.	PARCIAL
5	Activar los servicios y funciones de respuesta (parte II)	COE IDIGER de turno Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER	Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.	PARCIAL
6	Activar el desplazamiento del COE y activar el apoyo documental	COE IDIGER de turno Profesional especializado 222-29 Respuesta, Subdirector o Director del IDIGER.	Bitácora del SIRE	CUMPLE
7	Reportar a la CITEL la situación encontrada y coordinar la atención.	COE de Turno y Radioperador Central de Información y telecomunicaciones CITEL IDIGER	Bitácora del SIRE	CUMPLE
8	Establecer el PMU y formular el PAR	COE IDIGER y el Apoyo Documental (SAC, Radioperador o el designado de otra área de la entidad)	Bitácora del SIRE y formato PAR (ME-FT-08) diligenciado	N/A
9	Implementar el PAR y documentar las acciones desarrolladas	COE IDIGER Apoyo Documental Entidades del SDGR-CC	Bitácora del SIRE y formato PAR (ME-FT-08) diligenciado	N/A
10	Informar situación actual	COE IDIGER	Bitácora del SIRE y formato PAR (ME-FT-08) diligenciado	CUMPLE
11	Activar el COE Distrital	Director del IDIGER Subdirector de Emergencias y Desastres.	Bitácora del SIRE y formato PAR (ME-FT-08) diligenciado	N/A
12	Desmovilizar los recursos	Radioperador, COE IDIGER, Subdirector de Emergencias y Desastres. Director del IDIGER,	Bitácora SIRE.	CUMPLE
13	Revisar las acciones implementadas, conforme al nivel de coordinación activado.	Radioperador COE Apoyo Documental Subdirector de Emergencias y Desastres. Director del IDIGER	Bitácora SIRE. Documento de Evaluación, en los casos que se activen los niveles de coordinación mencionados en los literales b y c	CUMPLE
14	Cerrar caso SIRE	Radioperador de turno en la CITEL y apoyo documental de turno	SIRE o Planilla de registro de eventos ME-FT01, en los casos que el SIRE presente fallas.	CUMPLE

Fuente. Elaboración OCL.

Teniendo en cuenta la tabla No. 2, a continuación, se presentan las situaciones encontradas durante la aplicación de la prueba de auditoría:

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 15 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN SEGÚN EL PROCEDIMIENTO

**Actividad 1:** Recibir la notificación de un hecho notorio, la cual se desarrolla en las plataformas PremierOne y Bitácora-SIRE.

De acuerdo con los registros gestionados por el proceso durante la vigencia 2024 mediante la bitácora del aplicativo SIRE, se observó registros relacionados a la creación de los casos de atención a emergencia dentro de la bitácora SIRE, los cuales cuentan con los datos mínimos de creación e identificación del medio de ingreso ya sea externo, línea 123 o interno.

**Actividad 3:** Cerrar el caso en la plataforma del NUSE, la cual se desarrolla en las plataformas PremierOne y Bitácora-SIRE.

De acuerdo con la visita de seguimiento a la Central de información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER, se evidencio el cierre en la plataforma NUSE, al momento de generar la creación del caso al interior de la entidad, registros que se consignan en la bitácora SIRE.

**Actividades 6, 7, 10, 12, 13 y 14:** Las cuales se desarrollan y registran en la bitácora del aplicativo SIRE.

Para el total de la muestra, se evidencian registros de la trazabilidad que tuvo el caso para su atención, dentro de los cuales está la notificación del COE con relación a la pertinencia e importancia del caso, las acciones adelantadas, la relevancia y necesidad de activación de otros servicios y su posterior cierre.

**NOTA. Actividades 4, 5 y 11:** Teniendo en cuenta los registros definidos como muestra para la vigencia 2024, no se evidenció el desarrollo de dichas actividades, toda vez que no fueron requeridos los servicios que en ellas se describen.

## ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL PROCEDIMIENTO

**Actividad 2:** Analizar la notificación, actividad que desarrolla el Radio-operador mediante PremierOne y Bitácora-SIRE.

Si bien se observó registros en la bitácora del aplicativo SIRE referentes a la atención de casos, una vez revisada la información entregada por la subdirección de emergencias y de acuerdo con la visita de campo a la CITEL, no se evidenció ningún tipo de lineamiento referente a la identificación de la pertinencia, relevancia y/o importancia de los casos de atención reportados, por lo tanto no fue posible identificar si el direccionamiento de los registros es adecuado y si el tramite fue efectivo, con base en lineamientos formales.

**Actividad 4:** Crear y documentar el evento en la bitácora SIRE y/o clonar el evento en PremierOne, la cual se desarrolla mediante Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.

Conforme a lo mencionado por el proceso en la visita de recorrido a la CITEL, todos los registros asociados a la atención de casos de emergencia se ingresan en la bitácora del aplicativo SIRE, sin embargo, cuando existe interrupción del funcionamiento del sistema, el cual es recurrente, la recepción de la información se genera en un archivo Excel diferente al formato ME-FT-01, lo cual

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 16 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

incumple con lo establecido como producto dentro del procedimiento.

**Actividad 5:** Activar los servicios y funciones de respuesta (parte II), actividad que se desarrolla mediante Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.

No se evidencia el diligenciamiento del formato ME-FT-01, adicional a esto, la activación y/o coordinación de servicios de respuesta se ve comprometida al no contar con enlaces directos con las entidades que hacen parte del sistema de gestión de riesgos, lo que dificulta la oportunidad de respuesta, o peor aún, que no se genere ningún tipo de servicio de respuesta.

**Tabla No. 3. Estado de cumplimiento Actividades Operativas Instructivo ME-IN-01. V3.**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	CRITERIO
1	Entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta	Radioperador	Correo electrónico GE-FT-42 Formato entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta	PARCIAL
2	Recepción de funciones y/o actividades	Radioperador	N / A	PARCIAL
3	Ingreso de eventos a CITEL IDIGER	NUSE - 123 / Dirección IDIGER / SMEyD / Entidades del SDGR-CC	N / A	PARCIAL
4	Análisis de eventos	Radioperador / COE	Plataforma NUSE	PARCIAL
5	Creación y documentación en bitácora de emergencias	Radioperador	Plataforma NUSE / Bitácora SIRE	CUMPLE
6	Definición de la relevancia del evento	Radioperador	Bitácora SIRE	CUMPLE
7	Activación y gestión de entidades SDGR-CC	Radioperador / COE / Entidades del SDGR-CC	Bitácora SIRE / Correos electrónicos / Chat de WhatsApp	PARCIAL
8	Registro y seguimiento a ejecución de servicios y funciones de respuesta	Radioperador / COE / Entidades del SDGR-CC	Bitácora SIRE	CUMPLE
9	Análisis previo al cierre del evento	Radioperador / COE	Bitácora SIRE	CUMPLE
10	Cierre del evento	Radioperador / COE	Bitácora SIRE	CUMPLE

Fuente. Elaboración OCL.

**Tabla No. 4. Estado de cumplimiento Actividades Administrativas Instructivo ME-IN-01. V3.**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	CRITERIO
1	Reporte de inicio y finalización de funciones y/o actividades	Radioperador	ME-FT-43 Reporte en turno y disponibilidad	PARCIAL

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 17 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO	CRITERIO
2	Estado de cuencas de ríos y de estaciones hidro-meteorológicas	Radioperador	Bitácora SIRE	PARCIAL
3	Gestión de convenios	Radioperador	Plantilla registro Inicio de turno convenios/ Correo electrónico consolidado / Registro de acciones en la Bitácora SIRE y/o la herramienta de información definida por el profesional especialista de grado 29	N/A
4	Recursos de Entidades	Radioperador	Plantilla registro Inicio de turno convenios/ Correo electrónico consolidado / Registro de acciones en la Bitácora SIRE y/o la herramienta de información definida por el profesional especialista de grado 29	N/A
5	Gestión de correos (s) a cargo de la CITEL	Radioperador	Correo (s) a cargo de la CITEL	CUMPLE

Fuente. Elaboración OCI.

De conformidad con lo expuesto en las tablas No. 3 y 4, a continuación, se presentan las situaciones encontradas durante la aplicación de la prueba de auditoría:

### ACTIVIDADES OPERATIVAS QUE SE EJECUTAN SEGÚN EL INSTRUCTIVO

**Actividad 5:** Creación y documentación en bitácora de emergencias, la cual se desarrolla mediante Plataforma NUSE / Bitácora SIRE.

Se observó registros relacionados a la creación de los casos de atención a emergencia dentro de la bitácora SIRE, los cuales cuentan con los datos mínimos de creación e identificación del medio de ingreso ya sea externo, línea 123 o interno.

**Actividades 6, 8, 9 y 10:** Las cuales se desarrollan y reportan mediante la bitácora SIRE.


Para el total de la muestra, se evidencian registros de la trazabilidad que tuvo el caso para su atención, dentro de los cuales está la notificación del COE con relación a la pertinencia e importancia del caso, las acciones adelantadas, la relevancia y necesidad de activación de otros servicios y su posterior cierre.

### ACTIVIDADES OPERATIVAS QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL INSTRUCTIVO

**Actividad 1:** Entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta, la cual se desarrolla mediante Correo electrónico GE-FT-42 Formato entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta.

