

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 1 DE 26

Proceso:	Atención al Ciudadano
Líder del proceso/Jefe de dependencia:	Dr. Roberto José Fuentes Fernández – Director Técnico Jurídico
Objeto:	Verificar la eficacia del proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la normatividad aplicable.
Alcance:	Cubre al proceso de Atención al Ciudadano a través de la evaluación de los procedimientos de Atención al Ciudadano y Defensor del Ciudadano.
Criterios:	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política de Colombia. - Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”. - Ley 909 de 2004 “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones” y sus reglamentarios. - Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública" y sus reglamentarias. - Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. - Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional”. - Decreto 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. - Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. - Acuerdo 630 de 2015 “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

 <p>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</p>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 2 DE 26

	<ul style="list-style-type: none"> - Circular conjunta 006 de 2017 Secretaría General y Veeduría Distrital (Publicita la implementación del formato para la elaboración y preparación del informe mensual de quejas, que las entidades distritales deberán presentar a la Veeduría del Distrito Capital). - 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”. - Resolución 0232 de 2022 “Por medio de la cual se expide el reglamento interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá D.C.” - Ley 472 del 05 de agosto de 1998 "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo". - Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”. - Decreto 212 de 2018 “Por medio del cual se establecen disposiciones para el ejercicio de la representación judicial y extrajudicial de las Entidades del Nivel Central de Bogotá, D.C., se efectúan unas delegaciones y se dictan otras disposiciones”. - Decreto 1983 del 30 de noviembre de 2017 "Por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela". - Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del sector de Función Pública” (Adiciones y modificaciones). - Decreto 338 de 2019, "Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción". - Resolución 720 de 2013 “Por la cual se aprueba el Manual de
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 3 DE 26

	<p>Procesos y Procedimientos del Concejo de Bogotá D.C.”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución 634 de 2014 “Por la cual se adopta el Organigrama del Concejo de Bogotá D.C.” - Resolución 635 de 2014 “Por la cual se adopta el Normograma del Concejo de Bogotá D.C.” - Resolución 1007 de 2015 <i>“Por medio del cual se modifica la resolución No. 1323 del 2012 “Por la cual establece el Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión del Concejo de Bogotá, D.C.”.</i> - Resolución 514 de 2015 <i>“Por la cual se actualiza el Manual específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos de planta de personal del Concejo de Bogotá D.C.”</i> y sus modificatorias. - Resolución 388 de 2019 <i>“Por medio de la cual se adopta el MIPG, Crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño”.</i> - Resolución 343 de 2020 <i>“Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica y el Plan de Acción Cuatrienal del Concejo de Bogotá, D.C. para el periodo 2020- 2023”.</i> - Resolución 0066 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adopta el Plan de Acción para la vigencia 2022”.</i> - Resolución 100 de 2021 <i>“Por medio de la cual se adopta la Política de Administración del Riesgo en el Concejo de Bogotá D.C.”.</i> - Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en las entidades públicas DAFP 2018. - Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión DAFP 2018. - Demás Normas que les apliquen.
Equipo Auditor:	Carlos Andrés Padilla Pinto
Auditados:	Roberto José Fuentes Fernández – Director Técnico Jurídico. Carlos Ernesto Segura Hortúa – Defensor del Ciudadano. Carlos Alberto Muñoz Torres. Mauricio Joya Medina. Yolanda Romero Cruz. Equipo de trabajo y contratistas del Proceso.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 4 DE 26

Metodología:	<p>De acuerdo al plan de auditoria, se remitió al proceso auditado un cuestionario de preguntas, el cual se organizó por grupos con el fin de que el proceso realizara la consolidación y envío de respuestas de acuerdo a un cronograma, lo cual facilito el análisis de las mismas por parte del auditor.</p> <p>Así mismo, se realizó la revisión de la información del proceso ubicada en las unidades de red, la intranet y la página web de la corporación.</p>	
Fechas de Ejecución de la Auditoría:	Desde (día/mes/año):	12 agosto de 2022
	Hasta (día/mes/año):	12 de octubre de 2022
Reunión de Cierre:	(día/mes/año)	26 de octubre de 2022

I. PROCESO ATENCION AL CIUDADANO – TEMAS GENERALES
<p>1. CONFORMIDADES</p> <p>1.1. Se evidenció que el Proceso de Atención Al Ciudadano cumplió con la ejecución de las actividades 45, 62 y 63 del plan de acción para el segundo trimestre de 2022. Las actividades 62 y 63 presentan cumplimiento del 100%.</p> <p>1.2. Se evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano cumplió con la ejecución de las actividades 1.2.1, 4.2.1, 4.5.1 y 5.5.1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC con corte 31 de agosto de 2022. Las actividades 1.2.1 y 4.2.1 presentan cumplimiento del 100%.</p> <p>1.3. Se observó que el Proceso de Atención al Ciudadano ha realizado el cálculo de los indicadores de gestión de acuerdo con la periodicidad establecida.</p>

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 5 DE 26

2. NO CONFORMIDADES

2.1. Se evidenció que el proceso no ha actualizado el Manual de Atención a la Ciudadanía, Código ATC-MA-001 Versión 01, Vigencia 05-Jul-2019, se encontró desactualizado entre otros temas, los siguientes:

