

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 1 DE 23

Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO
Líder del proceso/Jefe de dependencia:	Arlez Mogollón Zúñiga / Director Técnico Jurídico
Objeto:	Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión integrado a través del Proceso de Atención al Ciudadano de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, procedimientos internos y demás normatividad vigente.
Alcance:	Cubre el proceso de Atención al Ciudadano en ejercicio de las funciones establecidas en el Acuerdo 492 de 2012 y en desarrollo de los procedimientos de: a) Atención a la Ciudadanía b) Defensor del Ciudadano.
Criterios:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991.</li> <li>• Ley 1952 de 2019 (Expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011 relacionadas con el Derechos Disciplinario).</li> <li>• Ley 734 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).</li> <li>• Ley 1755 de 2015 (Reglamentación Tramite de peticiones) “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>• Ley 1712 de 2014 – (Ley de Transparencia y derecho de acceso a la Información Pública).</li> <li>• Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción).</li> <li>• Acuerdo 731 de 2018 (Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones).</li> <li>• Acuerdo 630 de 2015 (Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en</li> </ul>

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 2 DE 23

	<p>cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo 492 de 2012 (Por la cual se modifica la Estructura Organizacional del Concejo de Bogotá, D.C, se crean dependencias, se les asignan funciones y se modifica la Planta de Personal y la Escala Salarial).</li> <li>• Decreto 212 de 2018 (Representación judicial y extra judicial).</li> <li>• Decreto 2623 de 2009 (por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano).</li> <li>• Decreto 2232 de 1995 (Reglamentación Sistema de Quejas y reclamos).</li> <li>• Decreto 1421 de 1993 (Régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá).</li> <li>• Circular conjunta 006 de 2017 Secretaría General y Veeduría Distrital.</li> <li>• Resolución 406 de 2019. (Modifica Plan de Acción Anual).</li> <li>• Resolución 388 de 2019. (Adopta el MIPG, Crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño).</li> <li>• Resolución 067 de 2019 (Planes institucionales vigencia 2019).</li> <li>• Resolución 060 de 2019 (Manual de Protocolo).</li> <li>• Resolución 014 de 2019 (Establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C).</li> <li>• Resolución 593 de 2018 (Comité Institucional de Control Interno).</li> <li>• Resolución 529 de 2018 (Modifica el PAC 2016 a 2019 y PAA 2018).</li> <li>• Resolución 163 de 2018 (Plan de Acción 2018).</li> <li>• Resolución 872 de 2016 (Política, metodología y mapa de riesgos).</li> <li>• Resolución 1102 de 2015 (Plan anticorrupción y atención al ciudadano).</li> <li>• Resolución 1053 de 2015 (Políticas de operación).</li> <li>• Resolución 717 de 2015 (Modifica el Manual específico de funciones y competencias laborales contenidos en la Resolución No. 0514 del 2015).</li> </ul>
--	---

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 3 DE 23

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución No. 0514 del 2015) (Manual específico de funciones y competencias laborales).</li> <li>• Resolución 635 de 2014 (Por la cual se adopta el normograma del Concejo de Bogotá D.C.).</li> <li>• Procedimientos.</li> <li>• Mapa de riesgos</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Tablas de retención documental</li> </ul> <p>y demás normas que le sean aplicables al proceso y con los cuales interactúa.</p>
Equipo Auditor:	DR. Hitler Rouseau Chaverra Ovalle (Jefe Oficina de Control Interno). Sorel Velásquez Quintero (Auditor Líder). Ginna del Pilar Roza Rojas (Auditor).
Auditados:	Arlez Mogollón Zúñiga, Olga Marlén Rodríguez, Yolanda Romero Cruz, Dora Elvira Groos Melo, Nury Andrea Hernández Rey, Rubén Alfonso Riaño Coocknub.
Metodología:	<p>La ejecución del Plan de Auditoría informado al proceso misional de Atención al Ciudadano con el memorando 2019IE8935 de junio 20 de 2019, se realizó según lo establecido en el procedimiento EVI-PR-001. El día 4 de julio se realizó la reunión de apertura, en atención a la solicitud contenida en el memorando 2019IE9354 de junio 28 de 2019.</p> <p>En la instalación de la auditoría, se efectuó lectura del Plan de Auditoría, presentación de los integrantes del equipo auditor, objetivo, alcance y criterios de auditoría, procedimientos a auditar, informe preliminar y reunión de cierre.</p>