Conforme a los registros definidos como muestra para desarrollar las pruebas de auditoría, si bien se evidencian correos con información referente a la entrega de la información por cambio de turno, no se evidencia el diligenciamiento del formato GE-FT-42 en ninguna de las fechas u horarios de cambio, formato definido como producto para el cumplimiento de la actividad.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 18 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

**Actividad 2:** Recepción de funciones y/o actividades, actividad que dentro del instructivo no tiene definido un producto para su cumplimiento.

De acuerdo con la visita de campo a la CITEL, si bien dentro de la operación de la central se cubre la atención de los canales disponibles, no se genera ningún tipo de asignación formal de los canales disponibles y los operadores de turno, evidenciando falta de control y una posible pérdida de trazabilidad.

**Actividad 3:** Ingreso de eventos a CITEL IDIGER, actividad que dentro del instructivo no tiene definido un producto para su cumplimiento.

Si bien se observó registros en la bitácora del aplicativo SIRE referentes al registro y tipificación de casos, una vez revisada la información entregada por la subdirección de emergencias y de acuerdo con la visita de campo a la CITEL, se observó diferencias en las tipificaciones establecidas en la plataforma NUSE y las definidas en el aplicativo SIRE, con lo cual se ha ocasionado demoras en la atención de casos de emergencia, toda vez que los registros se han cargado a otras entidades o en algunos casos desde la línea 123, no se carga la información a la entidad y es hasta cuando el radioperador verifica la base de datos que identifica casos que si requieren atención por parte de la entidad o alguna entidad que hace parte del Sistema de gestión de riesgos.

**Actividad 4:** Análisis de eventos, la cual se desarrolla mediante la Plataforma NUSE.

Si bien se observó registros en la bitácora del aplicativo SIRE referentes al registro y tipificación de casos, una vez revisada la información entregada por la subdirección de emergencias y de acuerdo con la visita de campo a la CITEL, no se evidenció ningún tipo de lineamiento referente a la identificación de la pertinencia, relevancia y/o importancia de los casos de atención reportados, por lo tanto no fue posible identificar si el direccionamiento de los registros es adecuado y si el trámite fue efectivo, con base en lineamientos formales.

**Actividad 7:** Activación y gestión de entidades SDGR-CC, la cual se desarrolla mediante Bitácora SIRE /Correos electrónicos / Chat de WhatsApp.

Se evidenció que la activación y/o coordinación de servicios de respuesta se ve comprometida al no contar con enlaces directos con las entidades que hacen parte del sistema de gestión de riesgos, lo que dificulta la oportunidad de respuesta, o peor aún, podría generar la desatención de los servicios de respuesta a emergencias, incumpliendo con la misionalidad de la entidad y las funciones como coordinador del sistema de gestión de riesgos.

## ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SE EJECUTAN SEGÚN EL INSTRUCTIVO

**Actividad 5:** Gestión de correos (s) a cargo de la CITEL. Se evidenció que, dentro de la operación diaria de la central, se gestionan los distintos tipos de comunicaciones de manera oportuna, para el adecuado funcionamiento de la central.

**NOTA. Actividades 3 y 4:** Gestión de convenios y Recursos de Entidades, Durante la vigencia 2024, no se desarrollaron actividades asociadas a convenios, por lo tanto, dentro de la operación de la central no habían radioperadores o personal asociados a convenios, ni se tenían recursos de otras entidades, que tuvieran que ser gestionados dentro de la operación de la CITEL.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 19 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL INSTRUCTIVO

**Actividad 1:** “Reporte de inicio y finalización de funciones y/o actividades”, la cual se desarrolla mediante “ME-FT-43 Reporte en turno y disponibilidad”. De acuerdo con la información entregada por la subdirección, no se evidencia el diligenciamiento del formato ME-FT-03, establecido como producto para el cumplimiento de la acción, Adicional a esto en la visita de seguimiento, no se evidencio el reporte de disponibilidad por parte del radioperador al momento de iniciar el turno.

**Actividad 2:** “Estado de cuencas de ríos y de estaciones hidro-metereológicas”. Si bien se realizan las actualizaciones de los reportes hidrometeorológicos, estos no se consignan en la bitácora como está definido en el instructivo, dicha información se carga en la sección SAB conexas al aplicativo SIRE, sección que tiene un acceso independiente.

De acuerdo con lo anterior se evidencia el cumplimiento parcial de las actividades establecidas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01, aplicables a los radio-operadores de la CITEL del IDIGER, frente a la documentación reportada por la Subdirección para el Manejo de emergencias y Desastres, asociadas al correcto funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER, de acuerdo con las emergencias reportadas durante la vigencia 2024.

### CRITERIO.

- Procedimiento De Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V10.
- Instructivo servicio de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3.

### CAUSA.

Inefectividad o ausencia de controles establecidos para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10 e Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., al no desarrollar las actividades conforme a los responsables y productos establecidos y no tener documentos y actividades debidamente formalizadas y actualizadas con el fin de lograr un adecuado desarrollo y cumplimiento del objetivo establecido en el procedimiento.

### CONSECUENCIA.

Materialización del riesgo identificado por el equipo auditor: “Posibilidad de incumplimiento del Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V10, en relación a las actividades que desarrollan los radio-operadores de la CITEL, así como del Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3, a causa de falencias en la ejecución de sus acciones, una posible desactualización de documentos y/o debilidades en la estructuración del procedimiento e instructivo”.

Se recomienda fortalecer los controles que aseguran el cumplimiento de las actividades asociadas a los procedimientos formulados para la atención de los servicios de respuesta a emergencias.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 20 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## RESPUESTA INFORME PRELIMINAR

La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres mediante comunicación interna No. 2025IE5283 del 21/08/2025 remitió la siguiente respuesta frente a la observación No. 1:


*En relación con la Observación No.1. Cumplimiento parcial de las actividades descritas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01.*

*Nos permitimos hacer las correspondientes aclaraciones a las actividades denominadas con criterio "PARCIAL" de la siguiente manera: De acuerdo a la observación realizada a la Actividad 2: Analizar la notificación, actividad que desarrolla el Radio-operador mediante PremierOne y Bitácora-SIRE, en relación a " Si bien se observó registros en la bitácora del aplicativo SIRE referentes a la atención de casos, una vez revisada la información entregada por la subdirección de emergencias y de acuerdo con la visita de campo a la CITEL, no se evidenció ningún tipo de lineamiento referente a la identificación de la pertinencia, relevancia y/o importancia de los casos de atención reportados, por lo tanto no fue posible identificar si el direccionamiento de los registros es adecuado y si el trámite fue efectivo, con base en lineamientos formales.*

*Nos permitimos informar que en el "INSTRUCTIVO SERVICIOS DE EMERGENCIAS - RADIOOPERADOR" se encuentra la actividad no. 4 "Análisis de eventos", en la cual se establece el lineamiento de manera formal en este instructivo, dado que allí se describe de forma precisa la manera en que debe proceder tanto el radioperador de la central de Información y telecomunicaciones (CITEL), como el Coordinador de Operaciones y Emergencias (COE) para realizar la identificación, pertinencia y relevancia de los eventos de emergencia que deben registrados en la bitácora SIRE, para esto y de acuerdo a lo descrito en la actividad No.4, se deben tener en cuenta los siguientes criterios "Una vez recibida por el Radioperador de la CITEL la copia de eventos de acuerdo con la guía de tipificación de incidentes del NUSE, realizará un análisis de los mismos con el fin de establecer su relevancia, pertinencia e importancia del trámite y determinar la apertura o no del evento en el SIRE teniendo en cuenta:*

- a) Cantidad de reportes para un mismo evento: Cuando en la plataforma del NUSE se presenten varios reportes con características similares para un evento (barrio, tipo de evento, dirección, afectación, entre otros).*
- b) La tipificación del evento dependerá de las tipificaciones propias que se manejen en el sistema de información del IDIGER, así mismo de los incluidos en la guía de tipificación de incidentes del NUSE y/o los que se adicionen eventualmente*
- c) Magnitud de la posible afectación: Personas lesionadas, personas afectadas, afectación a la gobernabilidad, afectación a espacio público, riesgo de afectación a la comunidad y/o bienes de la comunidad y afectación al medio ambiente.*
- d) Eventos en donde el IDIGER es el responsable principal de la ejecución y coordinación del servicio o función de respuesta a emergencias o aquellos en donde alguna otra entidad solicite la presencia de IDIGER (especificar).*

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 21 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## CONCLUSION OCI

Una vez analizada la respuesta presentada por la Subdirección para el manejo de Emergencias y Desastres, se desvirtúa la condición relacionada con la actividad 2 del Procedimiento ME-PD-05 V10 y la actividad 4 del Instructivo ME-IN-01 V3, no obstante, se mantienen las condiciones asociadas a las actividades 4 y 5 del procedimiento, 1, 2, 3, y 7 de las actividades operativas del instructivo y 1 y 2 de las actividades administrativas del instructivo, por cuanto en la respuesta no se presentaron evidencias del cumplimiento de los criterios observados. Por lo anterior, la observación No. 1, se mantiene con las siguientes condiciones:

### ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL PROCEDIMIENTO

**Actividad 4:** Crear y documentar el evento en la bitácora SIRE y/o clonar el evento en PremierOne, la cual se desarrolla mediante Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.

