

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ 27-09-2018 05:38:14  
Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE13233 O 1 Fol:1 Anex:0  
CONTROL INTERNO/CHAVERRA OVALLE HITLER ROUSEAU  
DIRECCION JURIDICA/PINZON GALINDO LUIS FERNANDO  
REMISION INFORME FINAL AUDITORIA  
GESTION JURIDICA ATENCION CIUDADANO

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

MEMORANDO

PARA: Dr. LUIS FERNANDO PINZON GALINDO  
Director Jurídico

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe Final Auditoria Interna

En cumplimiento de la función evaluadora asignada a la Oficina de Control Interno en la normatividad vigente, de manera atenta, nos permitimos hacer entrega del informe final de las Auditorías realizadas a los procesos de Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano.

Así mismo, para que la recepción del plan de mejoramiento no presente contratiempos, se les recuerda allegar a más tardar diez días hábiles al recibo de la presente comunicación lo siguiente, de acuerdo al procedimiento EI-PR001:

- Plan De Mejoramiento con la Formulación de las Acciones Correctivas y Preventivas Formato SIG-PR007FO1.
- Acta de Reunión de los funcionarios adscritos al proceso para la formulación de las acciones.
- Acta de Reunión con los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación para el asesoramiento para la formulación de las acciones.
- Copia de las acciones correctivas y preventivas en formato digital editable.

Es importante recordar que la formulación del Plan de Mejoramiento se realiza sobre el numeral 10.2 del Informe Definitivo, igualmente es necesario realizarlo en conjunto con los responsables de cada procedimiento y sus funcionarios, con el fin de involucrar a todo el equipo en el cumplimiento del mismo.

Cordialmente,

HITLER ROUSEAU CHAVERRA OVALLE

Anexo lo anunciado en cinco folios

Elaboró: Marcel Pedraza Avila, Secretario Ejecutivo





 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

<b>1. INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA</b>
<p>Auditoria interna a los Procesos y Procedimientos de Gestión jurídica y Atención al Ciudadano</p>
<b>2. OBJETO</b>
<p>Verificar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión a través de los procesos de gestión jurídica y atención al ciudadano, de acuerdo a las Normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y demás normatividad aplicable.</p>
<b>3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
<p>Cubre los procesos de gestión jurídica y atención al ciudadano , en desarrollo de las funciones establecidas en el acuerdo 492 de 2012 y los procedimientos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asesoría jurídica interna</li> <li>Coordinación de la defensa judicial de la corporación</li> <li>Cobros persuasivos</li> <li>Control interno disciplinario</li> <li>Atención a la ciudadanía</li> <li>Defensor del ciudadano</li> </ol>
<b>4. CRITERIOS AUDITORÍA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia 1991</li> <li>Ley 734 de 2002: "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"</li> <li>Ley 1010 de 2006 (Medidas para prevenir , corregir y sancionar el acoso laboral )</li> <li>Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción)</li> <li>Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y derecho a la administración pública</li> <li>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" (Reglamentación Tramite de peticiones)</li> </ul>



*[Handwritten signature]*

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

- Decreto No. 1421 de 1993 ( Régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá)
  - Decreto 2232 de 1995 ( Reglamentación Sistema de Quejas y reclamos )
  - Decreto 2623 de 2009: "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
  - Decreto 445 de 2015 (Delegación en materia de representación judicial).
  - 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"
  - Resolución 1315 de 2012 ( Sistema Integrado de Gestión )
  - Resolución 720 de 2013 (Manual de Procesos y Procedimientos del Concejo de Bogotá D.C)
  - Resolución 634 de 2014 (Organigrama del Concejo de Bogotá )
  - Resolución 635 de 2014 "Por la cual se adopta el Normograma del Concejo de Bogotá D.C".
  - Resolución 083 de 2015 "Por la cual se adopta la política de Administración del riesgo en el Concejo de Bogotá D.C."
  - Resolución 717 de 2015 "Por el cual se modifica el Manual específico de funciones y competencias laborales de los empleos de la planta de personal del Concejo de Bogotá D.C.", contenidos en la Resolución No. 0514 del 2015.
  - Resolución 1102 de 2015 (Plan anticorrupción y atención al ciudadano)
  - Resolución 1053 de 2015 ( Políticas de operación)
  - Procedimientos
  - Mapa de riesgos e Indicadores de gestión
  - Tablas de retención documental
  - Normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001
- Y demás normatividad que le sean aplicables a los procesos.