- a. Numeral 1.4 Marco normativo: Teniendo en cuenta que algunos documentos referenciados en el marco normativo han sido derogados o modificados.
- b. Numeral 2.4 Canales de Atención a la Ciudadanía, Canal presencial: Los programas Centro de Relevo y ConVerTIC no están funcionando en el Concejo de Bogotá.
 Canal telefónico: Las nuevas extensiones telefónicas internas de la corporación entraron en funcionamiento aproximadamente en agosto del año 2021, en el manual actual aún están las extensiones antiguas.
 Canal virtual: La URL de la página del Concejo de Bogotá está mal escrita, www.concejobogota.gov.co, la dirección correcta es www.concejodebogota.gov.co. La URL de Bogotá te Escucha está mal escrita, <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, faltan los dos puntos luego de http o incluso omitir http. No están las direcciones de Facebook y Twitter y falta incluir Instagram y la línea de WhatsApp.
- c. Numeral 2.5 Canal escrito: A través de buzones, *los buzones dispuestos en la entidad deberán ser revisados a diario por los funcionarios adscritos al Proceso de Atención a la Ciudadanía*. El procedimiento de Atención al Ciudadano en el numeral 5.1 g) y la Resolución 0232 de 2022 artículo 6 literal d, indica: *Los buzones se revisarán y harán apertura el segundo día hábil de cada semana*. El manual debe estar alineado con la Resolución 0232 de 2022 y el Procedimiento de Atención al Ciudadano.
- d. Numeral 3.5.1 ATENCIÓN PRIORITARIA A CIUDADANOS ADULTOS MAYORES, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y MENORES DE EDAD: está mal referenciada la Ley 1437 de 2011, el año está incompleto.
- e. Numeral 3.5.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA: Tanto el Centro de Relevo como la herramienta tecnológica ConVerTIC, no están en funcionamiento en la Corporación.
- f. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES (Ley 1437 de 2011): Se debe referenciar la Ley que reforma la 1437 de 2011 con el fin de actualizarla en el manual, hay varios numerales modificados y adicionados por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 6 DE 26

Situación que es producto de debilidades en la revisión y ajuste del Manual de Atención a la Ciudadanía. Por lo tanto, no se posee un documento actualizado que facilite a los grupos de interés conocer los mecanismos de interacción que existen entre la Corporación y los ciudadanos.

Este manual de atención a la ciudadanía está publicado en la página web del Concejo de Bogotá, sin embargo, no cumple lo dispuesto en la ley 1712 de 2014, artículo 3, “Principio de la calidad de la información. *Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.*”

Incumple lo definido en la ley 87 de 1993, artículo 2, literal b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional. De igual manera, vulnera la caracterización del proceso Atención al Ciudadano, en la actividad Planear: “*Actualizar procedimientos, lineamientos y parámetros para el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con las normas vigentes*”. Así como, el numeral 5.2.3 Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y lucha contra la corrupción, en lo relacionado con la Transparencia Activa de la Dimensión Información y Comunicación del MIPG.

Ante la No Conformidad 2.1 y, de acuerdo al memorando con fecha 04 de noviembre 2022IE16496 con el Asunto: Respuesta a No Conformidades, el proceso no presento objeciones; por lo tanto se confirma la No Conformidad y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Análisis de Riesgo de la No Conformidad

PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	IMPACTO	MODERADO (3)	RIESGO	ALTO (2)
--------------	-------------	---------	--------------	--------	----------

2.2. Se observó que el Normograma de Atención al Ciudadano no está actualizado, de acuerdo a la publicación actual en la página web del Concejo de Bogotá, revisado el mes de septiembre de 2022 no están los siguientes documentos, entre otros:

a. La Resolución 388 de 2019 “*Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y*

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 7 DE 26

se dictan otras disposiciones” y la resolución 428 de 2021 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 388 de 2019, a través de la cual se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el Concejo de Bogotá, D.C.”.

- b.** Resolución 0317 de 2022 *“Por medio de la cual se modifica la resolución 343 de 2020, a través de la cual se adoptó la plataforma estratégica y el plan de acción cuatrienal del Concejo de Bogotá, D.C.”.*
- c.** Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”,* la cual esta referenciada en el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, Numeral 4, Políticas de Operación.

Lo anterior es producto de falencias en la verificación y actualización de normas aplicables al proceso. Lo que incide en que se esté incurriendo en un riesgo de incumplimiento de las obligaciones legales a cargo del Proceso.

Hecho que vulnera lo dispuesto en la resolución 635 de 2014 *“Por la cual se adopta el Normograma en el Concejo de Bogotá D.C.”* artículo segundo, parágrafo: *El responsable de cada proceso, al interior de la Corporación, deberá reportar permanentemente a la Dirección Jurídica las modificaciones que se presenten, la expedición y/o derogación de Leyes, Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Circulares, Directivas, etc., que tengan directa relación con su proceso.*

OBJECIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO

Informamos que atendiendo la no conformidad se realizó la actualización correspondiente en el normograma y se solicitó la respectiva publicación en la página web de la corporación el día 31 de octubre del 2022.

Se anexa archivo pdf como evidencia.

- *Publicación normograma de la Corporación – octubre de 2022*

Lo anterior con el fin de subsanar dicha no conformidad y que la misma sea excluida del informe final de auditoría.