Conforme a lo mencionado por el proceso en la visita de recorrido a la CITEL, todos los registros asociados a la atención de casos de emergencia se ingresan en la bitácora del aplicativo SIRE, sin embargo, cuando existe interrupción del funcionamiento del sistema, el cual es recurrente, la recepción de la información se genera en un archivo Excel diferente al formato ME-FT-01, lo cual incumple con lo establecido como producto dentro del procedimiento.

**Actividad 5:** Activar los servicios y funciones de respuesta (parte II), actividad que se desarrolla mediante Bitácora-SIRE o ME-FT-01 Formato planilla registro de eventos, en los casos que el SIRE presente fallas.

No se evidencia el diligenciamiento del formato ME-FT-01, adicional a esto, la activación y/o coordinación de servicios de respuesta se ve comprometida al no contar con enlaces directos con las entidades que hacen parte del sistema de gestión de riesgos, lo que dificulta la oportunidad de respuesta, o peor aún, que no se genere ningún tipo de servicio de respuesta.

### ACTIVIDADES OPERATIVAS QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL INSTRUCTIVO

**Actividad 1:** Entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta, la cual se desarrolla mediante Correo electrónico GE-FT-42 Formato entrega de actividades y eventos de emergencia para el seguimiento y activación de servicios y funciones de respuesta.

Conforme a los registros definidos como muestra para desarrollar las pruebas de auditoria, si bien se evidencian correos con información referente a la entrega de la información por cambio de turno, no se evidencia el diligenciamiento del formato GE-FT-42 en ninguna de las fechas u horarios de cambio, formato definido como producto para el cumplimiento de la actividad.

**Actividad 2:** Recepción de funciones y/o actividades, actividad que dentro del instructivo no tiene definido un producto para su cumplimiento.

De acuerdo con la visita de campo a la CITEL, si bien dentro de la operación de la central se cubre la atención de los canales disponibles, no se genera ningún tipo de asignación formal de los canales disponibles y los operadores de turno, evidenciando falta de control y una posible pérdida

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 22 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

de trazabilidad.

**Actividad 3:** Ingreso de eventos a CITEL IDIGER, actividad que dentro del instructivo no tiene definido un producto para su cumplimiento.

Si bien se observó registros en la bitácora del aplicativo SIRE referentes al registro y tipificación de casos, una vez revisada la información entregada por la subdirección de emergencias y de acuerdo con la visita de campo a la CITEL, se observó diferencias en las tipificaciones establecidas en la plataforma NUSE y las definidas en el aplicativo SIRE, con lo cual se ha ocasionado demoras en la atención de casos de emergencia, toda vez que los registros se han cargado a otras entidades o en algunos casos desde la línea 123, no se carga la información a la entidad y es hasta cuando el radioperador verifica la base de datos que identifica casos que si requieren atención por parte de la entidad o alguna entidad que hace parte del Sistema de gestión de riesgos.

**Actividad 7:** Activación y gestión de entidades SDGR-CC, la cual se desarrolla mediante Bitácora SIRE /Correos electrónicos / Chat de WhatsApp.

Se evidenció que la activación y/o coordinación de servicios de respuesta se ve comprometida al no contar con enlaces directos con las entidades que hacen parte del sistema de gestión de riesgos, lo que dificulta la oportunidad de respuesta, o peor aún, podría generar le desatención de los servicios de respuesta a emergencias, incumpliendo con la misionalidad de la entidad y las funciones como coordinador del sistema de gestión de riesgos.

#### **ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS QUE SE EJECUTAN PARCIALMENTE SEGÚN EL INSTRUCTIVO**

**Actividad 1:** “Reporte de inicio y finalización de funciones y/o actividades”, la cual se desarrolla mediante “ME-FT-43 Reporte en turno y disponibilidad”. De acuerdo con la información entregada por la subdirección, no se evidencia el diligenciamiento del formato ME-FT-03, establecido como producto para el cumplimiento de la acción, Adicional a esto en la visita de seguimiento, no se evidencio el reporte de disponibilidad por parte del radioperador al momento de iniciar el turno.

**Actividad 2:** “Estado de cuencas de ríos y de estaciones hidro-metereológicas”. Si bien se realizan las actualizaciones de los reportes hidrometeorológicos, estos no se consignan en la bitácora como está definido en el instructivo, dicha información se carga en la sección SAB conexas al aplicativo SIRE, sección que tiene un acceso independiente.

De acuerdo con lo anterior se evidencia el cumplimiento parcial de las actividades establecidas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01, aplicables a los radio-operadores de la CITEL del IDIGER, frente a la documentación reportada por la Subdirección para el Manejo de emergencias y Desastres, asociadas al correcto funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER, de acuerdo con las emergencias reportadas durante la vigencia 2024.

#### **5.4.3 OBSERVACIÓN No. 2: Deficiencia en la identificación y aplicación de criterios que permitan la unificación de los hechos generadores asociados a la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información (SIRE).**

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 23 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

- **Riesgo de auditoría:** Posible afectación reputacional por la inoportunidad en la activación y/o prestación de servicios de respuesta, a causa de diferencias en la tipificación de incidentes que se registran en los sistemas de información.
- **Prueba de auditoría:** Verificar la efectividad de los criterios establecidos por el IDIGER frente a la tipificación de incidentes en su sistema de información SIRE.

En el desarrollo de las actividades adelantadas por el equipo auditor para validar la articulación de los criterios establecidos referentes a la tipificación de incidentes tanto en el sistema propio del IDIGER (SIRE) y el sistema de información de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia (NUSE), se identificó la siguiente condición:

### CONDICIÓN.

En atención al objetivo de la auditoría interna, el equipo auditor identifico los diferentes criterios normativos aplicables al IDIGER en materia de servicios de respuesta a emergencias y la manera como se tipifican en sus sistemas de información así:

- **Protocolo Articulación Interinstitucional en la recepción, tramite, despacho y Coordinación de la atención de incidentes de seguridad y emergencias. Numeral 4.4. Principales funciones de las entidades que conforman el Sistema C4. 4.4.4. Instituto Distrital para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDIGER).** En articulación con otras instituciones atienden emergencias en la ciudad de Bogotá D.C., su misión principal es emprender acciones y generar lineamientos para la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático, en el marco de la coordinación del SDGR-CC en el distrito Capital, con el fin de proteger a las personas en situaciones de riesgo y lograr el desarrollo sostenible de Bogotá D.C.

**CITEL:** (Centro de Información y Telecomunicaciones) encargado de regular el flujo de comunicaciones de los diferentes canales y medios disponibles para que haya una intercomunicación para la atención integral de emergencias, calamidades y desastres de manera efectiva según los lineamientos del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos.

- **Guía de tipificación de incidentes G-GE-01 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.** Documento en el que se ha definido, por consenso con las entidades que integran el C4, los códigos que serán utilizados para la gestión de emergencias. Incluye la descripción de los códigos, las actividades que realizará el nivel de activación del sistema (Línea 123 Bogotá) y la prioridad que cada entidad le asigna al incidente. Aplica al proceso misional Gestión de Emergencias -GE, en la Sala Unificada de Recepción -SUR de la Línea 123 Bogotá, o en sus salas de contingencia.

De acuerdo con lo establecido en la norma y los lineamientos vigentes, se identificó que el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER debe estar alineado con los diferentes sistemas de información del Distrito, en este sentido al momento de recepcionar los casos de emergencia, la tipificación de estos debe ser concordante, con el fin de asegurar su adecuado direccionamiento y atención.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 24 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

En este sentido, se solicitó información mediante comunicación interna 2025IE4727 del 23/07/2025:

*"1. Informar bajo qué criterio o lineamiento, el IDIGER determino la tipificación de eventos aplicables para la atención de emergencias y la necesidad o no de la apertura de eventos SIRE.*

*2. Informar si la tipificación de eventos y/o incidentes establecidos por el IDIGER, la cual debe estar parametrizada en su plataforma (SIRE), está alineada con los parámetros y lineamientos establecidos por la Secretaría General aplicables a la plataforma NUSE o Premier ONE de la línea 123".*

La Subdirección de Emergencias dio respuesta mediante comunicación interna N°2025IE4928 del 31/07/2025 respondiendo: *"Las tipificaciones aplicables a cada una de las condiciones de riesgo, surgen del hecho notorio materializado; de acuerdo al mismo el IDIGER dentro de la arquitectura del módulo Bitácora que hace parte del SIRE, incluyó 156 tipologías para el manejo a dichas condiciones. Asimismo, en relación a la determinación para la Apertura de Eventos SIRE, la activación o no de eventos en el Sistema de Información para la Gestión del Riesgo y Cambio Climático -SIRE- se fundamenta en varios factores críticos:*

- Competencias y naturaleza del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER):
- Articulación con Entidades del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático -SDGRCC".