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 4 DE 23

	<p>En ejercicio de las labores de auditoría, se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <p><u>Entrevistas y aplicación de listas de chequeo.</u> Se practicaron entrevistas al Talento humano participante en los procedimientos AC-PR001 de Atención a la Ciudadanía y AC-PR002 Defensor del Ciudadano y se aplicaron listas de chequeo previamente diseñadas y elaboradas por la Oficina de Control Interno, con el fin de evaluar la observancia de los procedimientos citados y cumplimiento de la normatividad aplicable.</p> <p><u>Revisión de documentos.</u> En ejecución del proceso de auditoría se solicitaron documentos que fueron allegados y se efectuó revisión, según alcance y objeto de la Auditoría.</p> <p><u>Consulta en el aplicativo Bogotá Te escucha.</u> Utilizando el usuario de consulta asignado, se seleccionó muestra representativa para evaluar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas presentadas por la Corporación a las diferentes peticiones radicadas en el aplicativo Bogotá te escucha, según muestreo seleccionado.</p> <p><u>Estructuración del Informe final de Auditoría.</u> Como resultado de la comparación del criterio con la condición, se elabora el presente informe, donde se establecen conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora y finalmente se formulan recomendaciones que pretenden lograr mejoramiento del proceso, teniendo en cuenta la respuesta presentada al informe preliminar de auditoría, con el memorando 2019IE11383 de 13/08/2019.</p>	
Fechas de Ejecución de la Auditoría:	Desde (día/mes/año):	04/07/2019
	Hasta (día/mes/año):	03/08/2019
Reunión de Cierre:	(día/mes/año)	08/08/2019

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 5 DE 23

## I. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### 1. CONFORMIDADES:

La ejecución del trabajo de auditora al proceso de Atención al ciudadano y sus procedimientos, permitió evidenciar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La Política de servicio al ciudadano se encuentra publicada.
- La Corporación dispone del Manual de Atención al Ciudadano.
- La Dirección Jurídica tiene cargo el proceso de atención al ciudadano y está en operación.
- En la Red, carpeta de Planeación, Manual de procesos y procedimientos, se encuentran publicados la caracterización del Proceso, los procedimientos y formatos del servicio al ciudadano.
- En el plan anticorrupción, se advierten actividades relacionadas con el servicio al ciudadano.
- Se observan algunas evidencias que desarrollan iniciativas para implementar la política de servicio al ciudadano.
- El proceso muestra acompañamiento en la implementación de la Política de servicio al ciudadano.
- Se dispone de un Plan de mejora del proceso de servicio al ciudadano.
- Disponibilidad de sistemas de información para proveer información al ciudadano.
- Reglamento de respuesta a peticiones y carta de trato digno.
- Talento humano comprometido y equipo de servicio al ciudadano necesario.
- La Corporación asignó la línea directa 2 08 81 20 y las extensiones 719 y 824 del PBX 208 82 10 con medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte del Concejo de Bogotá D.C.

### 2. NO CONFORMIDADES.-

- 2.1. Se observa desarticulación en los contenidos de algunos de los documentos del proceso incluidos en el sistema integrado de gestión, como son: Manual del Sistema Integrado de Gestión, objetivo de proceso de atención al ciudadano en su caracterización, objetivo del procedimiento de atención a la ciudadanía; donde la

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 6 DE 23

atención al ciudadano se focaliza en la atención de peticiones, sin pretender alcanzar el objetivo de la integración de espacios de interacción, con el fin de que se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública, incumpliendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, “Cada entidad debe documentar su información estratégica y operativa de forma organizada para gestionar su conocimiento y para aprender a hacer mejor las cosas y mejorar sus resultados. Igualmente no se cumple el literal b (relacionar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente) del numeral 4.2.3 de la NTC - ISO 9001.