**5. RESPONSABLE /PROCESO/ DEPENDENCIA**

Doctor Luis Fernando Pinzón Galindo, Jefe de la Dirección Técnica Jurídica

**6. EQUIPO AUDITOR**

Saúl Antonio Martínez Poveda, Profesional Universitario 219 – 02



2

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

## 7. AUDITADOS

Dr. Luis Fernando Pinzón Galindo (Director Técnico Jurídico), Ilba Yohana Cárdenas, Henry Mauricio Guevara, Javier Quintero, Elías Aponte, Audith Sierra, Rubén Riaño, Hilda Vargas, Edilma Aguilar, Elvira Gross.

## 8. METODOLOGÍA

La auditoría interna se ejecutó conforme al procedimiento de auditorías internas establecido y a los criterios de auditoría previamente establecidos en el Plan de auditoría. Se realizaron las auditorías internas en las instalaciones de la oficina jurídica, en la de control interno disciplinario, en la de atención al ciudadano y en la del defensor del ciudadano y para la realización de las mismas se utilizó el método de entrevista directa a los funcionarios, realizando observación en el sitio de trabajo y haciendo la revisión documental de la información solicitada tanto en formato papel como en formato digital, cotejando las evidencias aportadas por los funcionarios y verificando el cumplimiento de los criterios determinados en el plan de auditoría interna a los Procesos y Procedimientos.

Durante el desarrollo de la auditoría se adelantaron las siguientes actividades:

- Reunión de apertura de Auditoría : 12 de Junio de 2018
- Auditoría al procedimiento de asesoría jurídica interna: 14 de Junio de 2018
- Auditoría al procedimiento de Coordinación de la defensa judicial: 15 de Junio de 2018
- Auditoría al procedimiento de cobros persuasivos: 18 de Junio de 2018
- Auditoría al Procedimiento de Control interno disciplinario: 19 de Junio de 2018
- Auditoría al Procedimiento de Atención a la ciudadanía: 21 de Junio de 2018
- Auditoría al Procedimiento de Defensor del ciudadano: 22 de Junio de 2018
- Informe preliminar de Auditoría Interna: 14 de Septiembre de 2018
- Informe definitivo de Auditoría Interna: 26 de Septiembre de 2018



*Handwritten signature*

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

## 9. PERÍODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Del 12 de Junio al 22 de Junio de 2018, en el cual se realizó la Auditoria interna a los Procesos y Procedimientos Auditados y del 14 al 26 de Septiembre de 2018, periodo de entrega de los Informes preliminar e Informe definitivo de Auditoria.

## 10. HALLAZGOS

A continuación se relacionan las Conformidades, No conformidades y Oportunidades de mejora para los Procesos Auditados.

### 10.1 CONFORMIDADES

10.1.1. Se cuenta con personal idóneo y comprometido, que permite que las actividades de los Procesos de Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano se puedan desarrollar oportunamente, para cumplir con las metas y objetivos planeados y con muy buena disposición por parte de los funcionarios, para contribuir con el desarrollo de los procesos.

10.1.2. Oportuna disponibilidad y acceso a la información solicitada tanto en formato papel como en formato digital, con lo cual se estableció un buen manejo y conocimiento de la normatividad actualizada y pertinente a los Procesos de Gestión Jurídica y de Atención al Ciudadano.

### 10.2 NO CONFORMIDADES

#### No conformidades Año 2017

**10.2.1:** Se mantiene la siguiente no conformidad potencial de la Auditoria del Año 2017 N° 11.3 Se evidencio que en la Entidad no hay un 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). pudiéndose 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 o visuales).



2

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

## No conformidades Año 2018

### Procedimiento Atención a la Ciudadanía

**10.2.2:** Se mantiene esta no conformidad, ya que se evidencio que revisado el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía en el Numeral 5. Relación de empleos que intervienen en en el procedimiento, se encuentra relacionado el empleo Auxiliar Administrativo 407-04, funcionario que no fue evidenciado durante la auditoria, con lo cual 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.