*"La tipificación de eventos e incidentes establecida por el IDIGER, dentro del módulo Bitácora de emergencias, está parametrizada dentro de su arquitectura de acuerdo con los hechos notorios que generan las condiciones de riesgo. Estas tipificaciones, si bien es cierto se han armonizado dentro de la guía de tipificaciones definida por el NUSE en su sistema P1, corresponden a dinámicas propias asociadas a la naturaleza y funciones del IDIGER".*

Una vez revisada la información anexa a la comunicación entregada por el proceso, se observó documento en Excel con los registros de tipificaciones actuales tanto del sistema de información propio de la entidad (SIRE), como la tipificación del sistema de información externo (NUSE), tal como se muestra a continuación:

**Tabla No. 5. Tipificación de Incidentes plataforma NUSE**

PREMIER ONE			
COD.	DESCRIPCION	COD.	DESCRIPCION
710	EVENO NATURAL NO ESPECIFICADO	741	DAÑO EN EDIFICACION
711	SISMO	742	MANIFESTACION O MOTIN
712	GRANIZADA	743	ACCION SUBVERSIVA
713	RAYOS	745	MIGRANTES O DESPLAZADOS INVADIENDO TERRENO O EDIFICIO
714	VIENTOS	746	ELECTROCUCION
721	MOVIMIENTO MASA	748	AGLOMERACION PROGRAMADA
722	ENCHARCAMIENTO DE VIA	750	PRESENCIA DE ANIMAL PELIGROSO
723	ENCHARCAMIENTO EDIFICACION	751	PRESENCIA DE ABEJAS
724	DESBORDAMIENTO DE CAUSE	752	PRESENCIA DE ROEDORES, MOSCAS U OTRAS PLAGAS
725	CRECIENTE TORRENCIAL DE QUEBRADA	753	RESIDUOS HOSPITALARIOS
726	QUEMA DE RESIDUOS SOLIDOS	761	ACTOS CONTRA EL AMBIENTE
727	INCIDENTE EN ARBOLADO	770	DAÑO EN RED DE SERVICIO NO ESPECIFICADA

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 25 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

PREMIER ONE			
COD.	DESCRIPCION	COD.	DESCRIPCION
728	ANIMAL ATRAPADO, HERIDO, MALTRATADO O MUERTO	771	DAÑO EN SERVICIO DE ENERGIA
729	INCENDIO EN VEGETACION	772	DAÑO EN SERVICIO DE GAS
731	INCENDIO ESTRUCTURAL	773	DAÑO EN SERVICIO DE ACUEDUCTO
732	INCENDIO VEHICULAR	774	DAÑO EN SERVICIO DE ALCANTARILLADO
733	EXPLOSION	775	DAÑO EN SERVICIO DE TELEFONO
734	MATERIAL PELIGROSO	776	DAÑO EN SERVICIO DE TELEVISION
735	ACCIDENTE DE TRANSITO	791	SIMULACRO
736	FALLA EN SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL, CAIDA DE ASCENSOR	APOYO	APOYO IDIGER
737	COLAPSO O POSIBILIDADES DE COLAPSO		

Fuente. Cuadro tipificaciones Comunicación interna 2025IE4928 SMEyD

**Tabla No. 6. Tipificación de Incidentes plataforma SIRE**

SIRE					
NO	DESCRIPCION	NO	DESCRIPCION	NO	DESCRIPCION
1	Abejas	53	Derrame de sustancias químicas peligrosas - Fuga de sustancias químicas peligrosas	105	Inundación - Represamiento de Cauce
2	Abejas - Ataque de Abejas a Personas	54	Derrame de sustancias químicas peligrosas - Hallazgo de materiales peligrosos	106	Muerte Natural
3	Abejas - Existencia de Panales o Colmenas de Abejas	55	Derrame de sustancias químicas peligrosas - Incendio por sustancias químicas peligrosas	107	Muerte Natural - Muerte por Accidente Laboral
4	Accidente Aéreo	56	Desechos en vía pública	108	Muerte Natural - Muerte por Accidente tránsito
5	Accidente Aéreo - Aeronave en Tierra	57	Desorden Civil	109	Persona desaparecida
6	Accidente Aéreo - Aeronave en Vuelo	58	Electrocución	110	Persona desaparecida - Con personas extraviadas sin lesiones
7	Accidente de tránsito	59	Electrocución - Caída de Rayos	111	Persona desaparecida - Con personas lesionadas
8	Accidente Ferroviario	60	Electrocución - Contacto con redes eléctricas	112	Plaga
9	Accidente Ferroviario - Con afectación a automotores	61	Emergencia Aérea	113	Poda y Tala
10	Alteración de Orden Público - Con afectación y saqueos en edificaciones	62	Emergencia Aérea - Emergencia de Aeronave en tierra	114	Polvora Actividad
11	Alteración de Orden Público - Con personas heridas	63	Emergencia Aérea - Emergencia de Aeronave en vuelo (sin accidente o colisión)	115	Polvora Afectación
12	Animales Peligrosos	64	Emergencia Humanitaria	116	Quema Forestal
13	Atentado Terrorista	65	Encharcamiento	117	Quemas
14	Avalancha (Alud)	66	Enfermedad o Traumatismo	118	Quemas - Basuras
15	Caída de Altura	67	Enfermedad o Traumatismo - Epidemia	119	Quemas - Desechos o material vegetal
16	Caída de Altura - Árbol	68	Epidemia	120	Rayo
17	Caída de Altura - Edificaciones	69	Escape de gas	121	Represamiento de cauce
18	Caída de Altura - Maquinaria	70	Escape de gas - Daño en redes domiciliarias de servicio públicos gas	122	Rescate Acuático
19	Caída de Altura - Propia altura	71	Escape de gas - Daño en redes matrices de servicio públicos gas	123	Rescate Acuático - Caída de Persona en cuerpo de agua
20	Caída de Altura - Redes	72	Escape de gas - Daño o Fuga en Tanques de Almacenamiento de gas	124	Rescate Acuático - Caída de vehículo en cuerpo de agua
21	Caída de árbol	73	Explosión	125	Rescate en Alturas
22	Caída de árbol - Caída de ramas	74	Explosión - Atentado Terrorista	126	Rescate en Alturas - En Edificación en construcción
23	Caída de árbol - Pérdida de verticalidad de árbol	75	Explosión - Explosión por gas (natural/GLP)	127	Rescate en Alturas - En precipicios o abismos
24	Caída de árbol - Volcamiento total de árbol	76	Explosión - Explosión por sustancias químicas peligrosas	128	Rescate en Alturas - En redes de servicios (postes y torres)
25	Colapso de estructura	77	Explosión por sustancias químicas peligrosas	129	Rescate en Espacios Confinados

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

## INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 26 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

SIRE					
NO	DESCRIPCION	NO	DESCRIPCION	NO	DESCRIPCION
26	Conato de incendio	78	Falla Eléctrica	130	Rescate en Espacios Confinados - En Alcantarillas
27	Conato de Incendio Forestal	79	Fenómeno de Remoción en Masa	131	Rescate en Espacios Confinados - En Ascensores
28	Contaminación Ambiental	80	Fenómeno de Remoción en Masa - Avalancha (Alud)	132	Rescate en Espacios Confinados - En Silos
29	Contaminación Ambiental - Contaminación del agua	81	Fenómeno de Remoción en Masa - Riesgo de Fenómeno de remoción en masa	133	Rescate en Espacios Confinados - En Sótanos
30	Contaminación Ambiental - Contaminación del aire	82	Fuga de sustancias químicas peligrosas	134	Rescate en Espacios Confinados - En Túneles
31	Contaminación Ambiental - Contaminación del suelo	83	Granizada	135	Rescate en Espacios Confinados - En Zanjas
32	Contaminación del agua	84	Hallazgo de materiales peligrosos	136	Rescate en Estructuras Colapsadas
33	Contaminación del aire	85	Incendio en Aeronave	137	Rescate en Estructuras Colapsadas - En Edificaciones Colapsadas
34	Contaminación del suelo	86	Incendio en Aeronave - Conato en Aeronave	138	Rescate en Estructuras Colapsadas - En Maquinaria colapsada
35	Daño en redes de servicio públicos acueducto	87	Incendio Estructuras	139	Rescate en Estructuras Colapsadas - En Redes de servicios (postes y torres) colapsadas
36	Daño en redes de servicio públicos alcantarillado	88	Incendio Estructuras - Conato Estructural	140	Rescate Industrial
37	Daño en redes de servicio públicos de teléfono	89	Incendio Forestal	141	Rescate Industrial - Atrapados en Edificaciones de uso industrial
38	Daño en redes de servicio públicos energía	90	Incendio Forestal - Conato Forestal	142	Rescate Industrial - Atrapados en Maquinaria Industrial
39	Daño en redes de servicio públicos gas	91	Incendio Forestal - Quemados Forestal	143	Rescate Vehicular
40	Daño en Redes de Servicios Públicos	92	Incendio por sustancias químicas peligrosas	144	Rescate Vehicular - Vehículos intermedios (buses, busetas, camiones)
41	Daño o falla estructural	93	Incendio por sustancias químicas peligrosas - Conato	145	Rescate Vehicular - Vehículos livianos (automóviles y camionetas)
42	Daño o falla estructural - Caída de elementos por vendaval	94	Incendio Vehicular	146	Rescate Vehicular - Vehículos pesados, tracto camiones, (Tractomulas, maquinaria pesada)
43	Daño o falla estructural - Elementos no estructurales en riesgo de caída	95	Incendio Vehicular - Conato Vehicular	147	Riesgo de colapso estructural
44	Daño o falla estructural - Riesgo de colapso estructural	96	Incidente o emergencia en eventos masivos	148	Riesgo de colapso estructural - Colapso de estructura
45	Daños en malla vial	97	Intoxicación	149	Riesgo de colapso estructural - Edificación en Riesgo de colapso estructural
46	Derrame de aceite o gasolina en vía pública	98	Intoxicación - Por alimentos	150	Riesgo de Fenómeno de remoción en masa
47	Derrame de Hidrocarburos	99	Intoxicación - Por gases o humos	151	Sequía
48	Derrame de sustancias químicas peligrosas	100	Intoxicación - Por sustancias químicas	152	Sismo
49	Derrame de sustancias químicas peligrosas - Derrame de Hidrocarburos	101	Inundación	153	Tormenta
50	Derrame de sustancias químicas peligrosas -Derrame de sustancias químicas peligrosas	102	Inundación - Encharcamiento (Lámina de agua menor a 30 cms)	154	Vendaval
51	Derrame de sustancias químicas peligrosas - Desechos peligrosos en vía pública	103	Inundación - Granizada		
52	Derrame de sustancias químicas peligrosas Explosión por sustancias químicas peligrosas	104	Inundación - Inundación (Lámina de agua mayor a 30 cms)		