RESPUESTA A LA OBJECIÓN POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se verificó la información publicada en la página web de la corporación botón

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 8 DE 26

transparencia, numeral 2.1, Normativa de la entidad Normograma, en el vínculo <https://concejodebogota.gov.co/2-1-normativa-de-la-entidad/cbogota/2021-03-01/114559.php>, se evidencia que el Normograma al mes octubre de 2022 fue actualizado, por lo tanto, se califica como CERRADA la No conformidad 2.2.

- 2.3.** Se observó que el Proceso de Atención al Ciudadano de acuerdo al seguimiento al plan de acción vigencia 2021 IV trimestre, calificó con 100% la actividad No. 55 indicando en la descripción / análisis del avance: *“Se capacitó a cada uno de los integrantes de Atención al ciudadano en los nodos de participación, ofrecidos por la Veeduría Distrital”* y, de acuerdo a los soportes enviados, en el segundo semestre del año 2021 solo dos funcionarios del proceso Atención al Ciudadano asistieron a una capacitación de la Veeduría Distrital, en el mismo sentido, no hay soportes que evidencien transferencia de conocimiento y tampoco se involucra a los contratistas asignados al proceso.

Se incumple lo definido en la Dimensión 6 del MIPG *“Gestión del Conocimiento y la Innovación”*, numeral 6.3 Política de Gestión del conocimiento y la innovación, en lo relacionado con la ruta de implementación de esta dimensión en los propósitos de gestionar el conocimiento, evitar fuga de conocimiento y producir conocimiento estratégico para la entidad, modelo que fue adoptado por la corporación mediante la Resolución 388 de 2019 y la Resolución 428 de 2021 *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 388 de 2019, a través de la cual se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en el Concejo de Bogotá, D.C.”*.

Ante la No Conformidad 2.3 y, de acuerdo al memorando con fecha 04 de noviembre 2022IE16496 con el Asunto: Respuesta a No Conformidades, el proceso no presentó objeciones; por lo tanto, se confirma la No Conformidad y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Análisis de Riesgo de la No Conformidad

PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	IMPACTO	MENOR (2)	RIESGO	MODERADO (3)
--------------	-------------	---------	-----------	--------	---------------------

- 2.4.** Se observó, de acuerdo a lo expresado por la Veeduría Distrital en el informe del 20 de marzo de 2019, que no se han implementado el total de las recomendaciones que dejó el

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 9 DE 26

ente de control en su visita, así mismo, se evidenció que el Proceso de Atención al Ciudadano tampoco presentó el informe sobre la implementación de las recomendaciones realizadas a las entidades evaluadas en los años 2017 al 2020, entre ellas el Concejo de Bogotá D.C., de acuerdo al *“Informe de Seguimiento a las Evaluaciones de Accesibilidad en el Distrito Capital (Vigencias 2017 a 2020)”* de octubre de 2021.

Situación generada por debilidades en la coordinación con las distintas dependencias de la Corporación para realizar la implementación de las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital. Por lo tanto, la Corporación no cuenta con las condiciones de accesibilidad para los diferentes grupos poblacionales que pueden requerir sus servicios.

Hecho que incumple lo definido en el inciso tercero del numeral 4 del artículo 121 del Decreto 1421 de 1993: *“(…) Las autoridades correspondientes deberán prestar la colaboración necesaria para asegurar el normal cumplimiento de las funciones de la veeduría. (...)”* y lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010: *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”*

OBJECIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

Informamos que la Dirección Jurídica - Oficina de Atención al Ciudadano ha realizado 7 requerimientos a la Dirección Administrativa solicitando las adecuaciones solicitadas por la Veeduría Distrital sin que a la fecha hayan sido atendidas por esa dependencia en su totalidad.

Teniendo en cuenta lo anterior no aceptamos la no conformidad ya que desde el proceso de atención al ciudadano se han realizado todas las gestiones necesarias ante la Dirección Administrativa, dependencia responsable de los recursos físicos de la Corporación, para dar cumplimiento a lo indicado por la Veeduría Distrital.

Se anexan archivos pdf como evidencia de las gestiones realizadas, así:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 10 DE 26

- *Correo electrónico solicitud arreglos.*
- *Memorando 2022ie16214 reiteración adecuaciones informe Veeduría.*
- *Memorando 2022IE3200 Reiteración Arreglos Locativos.*
- *Memorando 2022IE5762 requerimientos Veeduría Distrital.*
- *Memorando 2022IE6226 Administrativa Tema Señalización.*
- *Memorando 2022IE5874 de 02052022 Respuesta radicado 2022IE4815 del 08042022 Asunto Solicitud.*
- *Memorando 2022IE2663 Reiteración Arreglos Locativos firmado*

Por lo anterior, solicitamos que esta no conformidad sea trasladada a la Dirección Administrativa.

La oficina de Control Interno con el fin de ampliar y tener mayor claridad en la información, solicitó al Proceso de Atención al Ciudadano relacionar todas las observaciones que dejó la Veeduría Distrital en el informe del 20 de marzo de 2019, y se indicara a cuáles de estas actividades se ha dado cumplimiento y a cuáles no. En respuesta a esta solicitud, enviaron información con memorando 2022IE16962, en la cual se evidenció que no solo hay responsabilidad de la Dirección Administrativa, dos actividades hacen parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones: Actualización Pagina Web de la Corporación con las recomendaciones dadas por el INCI y Elaboración de video en lengua de señas que permita una orientación.