## 10.3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Procedimiento Asesoría jurídica interna

**10.3.1:** Realizar la actualización del Normograma para la vigencia 2018 versión 1. Una vez sea diligenciada la matriz por parte de los responsables de los diferentes procesos, esta deberá ser enviada a la Oficina de Planeación, para que realice la publicación y socialización del Normograma, el cual deberá ser publicado en la Red interna, la Intranet y la página Web de la Entidad en el numeral 4. Normatividad, del botón de transparencia, teniendo en cuenta que en dicha actualización se incluya lo pertinente a cada uno de los procesos, de las dimensiones del MIPG.

**10.3.2:** Realizar la revisión y actualización de los procedimientos de Gestión jurídica, de las políticas de operación y la caracterización de los mismos , teniendo en cuenta las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y el Decreto 1499 de 2017 MIPG – Tercera Dimensión - Gestión con valores para el resultado - Políticas Defensa Jurídica - Herramientas e instrumentos Técnicos.

**10.3.3:** Realizar la revisión y actualización de los Procedimientos de Gestión jurídica relacionando explícitamente el cargo del funcionario que realiza cada una de las actividades, teniendo en cuenta que estos están referenciados en el Numeral de la relación de empleos que intervienen en el procedimiento.

**10.3.4:** Reubicar el archivador metálico, trasladando este archivador que está ubicado a la entrada de la Oficina Jurídica a un lugar más alejado de la misma,



2

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

con el fin de evitar la materialización del riesgo N° 2 de pérdida de información o de expedientes, e igualmente realizar la marcación de las gavetas de este archivador para facilitar la búsqueda de las carpetas de archivo ubicadas en el mismo.

**10.3.5.:** Solicitar la instalación de una cartelera de mayor tamaño y en un material óptimo, para la publicación de avisos y notificaciones que realizan los procedimientos de Gestión jurídica, ya que la existente es muy pequeña y se encuentra en mal estado, evaluando la posibilidad de ubicarla en la pared lateral de la entrada principal de la Entidad ya que donde se encuentra ubicada actualmente es de difícil visualización por parte de los usuarios y partes interesadas, e igualmente realizar la reseña de la misma como cartelera de la Dirección Jurídica.

**10.3.6.:** Revisar el Mapa de riesgos de corrupción y evaluar la inclusión en el Riesgo N° 26 Intervención en las actuaciones de terceros ajenos a la dirección jurídica, o del jefe de la oficina jurídica y/o de algún funcionario de su equipo de trabajo, ya que estos también pueden estar afectados por este riesgo y controlar así su incidencia.

**10.3.7.:** Realizar un listado con los documentos de carácter clasificado y/o reservado, estableciendo el tiempo de permanencia como clasificados y/o reservados, para que cuando la información solicitada se refiere a información clasificada o reservada, se debe informar al ciudadano el artículo de la Constitución o de la Ley que establece la excepción aplicada y los intereses particulares o bienes públicos que pueden afectarse (artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014).

**10.3.8.** Solicitar a la Dirección administrativa, la adecuación de una sala de juntas para la Oficina Jurídica, ya que las reuniones se hacen en la sala de presidentes, esto para ser tenido en cuenta en la próxima ampliación del claustro del Concejo proyectada por la actual Mesa Directiva.

#### **Coordinación de la Defensa judicial de la Corporación**

**10.3.9:** Diligenciar en la Hoja de ruta de actuaciones, Formato GJ-PR002-F02, las acciones realizadas, en la casilla "tiempo promedio de respuesta", ya que no se encontró información en esta casilla.



Handwritten signature or mark.

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

**10.3.10:** Contemplar como riesgo tecnológico el no poder acceder a la plataforma del SIPROJWEB y como se podría controlar.

**10.3.11:** Transferir al archivo central del Concejo de Bogotá las Actas y documentos del Comité de Conciliación que aún se encuentran en el Archivo de gestión, las cuales corresponden a los años 2102 hasta el año 2015, ya que por TRD deben permanecer dos años en el archivo de gestión o sea que para la vigencia actual solo deben estar las de los años 2016 y 2017.