Fuente. Cuadro tipificaciones Comunicación interna 2025IE4928 SMEyD

Una vez verificados los registros de tipificaciones descritos en las tablas No. 5 y No. 6, se observa que para el aplicativo externo NUSE se cuenta con 41 tipificaciones PremierOne - Oficina del C4 (guía de tipificaciones) y para el aplicativo propio se tienen definidas 154 tipificaciones dentro de la bitácora de Emergencias del SIRE.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 27 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

De acuerdo con lo anterior se cotejo la información descrita en los criterios de tipificación evidenciando que solo 10 de estas, tiene correlación directa entre los sistemas de información, reflejando falta de alineación entre la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información propio de la entidad (SIRE), frente a la tipificación de incidentes del sistema de información externo (NUSE).

Adicional a lo anterior, según la información entregada directamente por el proceso en visita de campo al C4 el 16/07/2025, se evidencio que esta diferencia en la tipificación entre los sistemas, ocasiona inconvenientes en la recepción de casos de atención a emergencia que ingresan mediante la línea 123, teniendo en cuenta que al no contar con criterios unificados en cuanto a la tipificación de incidentes, desde el NUSE no se asigna el requerimiento a causa del desconocimiento del tipo de incidente o se hace de manera tardía, ocasionando incompetencia en la atención de emergencias.

Lo anterior refleja ausencia de articulación entre los criterios definidos por el IDIGER para la tipificación de incidentes en su sistema de información frente a la tipificación que implementa la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia en su aplicativo PremierOne.

#### **CRITERIO.**

- Guía de tipificación de incidentes G-GE-01 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Protocolo Articulación Interinstitucional en la recepción, tramite, despacho, y coordinación de la atención de incidentes de seguridad y emergencias

#### **CAUSA.**

Inefectividad de los controles que aseguren la articulación de actividades asociadas al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL, con los lineamientos externos asociados a la activación y prestación de servicios de respuesta.

#### **CONSECUENCIA.**

Posible materialización del riesgo identificado por el equipo auditor: *“Posible afectación reputacional por la inoportunidad en la activación y/o prestación de servicios de respuesta, a causa de diferencias en la tipificación de incidentes que se registran en los sistemas de información”.*

Se recomienda establecer criterios y lineamientos asociados a la tipificación de incidentes, con el fin de articular de manera adecuada las necesidades de la entidad frente a la atención de emergencias y los criterios establecidos por la autoridad administradora del sistema de información de la línea 123.

#### **RESPUESTA INFORME PRELIMINAR**

La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres mediante comunicación interna No. 2025IE5283 del 21/08/2025 remitió la siguiente respuesta frente a la observación No. 2:

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 28 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

*“En relación a la observación No. 2: “Deficiencia en la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información propio de la entidad (SIRE), frente a la tipificación de incidentes del sistema de información externo (NUSE)”. nos permitimos hacer las siguientes aclaraciones*

*Es preciso aclarar que el radioperador del Nuse cuenta con la Guía de tipificación de incidentes G-GE-01 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, la cual establece el criterio “Circunstancias Modificadoras”, que de acuerdo al tipo de emergencia le corresponde a cada entidad que hace parte del Sistema de Gestión de Riesgos y Cambio Climático atender. Dado lo anterior es importante mencionar que de allí se presenta la diferencia en relación a las tipificaciones que maneja tanto el NUSE como el IDIGER, no obstante, a través de mesas de trabajo entre el IDIGER y la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se han realizado varias reuniones donde se ha solicitado la parametrización en dicha guía, de las tipificaciones que maneja el IDIGER (se adjuntan oficios y actas de reunión). En tal sentido, se ha solicitado, que cuando se presente un hecho notorio o condición de riesgo, el radioperador del NUSE en el momento de la atención de la llamada de emergencia realice el filtro a través de preguntas orientadoras, para determinar efectivamente la competencia y así proceder a notificar al IDIGER o a la agencia que por competencia y de acuerdo a lo establecido en el Marco de Actuación, deba asumir o implementar acciones.*

*Dado lo anterior, queremos informar que tanto la guía de tipificación de incidentes G-GE-01, manejado por la central NUSE y las tipificaciones que se encuentran en el aplicativo SIRE, se encuentran armonizadas de acuerdo a las necesidades evaluadas en las mesas de trabajo y otras instancias, las cuales se han construido a través de la experiencia en la atención de emergencias como de las estadísticas y las circunstancias modificadoras.*

*No obstante, y de acuerdo a la nota “se observa que para el aplicativo externo NUSE se cuenta con 41 tipificaciones PremierOne - Oficina del C4 (guía de tipificaciones) y para el aplicativo propio se tienen definidas 154 tipificaciones dentro de la bitácora de Emergencias del SIRE. De acuerdo con lo anterior se cotejo la información descrita en los criterios de tipificación evidenciando que solo 10 de estas, tiene correlación directa entre los sistemas de información, reflejando falta de alineación entre la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información propio de la entidad (SIRE), frente a la tipificación de incidentes del sistema de información externo (NUSE).”.*

*Es preciso aclarar que estas diferencias se presentan por las “Circunstancias Modificadoras” dado que al ingresar a la Bitácora SIRE y de acuerdo a la característica específica de la atención se expande de acuerdo a la misma naturaleza u origen de la emergencia. Un claro ejemplo lo podemos observar en el tipo de incidente de la guía de tipificación del Nuse “973 DAÑO RED (Daños en redes de servicios)” en este caso para el NUSE sería una (1) tipificación, no obstante, cuando el radioperador de la línea 123 realiza las preguntas correspondientes y establece la circunstancia modificadora y la descripción de la misma, esta tipificación se puede desplegar a red de energía, red de acueducto, red de alcantarillado, estas 3 tipificaciones si se encuentran desagregadas en la Bitácora SIRE.*

*Adicionalmente como se puede observar en la Guía de tipificación de incidentes G-GE-01 Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, el NUSE copia un total de 65 incidentes diferentes al IDIGER de acuerdo a la circunstancia modificadora.*

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 29 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

*Por último, al ser las emergencias procesos dinámicos han generado que se mantenga de manera periódica las mesas de trabajo (se adjuntan actas), en donde se revisan las tipificaciones cuando se evidencia que algún hecho notorio presenta cambios, y en este espacio se realiza la gestión necesaria para solicitar los ajustes correspondientes, con el fin que los casos de emergencia sean debidamente copiados al IDIGER para la gestión correspondiente.”.*

## CONCLUSION OCI.

Analizada la respuesta entregada por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres en lo que respecta a la deficiencia en la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información propio de la entidad (SIRE), no se logra desvirtuar la condición indicada por el equipo auditor, toda vez que revisados los soportes adjuntos no se observan criterios definidos que permitan la unificación de los hechos generadores, los cuales permiten una adecuada tipificación de los casos de emergencia que se reciben en la CITEL; adicional a esto, las actas de reuniones y oficios entregados a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia relacionadas a las tipificaciones de las plataformas, corresponden a las vigencias 2019 y 2020 así:

- Oficio a NUSE entrega cartografía y recursos (5-02-2019)
- Oficio para Nuse tipificaciones (8-05-2019)
- Acta de reunión tipificaciones Premierone (13-05-2019)
- Acta reunión bitácora (14-06-2019)
- Acta reunión C4 revisión de reportes (19-02-2020)

Si bien la entidad en su momento cumplió con la identificación de las tipificaciones para la atención de emergencias y generaron posteriores reuniones para identificar posibles modificaciones, dichos procesos se adelantaron durante el primer semestre de la vigencia 2019, que corresponde con la vigencia de la “guía de tipificación de incidentes G-GE-01, manejado por la central NUSE”, posterior a esto se observó un seguimiento a comienzos de la vigencia 2020 relacionados con la bitácora y sus reportes.