El contenido a revisar de los citados documentos, entre otros es:

Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG MA001 - Numeral 3.10 – Relación de procesos y requisitos de la NTC ISO 9001:2015 / autoridad y responsabilidad del proceso misional, donde se indica para Atención a la ciudadanía, entre otros el numeral 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 9.1.2 Satisfacción del cliente.

En la caracterización del proceso ATC-CA-001 – Atención al ciudadano, se establece como objetivo el realizar tramite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, de forma oportuna, ágil y precisa que permitan dar respuesta a los requerimos de los peticionarios mejorando la percepción de buena atención y satisfacción de los ciudadanos sin discriminación alguna.

En el objetivo del procedimiento AC-PR001 – Atención a la ciudadanía: Efectuar el trámite y seguimiento oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas en la Corporación, buscando informar, orientar, atender o direccionar el peticionario que hace su solicitud, según la competencia de la Corporación.

En el SIG-MA002 - Manual de Política de Operación del proceso de Atención al Ciudadano se menciona la NTC-GP 1000 V2009 - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, que fue derogada.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 7 DE 23

- 2.2. Se observa atención inoportuna de algunas peticiones radicadas por los ciudadanos a cargo de la Corporación, a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS; incumpliendo los plazos establecidos por la normatividad de la materia. Ley 1755 de 2015, (Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones) Resolución 014 de 2019 (artículo 6 – Términos para resolver peticiones).

Realizado seguimiento a la oportunidad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas a través del aplicativo Bogotá te escucha – SDQS de la Alcaldía a cargo del Concejo de Bogotá, se evidenció que en el primer semestre de la actual vigencia los radicados: 69892019, 85152019, 179572019, 851422019, 968952019, 969042019, 1031452019, 1031452019, 1036022019, 1036522019, 1036522019, 1074202019, 1074202019, 1261820197, 1263412019 y 1452442019, no se atendieron oportunamente.

- 2.3. El mapa de riesgos del proceso no cumple los requisitos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y gestión - MIPG y concretamente en la Guía para la administración de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles en entidades públicas, Adicionalmente se incumple los numerales 4.4.1, literal f); 5.1.2 literal b); 6.1, y 9.1.3, literal e) de la norma ISO 9001; como se evidencia en el mapa de riesgos del proceso publicado en la red / planeación / administración de riesgos / 2019 / mapa de riesgos / Atención al ciudadano, donde se identifican los siguientes riesgos:

Riesgo 1. Afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información debido a las malas prácticas en Seguridad de la Información de los usuarios.

Riesgo 2. Perdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 8 DE 23

Los riesgos citados pertenecen al proceso de sistemas y seguridad de la información y su alcance con el proceso auditado, pero los responsables de la implementación de las acciones de administración no pertenecen al proceso de atención al ciudadano.

De otra parte, efectuada verificación de los riesgos de gestión del proceso atención al ciudadano publicados en la red y correspondientes a vigencia 2018, se identifican dos riesgos:

Riesgo 1: Demora en la entrega de peticiones de Correspondencia al Proceso de Atención a la Ciudadanía.

Causa: El Proceso de Correspondencia puede presentar rezagos en el traslado de las solicitudes externas a las diferentes dependencias.

Acción de control: Verificar los reportes del Sistema de Correspondencia CORDIS "Documentos Seleccionados" entregados para su proceso.

Riesgo 2: Atraso injustificado en el trámite.

Causa: Las dependencias del Concejo de Bogotá D.C., a quienes se direcciona las PQRS o las peticiones recibidas por el SDQS, para el suministro de información o para la respuesta por competencia; no emiten una respuesta coherente, clara y de fondo, dentro del término perentorio establecido en la ley.

Acción de control: Diligenciar diariamente la Planilla Control de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Finalmente, en procura de un mejoramiento continuo y de la salvaguarda de los recursos, la entidad debe establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de control interno y prevención y evaluación de riesgos.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 9 DE 23

Las no conformidades 2.4 y 2.5, deben ser trasladadas al proceso de recursos físicos a cargo de la Dirección Administrativa.