Por lo cual, se procedió a dar traslado de la No Conformidad Compartida a la Oficina Asesora de Comunicaciones y a la Dirección Administrativa, a través de los procesos de Sistemas y Seguridad de la Información y Gestión de Recursos Físicos.

OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS PROCESOS

La Oficina Asesora de Comunicaciones respondió mediante Memorando del 25 de noviembre 2022IE17583: Revisada la información por ustedes suministrada respecto del tema del Asunto, así como el informe realizado por la Veeduría, encontramos que el tema “Elaboración de video en lengua de señas que permita una orientación”, sí se especifica en el mencionado informe y lo clasifican en nivel de accesibilidad BAJA; respecto al tema “Actualización Página Web de la Corporación con las recomendaciones dadas por el INCI”

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 11 DE 26

no se especifica en el mencionado informe. A continuación se presentan las acciones que ha realizado la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) al respecto de cada uno de los temas.

- Elaboración de video en lengua de señas que permita una orientación:

Al respecto es importante aclarar que de acuerdo con el procedimiento “Código: CMI-PR-001”, (anexo 1) establecido para la OAC desde noviembre de 2021, la solicitud de “Diseño de piezas gráficas, audiovisuales, campañas comunicativas (ver numeral No. 5.2 de dicho procedimiento)”, la realiza la dependencia interesada, diligenciando el formato Código CMI-FO-003 “Solicitud de servicios de diseño de piezas gráficas, audiovisuales y campañas comunicativas”.

Igualmente la OAC previa solicitud de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha realizado tres (3) videos con lenguaje de señas, los cuales se encuentran en el espacio dispuesto en la página web para dicha oficina. (...)

Podemos certificar que se ha dado respuesta a las solicitudes de videos y diseños que Atención al ciudadano ha requerido, por consiguiente si necesitan de videos adicionales, estamos dispuestos a atender sus solicitudes y requerimientos según se indica en el Procedimiento mencionado anteriormente.

- Actualización Página Web de la Corporación con las recomendaciones dadas por el INCI

Al respecto, consideramos necesario aclarar que este punto no fue incluido en el informe que la Veeduría. Desconocemos las razones por las cuales se ha incluido ese tema del INCI con dicho informe, pues en una revisión detallada no se señala ningún tema relacionado con la página web o con el INCI. (...)

Por lo anterior la Oficina Asesora de Comunicaciones No acepta el Traslado de la No Conformidad 2.4, Auditoria Interna Proceso Atención al Ciudadano.

Nota: *La Dirección Administrativa no envió ningún comunicado con relación a esta No Conformidad.*

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 12 DE 26

RESPUESTA A LAS OBJECIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a la respuesta de la Oficina de Comunicaciones, con relación a las 2 actividades pendientes por ejecutar: Elaboración de video en lengua de señas que permita una orientación y Actualización página Web de la Corporación con las recomendaciones dadas por el INCI, la última compartida con el Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información; luego de analizar las evidencias, se concluye que No se da traslado de la No Conformidad 2.4 a los procesos de Comunicaciones e Información y Sistemas y Seguridad de la Información, a razón de que como lo indica la OAC, en el informe de la Veeduría no se incluye el tema de la actualización de la Pagina Web y, las solicitudes respecto a los videos con lenguaje de señas las ha atendido la OAC sin tener ninguna solicitud pendiente.

Así mismo, luego de revisar los soportes y dado que la Dirección Administrativa a través del Proceso Gestión de Recursos Físicos no presentó objeciones, y el Proceso de Atención al Ciudadano no presentó objeciones frente al informe sobre la implementación de las recomendaciones realizadas a las entidades evaluadas en los años 2017 al 2020, se ratifica la No Conformidad compartida entre los procesos Atención al Ciudadano y Gestión de Recursos Físicos, por lo tanto se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Análisis de Riesgo de la No Conformidad

PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	IMPACTO	MODERADO (3)	RIESGO	ALTO (2)
--------------	-------------	---------	--------------	--------	----------

- 2.5.** Se evidenció que el Proceso de Atención al Ciudadano implementó el Protocolo de Atención a Través de Redes Sociales del Concejo de Bogotá D.C., Código: ATC-IN-002, Versión 01, Vigencia 26-abr-2022, el protocolo en su alcance indica las diferentes redes sociales oficiales del Concejo de Bogotá, así como, los administradores de cada una de ellas, la cuenta oficial del Concejo de Bogotá en YouTube, según el protocolo, es administrada por Secretaría General / Dirección Administrativa - Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información y, la identificación de las PQRSD las realiza los administradores de cada red social, incluso dar la respuesta inmediata si cuenta con la información pública. Sin embargo, al entrevistar a las personas encargadas de operar los equipos de grabación y sonido en el recinto los comuneros, tanto de Secretaria General como el apoyo técnico de la oficina de Sistemas y

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 13 DE 26

Seguridad de la Información, desconocen la ejecución de esta actividad, es decir, ninguno de los responsables mencionados están realizando la interacción con la ciudadanía a través de la cuenta oficial de la Corporación en YouTube.

Lo que se originó por falencias en la asignación de roles y funciones en el protocolo en mención y su debida socialización con los directamente involucrados en esta actividad. Como consecuencia, se está generando el riesgo de no tramitar todas las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos, en este caso, por la cuenta oficial de la Corporación en YouTube.