Por lo anterior, se recomienda la revisión, análisis y actualización de las tipificaciones existentes en los sistemas de información NUSE y SIRE, con base en la unificación de los hechos generadores que actualmente tenga identificados el IDIGER, las cuales conllevan a la activación y/o atención de los servicios de respuesta a emergencia definidos en el marco de actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias.

Así las cosas, se ratifica la observación No. 2.

### 5.4.4 **OBSERVACIÓN No. 3:** Por el cumplimiento parcial del componente de telecomunicaciones para la respuesta establecido en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias

- **Riesgo de auditoría:** Posible afectación reputacional por el incumplimiento del componente de telecomunicaciones para la respuesta, con relación a las funciones de respuesta definidas en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>		Código: EI-FT-09
			Versión: 7
			Página: 30 de 38
			Vigente desde: 28/09/2021

- **Prueba de auditoría:** Verificar la oportunidad de las acciones adelantadas por el IDIGER frente a la normatividad vigente aplicable a la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – EDRE, así como la articulación de los componentes que intervienen en ella.

En el desarrollo de las actividades adelantadas por el equipo auditor para validar el cumplimiento de los criterios normativos aplicables y los lineamientos establecidos por el IDIGER con relación a la prestación de servicios de respuesta a emergencias, se identificó la siguiente condición:

### CONDICIÓN.

En atención al objetivo de la auditoría interna, el equipo auditor identificó diferentes criterios normativos aplicables al IDIGER en materia de servicios de respuesta a emergencias, frente a estos criterios, se concluyó la competencia de desarrollar acciones por parte del IDIGER como Coordinador del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo de Adaptación al Cambio Climático y Autoridad Técnica Distrital en materia de gestión de riesgos, con el fin de implementar servicios de respuesta a emergencias articulados con las entidades que hacen parte del SDGR-CC y que algunos de estos servicios se coordinan y despliegan desde la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER así:

- De acuerdo con la gestión de riesgo estructurada en el país a partir de la Ley 1523 de 2012, define tres procesos como componentes centrales de la gestión del riesgo, a saber: Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres; que a su vez se componen de subprocesos que desagregan la forma de aproximarse a los factores del riesgo y a las medidas para su gestión, como se muestra a continuación:


**IMAGEN No. 2. Gestión del Riesgo según Ley 1523 de 2012**



Fuente. CR-OD-01 - V1. Documento Metodológico operación estadística

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 31 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

- **DECRETO 173 DE 2014. Artículo 3. Funciones del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER.** El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER- como entidad encargada del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC, cumplirá las funciones establecidas en el Acuerdo Distrital 546 de 2013, las cuales se detallan en el presente artículo.

4. Ejercer las funciones de dirección, coordinación, seguimiento y evaluación del conjunto de las actividades administrativas, operativas y de comunicaciones que sean indispensables para la ejecución de la Estrategia Distrital de Respuesta en las diferentes situaciones de emergencia, calamidad y/o desastre. Para tales efectos, corresponde al IDIGER:

4.1. Formular en el marco del SDGR-CC, la Estrategia Distrital de Respuesta a situaciones de emergencia, calamidad y/o desastre.

4.2. Coordinar el Sistema Operativo Distrital de Emergencias compuesto por la Red Distrital de Centros de Reserva, la Red Distrital de Comunicaciones de Emergencias y el Sistema de Registro de Afectados.

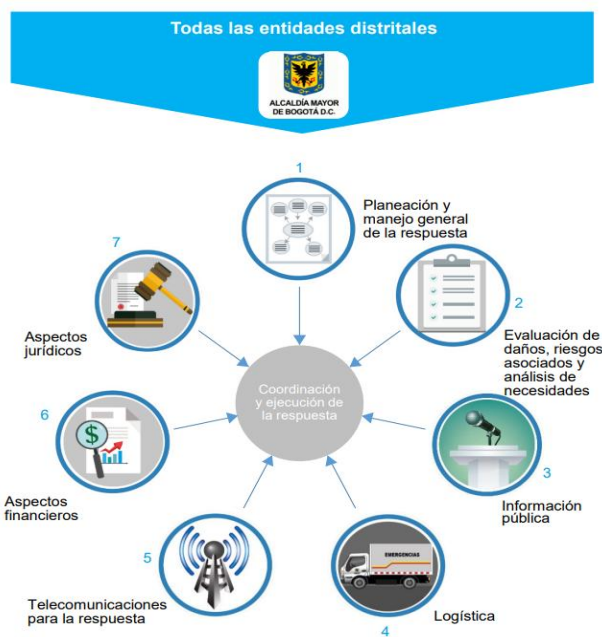
4.3. Administrar la Red Distrital de Comunicaciones de Emergencias, para garantizar su operación de manera permanente, así como su interoperabilidad con las entidades del SDGR-CC y la conexión con el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos.

- **DECRETO 172 DE 2014. Artículo 26. Sistemas y subsistemas distritales asociados al Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático -SDGR-CC.** Se entiende por sistemas y subsistemas asociados los que están relacionados en forma directa o indirecta con la gestión de gestión de riesgos y cambio climático. El Sistema Distrital de Gestión del Riesgos(Sic) y Cambio Climático, se articulará con dichos sistemas y subsistemas de la siguiente manera.
- **Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias Número 123, NUSE:** establecido por el Decreto Distrital 451 de 2005 y los Acuerdos No. 232 y 233 de 2006. El Sistema Distrital de Gestión Riesgos y Cambio Climático estará representado por el IDIGER en el Comité de Apoyo y Seguimiento, definido en el Decreto 451 de 2005 y la Red Distrital de Comunicaciones de Emergencias es el mecanismo de integración y activación de las entidades que conforman el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, en desarrollo de la Estrategia Distrital de Respuesta, lo cual deberá quedar registrado en el Sistema de Información para la Gestión de Riesgos y Cambio Climático- SIRE.
- **Marco de Actuación Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – EDRE.** El cual tiene por objetivo Optimizar la organización y coordinación interinstitucional en la ejecución de los servicios básicos de respuesta requeridos para la atención efectiva de las emergencias en Bogotá D.C.

**6.1 FUNCIONES DE RESPUESTA.** Todas las entidades distritales, independientemente de que tengan a cargo la responsabilidad de prestar servicios de respuesta a emergencias, deben ejercer las funciones de respuesta.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

### IMAGEN No. 3. Funciones de Respuesta



Fuente: Marco de Actuación - EDRE SMEyD

**Telecomunicaciones para la respuesta.** “Mantener las comunicaciones remotas entre los diferentes ejecutores de los servicios y funciones de respuesta; instalando sistemas de telecomunicación y asegurando la dotación de equipos de comunicaciones para vehículos, personal e instalaciones para la respuesta”.

### IMAGEN No. 4. Niveles de Coordinación – EDRE

Unidad de Coordinación	Cuándo	Dónde
Red Distrital de Comunicaciones de Emergencias	Comunicación permanente para notificaciones y articular recursos en emergencias cotidianas	Red de radiocomunicaciones
1. Puesto de Mando Unificado – PMU	Se activa ante la presencia de dos o más entidades respondientes	Se ubica en terreno (próximo a la zona de afectada), con instalaciones provisionales
2. Centro de Operaciones de Emergencias – COE	Se activa por solicitud del Director del IDIGER en situación intensa o extendida de daños y/o crisis social*	Se ubica en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá – C4 Calle 20 # 68A – 06
3. Consejo Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático CDGR-CC**	Se activa por solicitud del Alcalde Mayor o el Secretario General	Se ubica en la Alcaldía Mayor de Bogotá, Carrera 8 # 10 – 65

Fuente: Marco de Actuación - EDRE SMEyD

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER

Código: EI-FT-09

Versión: 7

Página: 33 de 38

Vigente desde:  
28/09/2021

**RED DISTRITAL DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS.** Es la intercomunicación permanente, a través de radiofrecuencias, entre las diferentes entidades ejecutoras de servicios de respuesta. La administración de la red la realiza el IDIGER. Las principales funciones de la red son:

- Solicitar la presencia de entidades ejecutoras de acuerdo con los servicios de respuesta que requieran ser prestados.
- Recepcionar requerimientos de recursos para la respuesta a la emergencia.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que las actividades desarrolladas por la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER, se encuentran directamente relacionadas con el Componente No. 5: "Telecomunicaciones para la respuesta", establecido dentro de las funciones de respuesta del marco de actuación de la Estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE).

Con el propósito de verificar el cumplimiento adecuado de dichas funciones, la OCI efectuó una visita de campo el día 16 de julio de 2025 al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, lugar donde opera actualmente la CITEL del IDIGER.

En dicha visita se pudo observar que la CITEL cuenta con dos tipos de canales de telecomunicaciones, uno digital o canal troncalizado, el cual es administrado por la secretaria de Seguridad y Convivencia y es uno de los medios mediante el cual se reciben solicitudes de atención a emergencias que recibe la CITEL y el segundo canal es el análogo, el cual sirve como soporte en caso de alguna falla del canal digital.