- 2.4. Frente a la Seguridad y Salud en el trabajo y el cumplimiento de sus requisitos; el lugar de trabajo donde actualmente se ejecuta el procedimiento de atención al ciudadano genera un alto riesgo de accidente para el Talento Humano responsable de desempeñar las funciones inherentes y los visitantes que eventualmente ingresan a la misma, riesgo que puede materializarse originado por la caída de elementos desde pisos superiores, como ya ocurrió y que afortunadamente sólo impactó en un equipo de impresión. Se incumple el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001 - Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.



- 2.5. El sitio de trabajo donde actualmente se ejecutan las actividades del proceso de atención al ciudadano presentan deficiencias en el diseño de infraestructura como se evidencia en la instalación de la puerta de ingreso, diseño de los puestos de trabajo, áreas de atención a los usuarios del proceso; también se incumple el numeral 7.1.3 de la norma ISO 9001 - Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los usuarios o clientes del proceso.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 10 DE 23



- 2.6. Consultada la tabla de retención documental del proceso de Atención al ciudadano, se observó que el “aviso de publicación”, no se encuentra identificado como serie, subserie y tipo documental, incumpliendo los artículos 24 y 26 de la Ley 594 de 2000 y su decreto reglamentario. En la respuesta al Informe preliminar de auditoría, se remitió el memorando 2019IE11388 de 13/08/2019, mediante el cual se solicita al Secretario General, vincular el formato GJ-PR001-F02 en la Tabla de Retención Documental, actividad considerada como avance en la gestión de atención; la cual culminará una vez se incluya en la TRD del proceso.
- 2.7. La Corporación tiene establecido el procedimiento SIG-PR002 denominado “Medición satisfacción del cliente”, donde no se evidencian los resultados de la medición de la satisfacción en la prestación de los servicios recibidos a cargo de la Corporación, incumpliendo el numeral 3.2.2.1 de MIPG - Política de Servicio al ciudadano MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra sólo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación.

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 11 DE 23

### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA.-

3.1. Con relación a la respuesta del Informe preliminar relacionado con “el indicador de gestión del proceso de Atención al Ciudadano denominado Registro de PQRS, y que se encuentra publicado en la red cuyo indicador (No. De ciudadanos atendidos / No. General de asistentes a la sesión)\*100, no se aplicó para el primer semestre del año en curso ya que la Mesa Directiva de la Corporación no programó ninguna sesión o reunión de Alianzas por la Seguridad y este indicador básicamente está encaminado a cuantificar esas visitas”.

“No obstante, lo anterior, en el mes de julio, la Oficina asesora de Planeación diseño un nuevo indicador que en este momento se encuentra ya publicado”

Se considera importante revisar la pertinencia del indicador con relación al recibo y direccionamiento de las PQRS, sin contemplar las realmente las PQRS “recibidas y atendidas” en el periodo establecido y tener presente las recomendaciones para la formulación de indicadores establecidas en el Manual Operativo de MIPG versión 2, página 35:

*Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento, (ver 4a Dimensión Evaluación de Resultados de MIPG). Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en la ciudadanía.*

*Para su construcción es útil:*

- *Tener claro los objetivos, planes, programas y proyectos para identificar los aspectos prioritarios a ser susceptibles de medición.*
- *Determinar puntos o factores críticos de éxito, es decir, aquellas acciones o actividades de cuyo desarrollo depende la consecución de los objetivos.*
- *Establecer qué se debe medir y qué información se quiere obtener de esa medición, para saber qué tipo de indicador se necesita. Establecer la frecuencia adecuada para la medición de los indicadores, para tomar decisiones en el momento justo.*
- *Definir los indicadores a utilizar y el método de construcción que más se adapte a la propia dinámica y cultura organizacional. De acuerdo con el manual “Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público” (CEPAL, 2011: 59) se pueden diferenciar varios tipos de indicadores de producto o resultados, de Insumos de proceso, procesos o actividades, o de desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía:*