**10.3.12.:** Implementar lo establecido en la Resolución 743 de 2016, Artículo 12.Sesiones virtuales del comité y Artículo 13.Procedimiento sesiones virtuales, aprovechando esta herramienta tecnológica, la cual requiere para su mejor implementación equipos con cámara y sistema biométrico para votar en las reuniones que se realicen.

#### **Procedimiento Cobro persuasivo**

**10.3.12:** Modificar en el procedimiento de Cobro persuasivo el numeral 6.9. Termino de duración del proceso de cobro persuasivo, ya que se evidenció que no se cumple la duración máxima de 3 meses, se encontró que el proceso al funcionario William Ávila, se inició el 26 de Febrero y los 3 Meses terminarían el 26 de Mayo y a la fecha de la auditoria, la última actuación incluida en el expediente es del 12 de Junio, por lo cual este plazo ya superó el término referenciado. Lo anterior genera también la materialización del riesgo N° 1 Demora en el trámite.

**10.3.13:** Agregar una casilla en el formato de la Hoja de ruta en clase de solicitud, ya que falta incluir la de Cobros persuasivos, por lo cual se dificulta su consulta.

**10.3.14.:** Realizar la modificación del Procedimiento ya que no están claramente establecidos los roles y funciones de los funcionarios que intervienen en el cobro persuasivo, específicamente quien es el responsable de realizar el cobro dentro de la etapa de conciliación realizada.

#### **Procedimiento de Control Interno Disciplinario**

**10.3.15:**Solicitar al área de Salud ocupacional la evaluación en los puestos de trabajo de las sillas de los funcionarios, ya que se evidencio que las que hay no son ergonómicas



Q

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: EI-PR001-FO9</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>FECHA: 10 MAY 2018</b>

**10.3.16:** Foliar en los expedientes de los procesos disciplinarios, los anexos de cada uno de los documentos que allí se incorporan, para tener un mejor control y certeza de la documentación allí archivada.

**10.3.17:** Realizar la marcación de las gavetas del archivo metálico, donde reposan los expedientes, para tener un mejor control de los mismos y su rápida ubicación

**10.3.18.:** Reiterar nuevamente la solicitud a la Dirección Administrativa / Área de sistemas, sobre la reposición de la Impresora Ricoh ya que esta no es apta para escanear y se requiere para tener escaneada la información que reposa en los expedientes disciplinarios y guardarlos en medio magnético, con el fin de tener un mejor control de los mismos.

**10.3.19:** Solicitar a la Dirección administrativa la adecuación de una sala para realizar las audiencias, ya que se hacen en la misma oficina y esta no cuenta con el espacio apropiado para la realización de las mismas.

**Procedimiento de Atención a la ciudadanía**

**10.3.20:** Ajustar el Manual de Políticas de operación Proceso Atención al Ciudadano: **Numeral 3.** Definiciones NTCGP 1000 V2009 – Norma Técnica de la calidad de la Gestión Pública, suprimiendo esta Norma y cambiando a MIPG, ya que dicha Norma fue derogada por el Modelo Institucional de Planeación y Gestión – MIPG. **Numeral 4.** Políticas, incluir política incluyente de atención a la ciudadanía en condición de discapacidad auditiva o visual con funcionarios capacitados en lenguaje de señas, o solicitando capacitación en lenguaje de señas para los funcionarios de Atención a la ciudadanía.

**10.3.21.:** Verificar que los requerimientos clasificados en la plataforma del SDQS “Bogotá te escucha” bajo la tipología de Denuncia por actos de corrupción, correspondan a esto, ya que cuando se tipifiquen como tales, se debe informar a la Entidad con el fin de iniciar las acciones de tipo penal, disciplinario o administrativo y de no corresponder a esta tipología , hacer la aclaración en la Hoja de ruta de las peticiones , casilla de observaciones, manifestando que esto no corresponde a esta tipología sino que hace relación es a un derecho de petición de interés particular, interés general, queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, consulta u otro.