Sin embargo, a pesar de contar con una red de telecomunicación, se evidencio que dicha red, no se encuentra articulada con las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión del Riesgos, lo cual no permite una comunicación directa en caso de necesitar activar servicios de respuesta, tampoco se cuenta con una base de datos con la información de los referentes de cada entidad, o de las áreas responsables de activar los servicios de respuesta, la comunicación entre la CITEL y la mayoría de las activaciones de servicios de respuesta realizados por la CITEL a las entidades del sistema es realiza mediante correo electrónico y chats, canales que en muchas ocasiones han sido inefectivos frente a la activación oportuna de los servicios de respuesta a emergencias.

En este sentido, la Oficina de Control Interno – OCI, elevó consulta al proceso mediante comunicación interna 2025IE4727 del 23 de julio de 2025, donde mediante la pregunta 4 se solicitó: *"Con relación a los sistemas de comunicaciones análogo y digital que se utilizan en la operación diaria de la CITEL, indicar si se tiene canal de comunicación directo con las entidades que hacen parte del sistema de gestión de riesgos y desastres del distrito, en caso que no, mencionar de qué manera se genera la comunicación con la entidad, en el caso de tener que activar sus servicios para la atención de una emergencia"*.

A lo cual, la Subdirección de Emergencias mediante comunicación 2025IE4928 del 31 de julio de 2025, respondió lo siguiente:

*"...Las notificaciones de algunas entidades que no cuentan con el sistema de radiocomunicaciones (entidades de servicios públicos, voluntarios, ejército y entidades no operativas), se realiza mediante correo electrónico, WhatsApp o línea telefónica. Es importante*

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 34 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

señalar que el canal análogo (administrado por el IDIGER), se mantiene únicamente como respaldo en caso de fallas del sistema troncalizado y no es utilizado para la operación diaria".

De acuerdo con lo anterior se evidencia deficiencias en el desarrollo oportuno de las actividades de la Central de Información y Telecomunicaciones - CITEL del IDIGER, específicamente las asociadas al componente de Telecomunicaciones para la respuesta, definido en el marco de actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias - EDRE, llegando a ocasionar el incumplimiento efectivo de las funciones del IDIGER como Coordinador del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, incumplimientos normativos y comprometer el cumplimiento de su misionalidad, a causa de la ausencia o prestación inoportuna de servicios de respuesta a emergencias.

#### **CRITERIO.**

- Ley 1523 de 2012. Por la cual se adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 172 DE 2014 "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 546 de 2013, se organizan las instancias de coordinación y orientación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDGR-CC y se definen lineamientos para su funcionamiento"
- DECRETO 173 DE 2014 "Por medio del cual se dictan disposiciones en relación con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, su naturaleza, funciones, órganos de dirección y administración"
- Marco de Actuación Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – EDRE.

#### **CAUSA.**

Inefectividad o ausencia de controles que aseguren el desarrollo de actividades de manera oportuna, con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de las funciones del IDIGER como Coordinador del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, asociadas a la prestación de los servicios de respuesta a emergencia definidos en la EDRE y demás normatividad vigente aplicable.

#### **CONSECUENCIA.**

Posible materialización del riesgo identificado por el equipo auditor: *"Posible afectación reputacional por el incumplimiento del componente de telecomunicaciones para la respuesta, con relación a las funciones de respuesta definidas en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias"*.

Se recomienda la revisión y análisis de los criterios y requisitos técnicos que se requieren para la articulación de las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, a la red de telecomunicaciones con la que dispone actualmente el IDIGER, con el fin de generar canales directos de comunicación en caso de presentarse la necesidad de activar sus servicios de respuesta, así como asegurar la adecuada intercomunicación del sistema durante el desarrollo de las acciones de respuesta a emergencias.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 35 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

## RESPUESTA INFORME PRELIMINAR

La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres mediante comunicación interna No. 2025IE5283 del 21/08/2025 remitió la siguiente respuesta frente a la observación No. 3:

*“En relación a la observación No. 3: “Por el cumplimiento parcial del componente de telecomunicaciones para la respuesta establecido en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias”. nos permitimos hacer las siguientes aclaraciones*

*La Central de Información y Telecomunicaciones (CITEL) dispone del uso 24 horas del día, los 7 días de la semana, del sistema de radios; medio este que permite el enlace permanente con las entidades que hacen parte del SDGRCC para la implementación de los servicios y funciones de respuesta.*

*Asimismo, internamente los profesionales que atienden por funciones y obligaciones de la respuesta a condiciones de riesgo, cuentan con sistemas de telecomunicaciones y para el caso concreto de los Coordinadores Operativos de PMU, estos disponen por redundancia de medios telefónicos asignados por la entidad.*

*De igual manera, es importante mencionar que las entidades que a la fecha no disponen de estos medios, se debe a que no ha sido posible la suscripción de comodatos para su asignación o por el no interés de las mismas en su utilización. Para estos casos en que no han querido contar con estos medios; se ha generado una base de datos desde la Central de Información y telecomunicaciones – CITEL, la cual es administrada por los radioperadores, donde permanentemente se actualizan los contactos y correos electrónicos de personal interno, referentes, entidades, grupos de apoyo, entre otros. Con estos medios de comunicaciones y a través de las diferentes fuentes de captura de información y contactos, se garantiza de manera eficiente la comunicación, el conocimiento de los riesgos y su respuesta en tiempo real a todas las entidades que conforman el Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.*

*La CITEL cuenta con 3 radios móviles y 4 radiobases en sala para activar el SDGRCC, así como accesos a medios alternos como teléfonos y otros recursos.*

*Se anexa a la presente comunicación el directorio “Red de Telecomunicaciones SDGRCC”.”.*

## CONCLUSIÓN OCI.

Una vez analizada la respuesta entregada por el proceso se evidencia que, si bien la entidad tiene a disposición la red de telecomunicaciones 24/7, esta no se encuentra articulada directamente con las entidades que conforman el Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, esto de acuerdo a lo mencionado por el mismo proceso en visita de seguimiento realizada el 16 de julio de 2025, así como lo mencionó en la respuesta a solicitud de información entregada mediante radicado 2025IE4928 del 31 del 321/07/2025 así:

*“Respuesta 4: Actualmente, los sistemas de comunicaciones del Distrito operan a través de la red troncalizada, gestionada por grupos designados desde la Secretaría Distrital de*

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 36 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

*Seguridad, Convivencias y Justicia -SDSCJ-, con Motorola como proveedor de la red. Se ha identificado un grupo denominado SIST-EMERG; sin embargo, este no integra la totalidad de las entidades del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-, siendo su administración responsabilidad del IDIGER." ...*

Por otro lado, en la respuesta al informe preliminar de auditoría, el proceso menciona que se cuenta con un directorio activo donde se registran los datos de las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático y sus respectivos referentes, archivo dispuesto mediante plataforma Drive, en una base de datos que no se encuentra formalizada y que no hace parte del directorio de control de documentos del proceso de Manejo de Emergencias, afectando la confiabilidad de la misma, lo que podría ocasionar inconvenientes en la oportunidad en la prestación de los servicios de respuesta a emergencias, por lo tanto, este soporte no se tiene en cuenta para subsanar las condiciones observadas por el equipo auditor.

Teniendo en cuenta lo anterior no se desvirtúa la condición identificada por el equipo auditor en lo que respecta a la posible materialización del riesgo *"Posible afectación reputacional por el incumplimiento del componente de telecomunicaciones para la respuesta, con relación a las funciones de respuesta definidas en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias"* y se ratifica la observación No. 3

## 6. RESUMEN HALLAZGOS - OBERVACIONES

TIPO DE HALLAZGO	PÁGINA
<b>NO CONFORMIDADES</b>	
<b>NO CONFORMIDAD No.1</b>	
<b>Prueba de auditoría:</b> Validar la actualización del procedimiento Coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10, y demás documentos asociados a este, así como el Instructivo servicios de emergencias – radioperador ME-IN-01 V3. <b>No Conformidad:</b> Deficiencias en el control interno que asegura la eficiencia en el funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL del IDIGER	9
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>OBSERVACIÓN No.1</b>	
<b>Prueba de Auditoría:</b> Verificación del cumplimiento de las actividades asociadas al Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V10, en relación a las actividades que desarrollan los radio-operadores de la CITEL, así como del Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3. <b>Observación:</b> Cumplimiento parcial de las actividades descritas en el Procedimiento Coordinación de Servicios de Respuesta, Emergencias y Desastres ME-PD-05 V.10 y el Instructivo servicios de emergencias – radio-operador V3 ME-IN-01.	12
<b>OBSERVACIÓN No.2</b>	
<b>Prueba de auditoría:</b> Verificar la efectividad de los criterios establecidos por el IDIGER frente a la tipificación de incidentes en su sistema de información SIRE. <b>Observación:</b> deficiencia en la identificación y aplicación de criterios que permitan la unificación de los hechos generadores asociados a la tipificación de incidentes registrados en el sistema de información (SIRE).	22

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 37 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021

TIPO DE HALLAZGO	PÁGINA
NO CONFORMIDADES	
<b>OBSERVACIÓN No.3</b>	
<b>Prueba de auditoría:</b> Verificar la oportunidad de las acciones adelantadas por el IDIGER frente a la normatividad vigente aplicable a la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – EDRE, así como la articulación de los componentes que intervienen en ella.	29
<b>Observación:</b> Por el cumplimiento parcial del componente de telecomunicaciones para la respuesta establecido en el Marco de Actuación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias.	