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 12 DE 23

*Los indicadores de desempeño más utilizados son de a) eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados); b) eficacia (grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados); c) efectividad (medida en que la gestión permite el logro de los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos; d) aquellos relacionados con la calidad en la prestación de los servicios.*

*Los indicadores para medir resultados más comunes son: a) de producto (muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por la organización); b) de resultado (evidencian los cambios que se generan en los ciudadanos una vez recibidos los bienes o servicios) y c) de impacto (evidencian el cambio en las condiciones objetivas que se intervinieron, esto es, si en realidad se dio solución a los problemas o satisfacción a las necesidades, gracias a la gestión de la organización) (CEPAL, 2011).*

## II. PROCEDIMIENTO: DEFENSOR DEL CIUDADANO

### 4. CONFORMIDADES.-

Se dispone de los reportes periódicos presentados ante la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía de las Peticiones tramitadas mensualmente en ejercicio del servicio al ciudadano.

### 5. NO CONFORMIDADES.-

5.1. Las funciones del defensor del ciudadano en la Corporación se encuentran focalizadas en atención de PQRS y no están alineadas con las establecidas en el Decreto 392 de octubre 5 de 2015, Por medio del cual “se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 0121 de 2011 – Objetivos específicos del defensor al ciudadano:

a) Realizar seguimiento al Proceso de atención al ciudadano (Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias), del Concejo de Bogotá. D.C., para verificar si el usuario obtiene respuesta oportuna a su solicitud por parte de las entidades de orden distrital y nacional y de la Corporación con el fin de dar cumplimiento a las normas legales vigentes que rigen la materia.

 <p><b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b></p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 13 DE 23

- b) Verificar que las entidades distritales, nacionales, honorables concejales y directivos que tengan la competencia den respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios del proceso de atención al ciudadano (peticiones. Quejas reclamos y sugerencias).
- c) Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios para la protección de sus derechos.
- d) Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas.
- e) Promover y divulgar ante los ciudadanos y ciudadanas la figura del defensor del ciudadano y el alcance de sus actividades.
- f) Presentar a la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C., un informe mensual y semestral sobre la gestión mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano de la entidad.

Decreto 392 de octubre 5 de 2015 – Por la cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

Artículo 2. El defensor del ciudadano ejercerá las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 14 DE 23

- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

5.2. No se están analizando la totalidad de las variables de medición de la actividad atención de peticiones, como son: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, debido a que el procedimiento no lo establece de esta forma, incumpliendo el artículo 17 de la Resolución 014 de 2019 sobre el seguimiento y trámite de las peticiones, que establece:

El defensor del Ciudadano adscrito a la Dirección Jurídica de la Corporación, conforme a su competencia y al procedimiento establecido realizará el seguimiento y control a las peticiones presentadas al Concejo de Bogotá D.C, verificando el cumplimiento de los siguientes requisitos: Término de respuesta, contestación de fondo, de manera clara y congruentes con los solicitado y comunicación de la respuesta al peticionario.

En caso de no ser contestada la petición en debida forma, el Defensor del Ciudadano de oficio reiterará a los obligados la necesidad de dar respuesta dentro del término legal. Cuando los obligados no atiendan la petición o la oportunidad de respuesta, el Defensor lo informará así al Director Técnico, para que éste proceda a correr traslado al ente de control respectivo, conforme a lo señalado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, según el cual tal conducta constituye falta disciplinaria para el servidor público.

En ejercicio de la actividad de seguimiento, la Dirección Distrital de Calidad del servicio está requiriendo a las entidades responsables de la atención de las

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 15 DE 23

peticiones formuladas por el aplicativo Bogotá Te escucha; entre ellas al Concejo de Bogotá D.C., analizar los resultados y tomar los correctivos pertinentes frente a los resultados de evaluación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas emitidas por la Corporación, donde se observa para los meses informados, el siguiente comportamiento de la muestra seleccionada por la Dirección de Calidad y los indicadores resultantes de la muestra evaluada:

MES	POBLACIÓN	MUESTRA
FEBRERO	28	20
INDICADOR		71%
ABRIL	65	17
INDICADOR		26%
MAYO	130	21
INDICADOR		16%

Los indicadores de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las muestras seleccionadas por la dirección de Calidad, para los meses informados son:

MES	EVALUADOS	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
FEBRERO	20	20	0	19	1	20	0	18	2
INDICADOR		100%	0%	95%	5%	100%	0%	90%	10%
ABRIL	17	15	2	14	3	14	3	15	2
INDICADOR		88%	12%	82%	18%	82%	18%	88%	12%
MAYO	21	21	0	21	0	21	0	21	0
INDICADOR		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Igualmente se incumplen los numeral 4.4.1, 8.5.1 y 9.1 de la norma ISO 9001, relacionados con seguimiento, medición y evaluación.

En la respuesta del informe preliminar, se informa la celebración del contrato de prestación de servicio No. 190345-0-2019 con JAIRO MOISES MARTÍNEZ

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 16 DE 23

QUIROGA, cuyo objeto es: Prestar servicios profesionales para apoyar a la Dirección Jurídica del Concejo de Bogotá D.C., en la implementación de políticas y procedimientos para el fortalecimiento del proceso de atención a la ciudadanía, con el objeto de mejorar los términos de respuesta y mejorar la calidad del servicio, actividad que puede incluirse en la acción de mejora.

- 5.3. El contenido de la Resolución 014 de 2019, no se alineó con lo establecido en el Decreto Distrital 392 de 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”, toda vez que el párrafo primero del artículo 17 de la resolución 014 de 2019, sobre el rol del defensor del ciudadano, establece “El defensor dará a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, promoverá la interacción del Concejo de Bogotá D.C. con el ciudadano e informará su gestión en la audiencia de rendición de cuentas”, actividad que a la fecha no se ha incluido en las audiencias de rendición de cuentas realizadas por la Corporación.

**6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.-**

- 6.1. En la Resolución 514 de 2015, "Por la cual se actualiza el Manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal del Concejo de Bogotá, D.C.", se clasifica el proceso de atención al ciudadano, como de apoyo, mientras en el actual mapa de procesos se considera como un proceso misional.

Se recomienda gestionar la revisión y actualización del Manual Específico de funciones y Competencias laborales, aprovechando las instrucciones impartidas en la Directiva Presidencial 01 de febrero 6 de 2019, en el mismo sentido.

- 6.2. El avance de las actividades relacionadas con el proceso de Atención al ciudadano incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano a la fecha es:

No.	Actividades programadas	Fecha Terminación	Avance	% Avance
-----	-------------------------	-------------------	--------	----------

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 17 DE 23

9	Diseñar y expedir la Política de Servicio a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá D.C.	30/07/2019	En la red:\Transparencia Ley 1712-2014\6-Planeacion\6.1-Políticas, Lineamientos y Manuales\POLITICAS, se encuentra publicada la política de atención al ciudadano vigencia 2019.	100%
10	Elaborar, adoptar y socializar un Manual de Atención a la Ciudadanía	31/12/2019	El Manual de Atención a la ciudadanía se encuentra elaborado. Pendiente su adopción y socialización, actualmente se encuentra en impresión algunos ejemplares para iniciar divulgación.	70%
11	Adelantar capacitaciones en temas relacionados con el mejoramiento del servicio del ciudadano, mediante capacitaciones incluidas en el Plan Institucional de Capacitación, con el fin de fortalecer las competencias de los servidores públicos	31/12/2019	La Dirección Administrativa junto con la Secretaría de Hacienda Distrital están adelantando los trámites contractuales para la contratación del Plan Institucional de Capacitaciones PIC, adicionalmente se solicitó la inclusión del tema de atención al ciudadano en el programa de inducción.	40%
12	Socializar la reglamentación del trámite de los derechos de petición, dirigidos a la Corporación.	01/02/2019	La Corporación expidió la resolución 014 de 2019 y se encuentra publicada la reglamentación del trámite de los derechos de petición adoptada por la citada Resolución en la página web del Concejo de Bogotá y que están próximos a realizar la debida socialización de esta.	80%
13	Rendir a la Mesa Directiva un informe semestral sobre el trámite de las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía (Ley1474de2011, art.76); y comunicarlo a toda la Corporación	30/01/2020		N/A