Hecho que transgrede los dispuesto en la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. II. Lineamientos Distritales, Numeral 2. Inciso primero *“Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales (...) el funcionario encargado de la Oficina de Comunicaciones o la dependencia que haga sus veces, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (...). Los funcionarios que tengan a cargo esta actividad deberán recibir una capacitación previa sobre los aspectos fundamentales del derecho de petición (...).”*

OBJECIONES PRESENTADAS POR EL PROCESO

Nos permitimos informar que el Protocolo de Atención a través de Redes Sociales fue presentado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño celebrado el pasado día 29 de abril del 2022, sin que se efectuaran observaciones u objeciones al mismo por parte de los directivos asistentes que representan las áreas que intervienen en el desarrollo de las actividades establecidas en dicho protocolo.

De igual manera, una vez aprobado el protocolo se programó reunión para el día 19 de mayo de 2022 con el fin de socializar el mismo con las áreas intervinientes en la ejecución de las actividades, a esta reunión solo asistieron los colaboradores de la oficina de atención al ciudadano.

Por lo anterior se procedió a enviar correo electrónico el 19 de mayo del 2022 a las áreas interesadas donde se anexó el protocolo y la presentación de la socialización, con el fin de

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 14 DE 26

dar por cerrado el tema y que las áreas responsables empezaran a aplicar las actividades definidas. Aclaramos que a la fecha no se han recibido ni observaciones ni objeciones al mismo por las áreas que intervienen en la ejecución del protocolo.

En tal sentido, el Protocolo de Atención a través de Redes Sociales es de conocimiento de todos los directivos de la entidad, quienes como integrantes del CIGD lo aprobaron, así mismo, desde el proceso atención al ciudadano se realizaron todas las acciones tendientes a socializar el protocolo con las áreas involucradas en las actividades allí señaladas (Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección Administrativa).

Teniendo en cuenta lo expresado no aceptamos la no conformidad y asumimos que si alguna de las dependencias no está dando cumplimiento adecuado a las actividades del Protocolo de Atención a través de Redes Sociales, es a esa área en quien debe recaer la no conformidad.

La oficina de Control Interno con el fin de ampliar la información, solicito al Procedimiento de Atención al Ciudadano sustentar la objeción con soportes adicionales, en los que se pudiera evidenciar que las áreas involucradas participaron en la conceptualización del protocolo o fueron invitadas a hacer parte de este. El procedimiento de Atención al Ciudadano envió adicional a los soportes mencionados, Acta de Comité No. 01 del 09 de agosto de 2021, en el cual se puede evidenciar que las áreas fueron invitadas a hacer parte en la conceptualización del Protocolo y funcionarios de estas áreas estuvieron conectados en sesión virtual. Por lo cual, se procedió a dar traslado de la No Conformidad Compartida tanto a la Secretaria General y a la Dirección Administrativa a través del Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información.

OBJECIONES PRESENTADAS POR LOS PROCESOS

La Secretaria General respondió mediante Memorando del 17 de noviembre 2022IE17185:

(...) me permito objetar por las siguientes razones:

1. *La Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que tiene como asunto el Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas*

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 15 DE 26

recibidas a través de redes sociales aplica para el Concejo de Bogotá(...)tiene como directriz que la Oficina de Comunicaciones es la encargada de identificar las peticiones recibidas a través de redes sociales, solicitar los datos para el registro de las peticiones y remitir esta información a la Oficina de Atención a la Ciudadanía(...)

2. *La Secretaría General no participó en la creación del documento Protocolo de Atención a Través de Redes Sociales del Concejo de Bogotá D.C., Código: ATC-IN-002, Versión 01, Vigencia 26-abr-2022, adicionalmente el protocolo se aprobó sin previa autorización de los involucrados tal como se evidencia en el Numeral 5. Ruta de Aprobación de documento en cuestión (...) Adicionalmente cuando se envió el documento por correo electrónico el día 19 de mayo de 2022 solamente se informó la existencia del mismo, pero no se solicitó revisión para realizar observaciones y/o objeciones (...)*

3. *La política de operación No. 11 del documento Procedimiento para comunicaciones internas y externas, Código CMI-PR-001, Versión 01, Vigencia 23-nov-2021; identifica a la Oficina Asesora de Comunicaciones como la administradora de las redes sociales como son Twitter (@ConcejoDeBogota), Facebook (@ConcejoDeBogota), Instagram (concejodebogota) y YouTube (El Concejo de Bogotá en TV).*

4. *El proceso de comunicaciones es transversal a todos los procesos de la entidad y consideramos que es la oficina competente para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.*

Teniendo en cuenta las razones anteriormente mencionadas, se solicita respetuosamente se traslade la no conformidad al proceso de Comunicaciones, así mismo se debe solicitar a la Oficina de Comunicaciones modificar el Protocolo de Atención a Través de Redes Sociales del Concejo de Bogotá D.C., Código: ATC- IN-002, Versión 01, Vigencia 26-abr-2022, ya que la Secretaría General no cuenta con las herramientas necesarias para administrar el manejo de las redes sociales.