## 7. CONCLUSIÓN GENERAL


- Los resultados del presente Informe de Auditoría se elaboran con base a la información remitida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.
- Se llevó a cabo el cumplimiento del objetivo general de la auditoría con la respectiva valoración de los riesgos, diseño y ejecución de controles del proceso auditado.
- El Proceso de Manejo de Emergencias y Desastres no formulo en su matriz de riesgos vigencia 2024, riesgos asociados al cumplimiento de las actividades establecida para la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL del IDIGER.
- Se evidencio cumplimiento parcial de las actividades asociadas al Procedimiento coordinación de servicios de respuesta, emergencias y desastres ME-PD-05 V.10 e Instructivo servicios de emergencias - radioperador ME-IN-01 V3., toda vez que no se desarrollan las actividades con forme a los responsables y productos establecidos y no tener documentos debidamente formalizados y actualizados con el fin de lograr un adecuado desarrollo y cumplimiento del objetivo establecido por el proceso para el adecuado desarrollo de la operación de la CITEL del IDIGER.
- Se evidenció Inefectividad o ausencia de criterios y lineamientos que aseguren el desarrollo de actividades de manera articulada, de cara al funcionamiento de la Central de Información y Telecomunicaciones – CITEL, con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo de las funciones del IDIGER como Coordinador del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático.
- Se evidenció Ausencia de controles que aseguren el desarrollo de actividades de manera oportuna, con el fin de garantizar el cumplimiento de las funciones del IDIGER como Coordinador del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, asociadas a la prestación de servicios de respuesta a emergencias definidos en la EDRE y demás normatividad vigente aplicable.

Por otra parte, a continuación, se resumen las principales fortalezas del proceso frente a la atención de la auditoría:

### FORTALEZA 1: COMPROMISO CON LA AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCEDIMIENTOS AUDITADOS.

Se evidenció el compromiso de las personas asignadas por parte del Proceso de Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta, para atender el desarrollo de la auditoría, así como para la entrega de la información existente para la ejecución de las pruebas de auditoría por parte del equipo auditor.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS A LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES - CITEL DEL IDIGER</b>	Código: EI-FT-09
		Versión: 7
		Página: 38 de 38
		Vigente desde: 28/09/2021


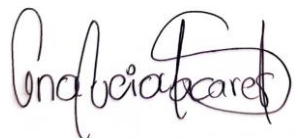
## **FORTALEZA 2: CONCIENCIA DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA FRENTE A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.**

Durante el desarrollo de las diferentes etapas de la auditoría se evidenció receptividad del Proceso de Manejo de Emergencias y Desastres – Servicios de Respuesta, frente a las oportunidades de mejora identificadas en la ejecución y desarrollo de cada una de las pruebas de auditoría adelantadas por el equipo auditor.

### **8. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda, fortalecer los controles internos mediante la implementación de un plan de revisión y actualización documental, que incluya responsables, cronograma, y criterios técnicos y normativos actualizados, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gestión efectiva del riesgo, y la mejora continua de los procesos bajo el enfoque del Sistema de Control Interno.
- Identificar riesgos asociados al cumplimiento de las actividades que desarrolla la Central de Información y Telecomunicaciones CITEL, en la matriz de riesgos de gestión y corrupción del proceso de Manejo de Emergencias y Desastres con el fin de identificar y fortalecer los controles que permitan mitigar su probabilidad de ocurrencia.
- Se recomienda actualizar y formalizar los documentos y/o registros que soportan el desarrollo de actividades, en especial los que se establezcan como puntos de control, con el fin de asegurar el adecuado desarrollo y cumplimiento del procedimiento e instructivo, así como lo dispuesto en la Guía para la elaboración de documentos del sistema Integrado de gestión V3.
- Se recomienda fortalecer los controles que aseguran el cumplimiento de las actividades asociadas a los procedimientos formulados para la atención de los servicios de respuesta a emergencias.
- Se recomienda establecer criterios y lineamientos asociados a la tipificación de incidentes, con el fin de articular de manera adecuada las necesidades de la entidad frente a la atención de emergencias y los criterios establecidos por la autoridad administradora del sistema de información de la línea 123.

**Nota:** El análisis de este informe, se fundamentó en las evidencias remitidas frente a las solicitudes de información, desarrollo de las pruebas de recorrido y auditoría, información publicada, página WEB del IDIGER, asociadas con el alcance de la auditoría y no se hace extensible a otros soportes.

<b>Nombre y firma del Equipo Auditor</b>	<b>Nombre y firma del Jefe de Control Interno</b>
 Miguel Angel Toro Alfonso Profesional Oficina de Control Interno	 Ana Lucia Bacares Toledo Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: 28/08/2025	Fecha: 28/08/2025

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y NO CONFLICTO DE INTERESES DEL AUDITOR INTERNO</b>		Código: EL-FT-57
			Versión: 2
			Página: 1 de 2
			Vigente desde: 17/06/2024

**IDENTIFICACION DEL SERVIDOR PUBLICO O CONTRATISTA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO QUE REALICE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACION INDEPENDIENTE, ADUTORIA INTERNA Y SEGUIMIENTO:**

Nombres y Apellidos: Miguel Angel Toro Alfonso  
Documento de identidad: No 80.844.075 Expedido en Bogotá D.C.

En mi calidad de profesional universitario del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, ejerciendo como auditor Interno, informo que he recibido y leído el plan anual de auditoría, así mismo y teniendo el conocimiento de las auditorías, seguimientos, informes y actividades a mi cargo/obligación en el plan anual de auditorías hago las siguientes declaraciones.

**1) Declaración de independencia:**

Declaro que no tengo relaciones personales o financieras con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER y servidores públicos sujetos a examen, ni intereses comerciales, profesionales, financieros y/o económicos en actividades sujetas a examen. Asimismo, tampoco tuve un desempeño previo en la ejecución y gestión de las actividades y operaciones relacionadas con los sujetos y objetos de auditoría estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría el plan específico de auditoría y el programa de trabajo de auditoría bajo mi responsabilidad.

Declaro no tener relaciones de parentesco con el personal vinculado con la evaluación independiente y/o seguimientos estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría, plan específico de auditoría y el programa de trabajo de auditoría bajo mi responsabilidad.

Declaro no haber realizado favores, ni tener prejuicios sobre personas, grupos o actividades del sujeto de la auditoría, incluyendo los derivados de convicciones sociales, políticas, religiosas o de género.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, legal o sobreviniente a esta declaración, como inhabilitaciones, familiares, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas e ideológicas y las demás señalas en la Guía para la identificación y declaración de conflicto de intereses en el sector público colombiano versión 2 de julio de 2019.

**2) Declaración de Confidencialidad de la información:**

En el ejercicio de mis funciones, tendré acceso a información sobre distintos aspectos de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad auditada, por lo cual declaro utilizar la información con la debida integridad y confidencialidad, comprometiéndome sólo a usarla para los fines de la auditoría o seguimiento y a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Me comprometo a no divulgar resultados parciales o finales de la auditoría por fuera de los canales establecidos por la Oficina de Control Interno Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y NO CONFLICTO DE INTERESES DEL AUDITOR INTERNO</b>	Código: EL-FT-57
		Versión: 2
		Página: 2 de 2
		Vigente desde: 17/06/2024

### 3) Conflicto de interés declarado:

En caso de haber declarado algún tipo de conflicto de interés diligenciar la siguiente información.

Relaciones e intereses, profesionales, personales, financieros, económicos, y/o comerciales

Nombre y apellido	Cargo	Dependencia	Tipo de relación
1. N/A	N/A	N/A	N/A
2. N/A	N/A	N/A	N/A
3. N/A	N/A	N/A	N/A

Relaciones de parentesco

Nombre y apellido	Cargo	Dependencia	Relación de parentesco
1. N/A	N/A	N/A	N/A
2. N/A	N/A	N/A	N/A
3. N/A	N/A	N/A	N/A

Otros:

### 4. Compromisos

Me comprometo a cumplir y aplicar lo establecido en el Código de Ética del auditor interno del IDIGER, así como lo señalado en el Estatuto de Auditoría Interna del IDIGER, así mismo y me comprometo a:

- No aceptar regalos o dadas para favorecer a terceros con mi trabajo realizado.
- No retardar injustificadamente el trabajo encomendado.
- No modificar injustificadamente los resultados de las auditorías a realizar.
- No recibir influencia externa en el trabajo a ejecutar.
- Excusarme de participar en actividades cuando no tengan la independencia exigida o la pierdan en el transcurso del trabajo a efectuar.
- Informar los resultados de mi trabajo y cumplir con los procedimientos pertinentes.

El presente documento tiene el carácter de declaración jurada, y es realizado en la ciudad de Bogotá a los 28 días del mes de agosto del 2025.

Nombre y firma del Auditor Interno.

Miguel Angel Toro Alfonso
Fecha: 28/08/2025

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.