Se recomienda la oportuna coordinación de las actividades concertadas, con el objeto de cumplir las metas y resultados planeados, como se indica en la respuesta del Informe preliminar.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 18 DE 23

6.3. En el procedimiento AC-PR002 del defensor al ciudadano, se relacionan los siguientes cargos como responsables del procedimiento; donde se observa que las funciones del cargo 222-05 asignado al proceso no concuerdan con las responsabilidades del defensor al ciudadano.

EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	PROCESO
Director Jurídico	009	02	Gestión Jurídica
Profesional Especializado	222	05	Atención al ciudadano
Auxiliar Administrativo	407	11	Defensor del ciudadano

Se recomienda la revisión y actualización de las funciones del cargo, como se contempla en la respuesta del Informe preliminar.

6.4. En el procedimiento AC-PR001 de Atención a la ciudadanía, se relacionan los siguientes cargos como responsables del procedimiento; donde se observa la vacancia del cargo 219-01.

EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	PROCESO
Director Jurídico	009	02	Gestión Jurídica
Profesional Universitario	219	01	Atención al ciudadano
Secretario Ejecutivo	425	11	Atención al ciudadano
Auxiliar Administrativo	407	04	Atención al ciudadano

El 14 de junio del presente año, se suscriben los contratos 190308 y 190312, con el objeto de prestar servicios para apoyar la atención, recepción, orientación y direccionamiento de los ciudadanos y visitantes, para el fortalecimiento de la Oficina de Atención al ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Se recomienda la realización de las actividades tendientes a mejorar la atención y participación de la ciudadanía en la gestión misional a cargo de la Corporación como se contempla en la respuesta del Informe preliminar.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 19 DE 23

6.5. En el Plan de Acción adoptado con la resolución 406 de 2019, se observa para la estrategia 4.1 – Garantizar espacios de participación ciudadana, la actividad 4.1.2 de formular y ejecutar un Plan de Participación ciudadana, está programada para finalizar el 31 de diciembre de 2019; plan que contempla actividades en ejecución. Se recomienda gestionar los recursos que garanticen la plena realización de la estrategia como se contempla en la respuesta del Informe preliminar.

6.6. Analizados la calidez de la respuesta de los siguientes radicados correspondientes al mes de junio de 2019: 1497542019, 1525862019, 1526302019, 1526162019, 1494802019, 1528072019, 1536342019, 1543302019, se concluye que no se cumple con el requisito de calidez en la respuesta presentada a los diferentes peticionarios. Se recomienda diseñar y gestar actividad de capacitación a todos los servidores y contratistas responsables de atender las peticiones a cargo del Concejo de Bogotá. D.C, como se indica en la respuesta al informe preliminar.

## 7. VERIFICACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE AUDITORÍAS ANTERIORES

### 7.1. NO CONFORMIDAD 1.

10.2.1: Se mantiene la siguiente no conformidad potencial de la Auditoría del año 2017 No. 11.3. Se evidenció que en la Entidad no hay reglamento aprobado al interior de la organización sobre el trámite de los Derechos de petición. Dado que estos son atendidos por diferentes procesos y unidades de apoyo normativo (UAN) pudiendose evidenciar que existe un borrador de Resolución para el Año 2018, el cual requiere ser ajustado en cuanto a los tipos de Petición y la inclusión de los grupos étnicos y las personas con discapacidades físicas (auditivas y visuales).

### ACCION PROPUESTA.-

Reglamentar internamente el trámite de los derechos de petición, mediante resolución firmada por la Mesa Directiva, con el fin de coordinar las diferentes fuentes de ingreso de

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 20 DE 23

PQRS, garantizar la respectiva trazabilidad, la respuesta en términos y la respuesta consolidada, cuando existan varias áreas competentes, todo lo cual se hará de manera progresiva.

#### SEGUMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.-

La resolución 0014 expedida el 14 de enero de 2019, establece el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C.