Nota: La Dirección Administrativa no envió comunicado con relación a esta No Conformidad.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 16 DE 26

RESPUESTA A LAS OBJECIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En atención a las objeciones, y luego de verificar las evidencias relacionadas con los Procesos involucrados en el Protocolo de atención a través de redes sociales del Concejo de Bogotá, D.C., en el cual no están realizando lo descrito en el mismo, se evidenció que estas dependencias no participaron en la elaboración de la versión final del documento, a razón de que no tiene en su ruta de aprobación la firma de ninguno de los involucrados, vulnerando lo descrito tanto las Políticas de Operación, como en el numeral 5.1 del Procedimiento Control de Documentos del SIG GMC-PR-04 *“Nota: Cuando se establezcan actividades a cargo de otras dependencias o procesos distintos al líder, se deberá garantizar con su participación en esta etapa.”*

En el mismo sentido, luego de la aprobación del documento por el CIGD, no hay evidencia que los Procesos responsables de la interacción con la ciudadanía en la cuenta del Concejo de Bogotá en YouTube, hayan sido notificados sobre las nuevas actividades a cargo, y durante todo el periodo de tiempo de vigencia del documento, tampoco hay soportes de seguimiento o solicitud de información sobre este canal de comunicación a la Secretaria General ni a Sistemas y Seguridad de la Información.

En conclusión, la recepción de PQRSD a través de la cuenta oficial del Concejo de Bogotá en YouTube no se está realizando, por las razones anteriormente expuestas, se ratifica la No Conformidad a cargo del proceso de Atención al Ciudadano y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Nota: Deben participar en la acción de manera conjunta: la Secretaria General, la Dirección Administrativa a través del Proceso de Sistemas y Seguridad de la Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Análisis de Riesgo de la No Conformidad

PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	IMPACTO	MODERADO (3)	RIESGO	ALTO (2)
--------------	-------------	---------	--------------	--------	----------

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 17 DE 26

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 3.1.** Se recomienda que este publicada en la página web del Concejo de Bogotá D.C., la Resolución No. 0232 de 2022 “POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”, a razón de que el manual de atención al ciudadano esta publicado pero desactualizado y la socialización de la resolución se hizo únicamente al interior de la corporación de acuerdo a soportes enviados.
- 3.2.** Se recomienda que el proceso de Atención al Ciudadano aplique las técnicas para la redacción de riesgos definidas en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, versión 5 del DAFP.

II. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

4. CONFORMIDADES

- 4.1.** El procedimiento de Atención al Ciudadano según el informe de gestión de enero 1 a junio 30 de 2022, recibió 867 PQRSD que fueron recibidas en la Corporación y direccionadas para su correspondiente trámite y/o respuesta.
- 4.2.** El Procedimiento de Atención a la Ciudadanía fue actualizado con vigencia 29 de Junio de 2022, el cual incluye en las políticas de operación el protocolo de atención a través de redes sociales, se establecen puntos de control y se actualizan formatos del proceso.

5. NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 18 DE 26

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 6.1.** Se recomienda realizar la revisión y apertura de buzones de acuerdo a la resolución 0232 de 2022, en la que se indica en el artículo 6 literal d “Los buzones se revisarán y harán apertura el segundo día hábil de cada semana”, a razón de que el procedimiento de atención al ciudadano está realizando la apertura de buzones el tercer día hábil de cada semana, de acuerdo a los soportes presentados.
- 6.2.** Es necesario corregir la numeración de las páginas del documento ATC-PR-001 Procedimiento atención a la Ciudadanía V10, el cual tiene 16 páginas, todas están marcadas en su encabezado como pagina 1 de 16.
- 6.3.** Es importante verificar la manera de implementar la encuesta de satisfacción a las peticiones ingresadas por otros medios de comunicación diferente al presencial, a razón de que en mayor porcentaje de estas ingresan por correo electrónico y vía aplicativo SDQS. Esto permite tener una muestra más importante para conocer la satisfacción del usuario frente a la atención brindada, lo cual permitiría mejorar los procesos de atención.

III. PROCEDIMIENTO DEFENSOR DEL CIUDADANO

7. CONFORMIDADES.-

- 7.1.** El procedimiento Defensor del Ciudadano fue actualizado en el año 2021, Código ATC-PR-002, Vigencia 28-sep-21 el cual incluye los formatos ATC-FO-006, ATC-FO-007 y ATC-FO-008.
- 7.2.** Se observó que el procedimiento Defensor del Ciudadano realizó la publicación de los informes semestrales de gestión, segundo semestre de 2021 y primer semestre de 2022, los cuales se encuentran en la página web de la Corporación, micro sitio del Defensor del Ciudadano.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 19 DE 26

8. NO CONFORMIDADES.-

8.1. Se observó de acuerdo a los soportes presentados que el procedimiento del Defensor del Ciudadano no está realizando seguimiento semanal, en el cual notifique a las dependencias por correo electrónico el plazo de vencimiento de las PQRSD.

Situación que fue producto del cambio de funcionarios al interior del proceso, como consecuencia no se cuenta con registros que evidencie el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, en caso de incumplimiento de los funcionarios obligados, lo cual puede originar la materialización del riesgo número 1 del Proceso Atención al Ciudadano.

Hecho que puede ocasionar incumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*. De igual manera incumple el artículo 2 de la resolución 0625 de 2019 Del Concejo de Bogotá D.C., numeral 2: *“Realizar seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano Concejo de Bogotá D.C. (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).”*

Ante la No Conformidad 8.1 y, de acuerdo al memorando con fecha 04 de noviembre 2022IE16496 con el Asunto: Respuesta a No Conformidades, el proceso no presento objeciones; por lo tanto se confirma la No Conformidad y se debe formular el respectivo plan de mejoramiento.