*Handwritten signature or mark.*

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	<b>PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>CÓDIGO: EI-PR001-FO9</b>
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>VERSIÓN: 05</b>
		<b>FECHA: 10 MAY 2018</b>

### Procedimiento Defensor del Ciudadano

**10.3.22.:** Incluir en los riesgos del proceso, el riesgo tecnológico, ya que se pudo evidenciar que el Defensor del Ciudadano no ha podido realizar su función de seguimiento y control a los requerimientos ciudadanos - SDQS, por problemas en la plataformas Distrital de SDQS "Bogotá te escucha", la cual se encuentra en periodo de ajustes desde el 1 de Junio de 2018.

**10.3.23.:** Verificar que los requerimientos clasificados en la plataforma del SDQS "Bogotá te escucha" bajo la tipología de Denuncia por actos de corrupción, correspondan a esto, ya que cuando se tipifiquen como tales, se debe informar a la Entidad con el fin de iniciar las acciones de tipo penal, disciplinario o administrativo y de no corresponder a esta tipología, hacer la aclaración en la Planilla control de seguimiento, casilla de observaciones, manifestando que esto no corresponde a esta tipología sino que hace relación es a un derecho de petición de interés particular, interés general, queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, consulta u otro.

**10.3.24:** Publicar en la página Web de la Entidad, ruta servicio ciudadano, link Defensor del ciudadano, Transparencia y acceso a la Información, el seguimiento que se hace a los SDQS por parte de la Entidad, para conocimiento de la ciudadanía.

**10.3.25.:** Eliminar el Formato planilla de control de llamadas a celular, ya que se verificó y se manifestó por parte de los funcionarios del proceso que este ya no se utiliza.

**10.3.26.:** Marcar el archivo metálico y las gavetas con el año y contenido de las carpetas de archivo que allí se guardan para su fácil ubicación y consulta.

**10.3.27.:** Solicitar a la Dirección administrativa la reubicación del área del defensor del ciudadano, la cual no es acorde con su actividad, ya que este espacio es demasiado estrecho, no tiene un área para atender a los ciudadanos que se dirigen allí y por tener cerca la consola de alarmas de la Entidad, lo que dificulta el acceso pronto y oportuno a esta consola, en caso de conato de incendio o emergencia.



2

 <b>CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.</b>	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	CÓDIGO: EI-PR001-FO9
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 05
		FECHA: 10 MAY 2018

## 11. CONCLUSIONES

11.1.: Los procesos de Gestión Jurídica y Atención al Ciudadano han implementado y aplicado buenas prácticas en el desarrollo de sus procedimientos cumpliendo con las funciones descritas en el Acuerdo 492 de 2012, también se pudo determinar que los requerimientos jurídicos y las peticiones ciudadanas y de Entes externos son resueltas en los términos establecidos y los formatos de control asignados para cada Procedimiento son diligenciados conforme a lo solicitado en los mismos; sin embargo se presentan aspectos susceptibles de mejorar, los cuales fueron identificados en esta auditoría interna, de acuerdo a las oportunidades y recomendaciones establecidas en el presente informe.

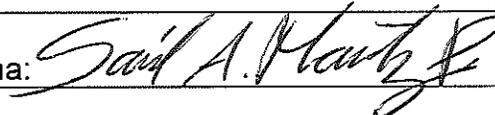
## 12. RECOMENDACIONES

12.1.: Realizar el ingreso de todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás derechos de petición, por la plataforma SDQS Distrital de manera que se puedan direccionar adecuadamente, se tenga una trazabilidad y control de la totalidad de los mismos y no se presente duplicidad en la respuesta.

12.2.: Solicitar al Director Administrativo la asignación del Auxiliar administrativo 407-04 para el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, teniendo en cuenta que dicho Auxiliar quedó establecido en la Relación de empleos que intervienen en el Procedimiento para el funcionamiento del área de Atención a la Ciudadanía.

### AUDITOR LIDER

Nombre: Saúl Antonio Martínez Poveda

Firma: 

### JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre: Hitler Roseau Chaverra Ovalle

Firma: 

FECHA DE ENTREGA

26 de Septiembre de 2018