#### CONCLUSIÓN.-

Con la expedición de la resolución 014 de 2019, se evidencia el cumplimiento de la acción concertada. Se cierra el hallazgo.

#### 7.2. NO CONFORMIDAD 2.

10.2.2: Se mantiene esta no conformidad, ya que se evidenció que revisado el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía en el numeral 5. Relación de empleos que intervienen en el procedimiento, se encuentra relacionado el empleo Auxiliar Administrativo 407-04, funcionario que no fue evidenciado durante la Auditoría, con lo que se podría estar incumpliendo con el Manual de Procesos y procedimientos, Procedimiento Atención a la Ciudadanía. Código: AC-PR001 del 10 de mayo de 2018, lo anterior teniendo presente que dicho procedimiento fue aprobado el 10 de Mayo de 2018.

#### ACCION PROPUESTA.-

Solicitar al Director Administrativo el personal necesario (nivel asistencial y profesional) para el proceso de Atención a la Ciudadanía.

#### SEGUMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.-

Como resultado de la Convocatoria 431, se provee el cargo de Auxiliar administrativo al proceso de Atención al ciudadano.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 21 DE 23

#### CONCLUSIÓN.-

Con el cargo provisto se da cierre a la no conformidad.

#### 8. CONCLUSIONES

Efectuado el trabajo de auditoría al proceso de Atención al ciudadano, se concluye que la mayoría de las no conformidades observadas obedecen a la desactualización de los documentos relacionados con el proceso y al incumplimiento de algunos requisitos normativos que regulan la actividad.

#### 9. RECOMENDACIONES

- 9.1. Revisar, actualizar y alinear los contenidos de los documentos del proceso incluidos en el sistema integrado de gestión.
- 9.2. Diseñar Plan de capacitación y actualización a los servidores y contratistas responsables de atender las PQRS, para el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- 9.3. Revisar los indicadores del proceso de Atención al ciudadano y si es pertinente diseñarlos teniendo en cuenta requisitos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
- 9.4. Revisar el mapa de riesgos del proceso y elaborarlo cumpliendo los requisitos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía para la administración de los riesgos de gestión y de corrupción.
- 9.5. Solicitar a la Dirección Administrativa en coordinación con los responsables de la Seguridad y Salud en el trabajo, el cumplimiento de los requisitos mínimos en materia de infraestructura para ejecutar en forma segura las actividades a cargo.
- 9.6. Revisar con los responsables la tabla de retención documental lo relacionado con la documentación del proceso de Atención al ciudadano y efectuar los ajustes necesarios.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 22 DE 23

9.7. Ajustar los instrumentos que permitan efectuar la “Medición satisfacción del cliente”, donde se evidencian los resultados, para una adecuada toma de decisiones.

9.8. Revisar y ajustar las funciones del defensor del ciudadano con las establecidas en la normatividad vigente.

9.9. Revisar los indicadores del proceso de Atención al ciudadano y si es pertinente diseñarlos teniendo en cuenta los requisitos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

9.10. Incluir en la siguiente rendición de cuentas de la Corporación el reporte a cargo del Defensor al ciudadano, según lo establecido por la Resolución 014 de 2019, como se informa en la respuesta al Informe preliminar.

9.11. Alinear la Política de servicio al ciudadano con la del Distrito Capital.

9.12. Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano, como se cita en la respuesta al Informe preliminar de auditoría.

9.13. Garantizar las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio, como se evidencia en el soporte remitido en la respuesta al informe preliminar de auditoría.

9.14. Complementar las actividades para garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados.

<b>AUDITOR LIDER</b>	
Nombre: Sorel Velásquez Quintero	Firma (s):

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 03
		VIGENCIA: 30-May-2019
		PÁGINA 23 DE 23

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Nombre (s):	Firma (s):
Sorel Velásquez Quintero	
Ginna del Pilar Rozo Rojas	

<b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
Nombre :	Firma:
Hitler Rouseau Chaverra Ovalle	

<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>15/08/2019</b>
-------------------------	-------------------