Análisis de Riesgo de la No Conformidad

PROBABILIDAD	POSIBLE (3)	IMPACTO	MODERADO (3)	RIESGO	ALTO (2)
--------------	-------------	---------	--------------	--------	----------

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.-

9.1. Se recomienda verificar la información de las diapositivas publicadas en las unidades de red de la corporación:

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 20 DE 26

JURIDICA_ACIUDADANO(\\CBPRINT)V:\ATENCIÓN_AL_CIUDADANO\DEFENSOR_DEL_CIUDADANO\DefensordelCiudadano_1.ppsx y DefensordelCiudadano_2.ppsx, las cuales contienen información desactualizada, como el nombre del defensor del ciudadano y las extensiones telefónicas del proceso.

- 9.2.** Es necesario corregir la numeración de las páginas del documento ATC-PR-002 Procedimiento Defensor del Ciudadano V09, el cual tiene 9 páginas, todas están marcadas en su encabezado como pagina 1 de 9. De igual manera, en el documento no se encuentra la fecha del último cambio realizado al procedimiento.

1. VERIFICACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO DERIVADOS DE AUDITORÍAS ANTERIORES

NO CONFORMIDAD 5.3. Se evidenció que el control relacionado con el artículo 11 de la Resolución 014 de 2019 "...las PQRS serán remitidas al Proceso de Atención al Ciudadano por las dependencias en los 7, 10 y 28 días hábiles al direccionamiento, según el tipo de petición, con el fin de prever las contingencias en la respuesta a las peticiones" no se debió calificar con 100 porque no se aplica, dada la respuesta del proceso de Atención al Ciudadano relacionada con: "Teniendo en cuenta que la Resolución No. 014 de 2019, no se ajusta a la realidad institucional respecto del manejo de las peticiones en el Concejo de Bogotá, D.C., ésta se encuentra en proceso de modificación...".

ACCION PROPUESTA. Se programará una Mesa de Trabajo con la Oficina Asesora de Planeación en la que se revisará el control frente a los riesgos existentes, lo anterior con el propósito de reformarlo o solicitar su eliminación para revisión de la causa, consecuencia, control del riesgo inherente y riesgo residual.

SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.- El proceso apporto como soporte Acta de reunión con la oficina Asesora de Planeación con fecha 10 de agosto de 2022 en la que manifestaron: *"Una vez verificado el riesgo número 2 y con la asesoría metodológica del profesional de la Oficina Asesora de Planeación, se evidencio que el riesgo tecnológico al que*

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 21 DE 26

hace referencia el hallazgo es viable su eliminación, toda vez que este sobrepasa la órbita del proceso y depende de otros factores externos que no se encuentran bajo su gobernabilidad.”. Así mismo, se realizó ajuste en la descripción del riesgo número 1. Dentro de los compromisos adquiridos en la reunión, se estableció: “Remitir correo por parte del Director Jurídico donde aprueba la actualización del Mapa de Riesgos del Proceso Atención al Ciudadano”, el cual tiene fecha de cumplimiento el 12/08/2022.

La OCI verificó la carpeta en las unidades de red compartida de la entidad PLANEACION_SIG U:\Administración de Riesgos\2022\Mapas de riesgos por proceso\ 2022_7_Atencion Ciudadano V02.xlsx, archivo en el cual se evidencia la eliminación del riesgo y el ajuste en la descripción del riesgo número 1, con fecha de aprobación 10 de agosto de 2022.

CONCLUSIÓN. La OCI corroboró los soportes enviados y concluye que la acción se cumplió, por ende, se califica como cerrada.

2. SEGUIMIENTO MATRIZ DE RIESGOS Y ANALISIS DE CONTROLES	
Riesgo No. 1	Posible omisión o retrasos injustificados de las respuestas a las PQRS, por parte de las dependencias de la Corporación, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente
Clasificación de riesgo	Cumplimiento
Causa*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debilidad en los canales de radicación, trazabilidad e implementación de los procedimientos de gestión de las PQRS que ingresan a la Corporación. 2. Desconocimiento de la correcta aplicación de los instrumentos para recopilar y direccionar los requerimientos de la ciudadanía.
Consecuencia*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afectación en la calificación por parte de los entes que vigilan el desempeño de la entidad en dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos. 2. Limitar el ejercicio de control social por parte del ciudadano. 3. Violación de los principios de transparencia.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 22 DE 26

Actividad de control	<p>Los funcionarios de atención a la ciudadanía ingresan la información de las SDQS mensuales en una base de datos en Excel, para que al final del periodo el Defensor del Ciudadano realice el cruce con el reporte de gestión generado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor. El sistema SDQS manda automáticamente un alerta al usuario de la plataforma indicando la fecha de vencimiento de la petición.</p> <p>El Defensor del ciudadano hace el seguimiento semanal y notifica a la dependencia por correo electrónico el plazo de vencimiento de las SDQS, y en el evento de no recibir respuesta, se realizan las correspondientes reiteraciones para que se emita la respuesta y se cierre el requerimiento en el aplicativo "BOGOTA TE ESCUCHA".</p>
Plan de tratamiento de riesgos:	No se define plan de tratamiento ya que se encuentra controlado.
Soporte	No se define plan de tratamiento ya que se encuentra controlado.
Tiempo	No se define plan de tratamiento ya que se encuentra controlado.

2.1. EVALUACIÓN DEL RIESGO

criterio	Sí / No	Observación
¿La identificación del riesgo es adecuada frente a lo dispuesto en la guía de administración de riesgos?	Si	Se recomienda iniciar la definición del riesgo como posibilidad de..... e incluir en su definición las consecuencias.
¿Existe una debida alineación entre el evento, la causa y la consecuencia?	Si	Se recomienda incluir como consecuencia: "Violación al derecho fundamental de petición", ante una posible materialización del riesgo y estudiar la posibilidad de incluir como consecuencia posibles sanciones disciplinarias a los funcionarios relacionados con el proceso. Se recomienda replantear las causas, a razón de que los instrumentos para recopilar y direccionar los requerimientos de la ciudadanía están inmersos en los procedimientos de gestión de las PQRSD. Se recomienda estudiar la posibilidad de incluir

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 23 DE 26

		como causas alguna relacionada con posible negligencia o descuido de los funcionarios encargados de recepcionar las PQRSD, y la posibilidad de incluir la falta de capacitación en el manejo integral del SDQS a los funcionarios.
¿Los controles diseñados cubren la causa del riesgo?	No	Se recomienda verificar los controles, a razón de que estos se aplican posterior a la radicación o recopilación de los requerimientos de la ciudadanía y las causas planteadas inician con la radicación o recopilación de los requerimientos, es decir no hay control que cubra la radicación o recopilación. Además el control está mal redactado ya que indica que “Los funcionarios de atención a la ciudadanía ingresan la información de las SDQS”. Se recomienda que la redacción incluya “Los funcionarios de atención a la ciudadanía ingresan la información de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación en el Concejo de Bogotá”

2.2. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL

Criterio	Calificación PROCESO	Observación OCI
¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control?	Asignado	El Defensor del Ciudadano y funcionarios de Atención al Ciudadano.
¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones en la ejecución del control?	Adecuado	
¿El control tiene una periodicidad definida para su ejecución?	Oportuno	Seguimiento semanal.
¿El control tiene un propósito que indique para qué se realiza?	Prevenir	Se realiza cruce con el reporte de la Secretaría General y se notifica a las

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 24 DE 26

(verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar)		dependencias por correo electrónico el plazo del vencimiento de las PQRSD.
¿Se establece el cómo se realiza la actividad de control?	Confiable	
¿Se establece qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control?	Se investigan y resuelven oportunamente	Se realizan reiteraciones, pero no se tiene definido cuántas veces. En las políticas de operación del procedimiento Defensor del Ciudadano se define qué sucede luego de las reiteraciones sobre el vencimiento de los términos de respuesta. En varias oportunidades no se resuelven oportunamente porque el defensor del Ciudadano no tiene gobernabilidad sobre las respuestas que emitan las dependencias de la corporación, tiene alcance hasta realizar las reiteraciones sobre los plazos de vencimiento.
¿Existe evidencia de la ejecución del control?	Incompleto	En las evidencias suministradas a la Oficina de Control Interno durante el primer semestre de 2022 solo hay evidencia de cuatro reiteraciones.

2.3. VERIFICACIÓN DE PLANES DE TRATAMIENTO

Criterio	Calificación PROCESO	Observación OCI
¿Para los controles débiles y moderados, se evidencia formulación y ejecución del plan de tratamiento? Describa los resultados	No	No se define plan de tratamiento, dado que el riesgo se encuentra controlado.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 25 DE 26

RECOMENDACIONES.

Se recomienda que los procesos tengan en cuenta las oportunidades de mejora comunicadas en el presente informe, los cuales contribuyen en la mejora continua de los procedimientos.

Se recomienda que el proceso verifique y actualice permanentemente la información de Atención al Ciudadano publicada en la página Web de la corporación, con el fin de que la ciudadanía acceda a una información oportuna y veraz.

CONCLUSIONES.

El Proceso de Atención al Ciudadano ha realizado actividades tendientes a la mejora del Proceso, como la elaboración del Protocolo de atención a través de redes sociales del Concejo de Bogotá, implementación de las recomendaciones dejadas por la Veeduría Distrital, sin embargo, falta definir la aplicación integral del protocolo o, si es el caso, la actualización del documento, en el mismo sentido, está pendiente por ejecutar acciones para cumplir con las recomendaciones de la Veeduría.

Se resalta el compromiso del Proceso con el Plan de mejoramiento derivado de Auditorias anteriores, en este caso, solo se contaba con una No conformidad en ejecución, la cual fue cumplida y cerrada.

Por otro lado, las No Conformidades comunicadas en el presente informe son producto de falencias en la actualización de algunos documentos de los procedimientos y otras que se derivan de su aplicación.

AUDITOR LIDER	
Nombre: CARLOS ANDRES PADILLA PINTO	Firma (s): 

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EVI-FO-009
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 07
		VIGENCIA: 20-Dic-2019
		PÁGINA 26 DE 26

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Nombre : GLORIA MARÍA GÓMEZ CARDONA	Firma:  Firmado digitalmente por Gloria María Gómez Cardona

FECHA DE ENTREGA	1 de diciembre de 2022
------------------	------------------------