



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



SECRETARÍA JURÍDICA - ALCALDÍA
MAYOR DE BOGOTÁ

Rad. No.: 3-2017-4308

Fecha: 24/11/2017 11:29:06

Destino: PERSONAS JURÍDICAS

Copia: N/A

Anexos: 4 FOLIOS

11 11 2017 11:29:06

MEMORANDO

Código 2310300
Dependencia
Para **ANDREA ROBAYO ALFONSO**
Directora Distrital de Inspección Vigilancia y Control de Personas
Jurídicas sin Ánimo de Lucro.
De **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**
Asunto **Informe de Auditoria y Solicitud Plan de Mejoramiento.**

No. de radicación	Trámite	Actividad
-------------------	---------	-----------

Apreciada Doctora Andrea, cordial saludo.

De manera atenta me permito enviar el Informe Final de Auditoria al Proceso Inspección Vigilancia y Control Entidades sin Ánimo de Lucro. De acuerdo con el procedimiento de la Oficina de Control Interno, la dependencia auditada cuenta con cinco (5) días hábiles para formular y presentar el debido Plan de Mejoramiento.

Atentamente,



PIEDAD NIETO PABON

c.c. N/A.

Anexo: cuatro (4) folios.

Proyectó: Hilda Consuelo Mendoza 
Revisó: Piedad Nieto.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotájuridica.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

AUDITORÍA INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL

PIEDAD NIETO PABÓN
Jefe Control Interno

Equipo Auditor:
HILDA CONSUELO MENDOZA
ALEXANDER LOPEZ

OFICINA DE CONTROL INTERNO


NOVIEMBRE DE 2017

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	3
4. METODOLOGÍA	3
5. EQUIPO AUDITOR.....	4
6. OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA	4
7. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	6
8. CONCLUSIONES	7

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORÍA

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar el nivel de implementación y Cumplimiento del Proceso *Inspección Vigilancia y Control – ESAL - CÓDIGO - 2310470-PR-035*

2. ALCANCE

- ✓ Caracterización del Proceso
- ✓ Indicadores establecidos
- ✓ Marco Operacional del Procedimiento
- ✓ Actividades y Registros del Procedimiento
- ✓ Puntos de Control del Procedimiento.


3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- ISO 9001/ 2015
- Normograma
- Decreto 323/2016, Art. 12, "*Por medio del cual se establece la Estructura Organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital, y se dictan otras Disposiciones*".
- NTD-SIG 001 de 2011

4. METODOLOGÍA

La presente auditoría tiene como fin verificar la implementación del proceso misional *Inspección Vigilancia y Control - ESAL*. Con un enfoque en los procesos, contempla la observación y confirmación del desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento, con el fin de corroborar si los resultados previstos en la política y la dirección estratégica de la Secretaría Jurídica, han afianzado el ciclo PHVA, permitiendo el logro del desempeño eficaz del proceso, mediante la aplicación de:

- **Lista de chequeo de Evaluación:**
Se desarrolla mediante diligenciamiento del formato 2310300-FT-061 Lista de Chequeo de Auditoría, en el cual se formulan las actividades, evidencias de cumplimiento definidas en el Procedimiento *Reconocimiento Inscripción*

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORÍA

Registro y Orientación a la Ciudadanía y la Caracterización del proceso Inspección Vigilancia y Control - ESAL.

- **Entrevista con el Líder del Proceso:**

Se inicia con una conversación sobre la generalidad del Proceso, la apropiación de la Plataforma Estratégica como el modelo corporativo y la Caracterización. Se busca identificar el conocimiento y manejo de la información, su ubicación y la socialización con el equipo de trabajo que permite fortalecer la interiorización y comprensión.

- **Inspección:**

Se determinó como caso de estudio el expediente de ID N° 24544 Cabildo indígena Pijao Ambika, se revisará la información existente para éste fin. Es pertinente aclarar que en el transcurso de la vigencia actual no se ha solicitado requerimientos sobre posesión de cabildos

El equipo auditor realizó el estudio de documentos y registros, con el propósito de examinar físicamente el cumplimiento.

5. EQUIPO AUDITOR

AUDITOR LÍDER: Hilda Consuelo Mendoza


EQUIPO AUDITOR: Alexander López Palacios

6. OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA

Como resultado de la evaluación realizada a la Caracterización del Proceso *Inspección Vigilancia y Control - ESAL* y a las actividades del procedimiento *Reconocimiento Inscripción, Registro y Orientación a la Ciudadanía*, se identifica la siguiente observación:

6.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

- Es recomendable incluir como documento codificado en el Procedimiento el *Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés*, que determina lineamientos para la administración, actualización y operación del Sistema de Información de Personas Jurídicas – SIPEJ, herramienta que genera como salida, información actualizada

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORÍA

necesaria para el desarrollo de la función misional definida para la Dirección.


- Al verificar el link correspondiente a INDICADORES DE GESTIÓN, se evidencia que debe actualizarse la frecuencia del indicador 426 - NÚMERO DE CIUDADANOS ORIENTADOS EN DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO - ESAL.

6.2. PUNTOS DE CONTROL EN ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD CLAVE	OBSERVACIONES
3. PUNTO DE CONTROL	REGISTRAR EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SIPEJ.	<p>DEBE ANALIZARSE LA VIABILIDAD DE DEFINIR EJES TEMÁTICOS DE ATENCIÓN DETALLADOS QUE SIRVAN DE INSUMO A LAS NECESIDADES DE DIVULGACIÓN Y ORIENTACION A LA CIUDADANIA.</p> <p>COMO SE EVIDENCIÓ EN LA PRUEBA DE RECORRIDO, NO SE ENCUENTRA EN EL PROCEDIMIENTO EL REGISTRO SOBRE EL SERVICIO EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN (ENCUESTA DE PERCEPCIÓN), QUE PERMITA EVALUAR LA ACTIVIDAD Y CONSOLIDAR LAS INQUIETUDES.</p> <p>EN CUANTO AL CONDICIONAL DEFINIDO EN ESTA ACTIVIDAD, NO SE OBSERVA COHERENCIA CON LAS ACTIVIDADES CONSECUENTES.</p>

6.3. ACTIVIDADES EN EL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD CLAVE	OBSERVACIONES
4.	PROGRAMAR EVENTOS DE DIVULGACIÓN	NO SE OBSERVA COHERENCIA CON LA ACTIVIDAD PRECEDENTE (3) Y LA SUBSIGUIENTE (5).
5.	REALIZAR REPARTO DE LA DOCUMENTACIÓN Y/O SOLICITUD ALLEGADOS A LA DIRECCIÓN	NO SE OBSERVA COHERENCIA CON LA ACTIVIDAD PRECEDENTE (4).
7.	ASIGNAR RESPONSABLES PARA EL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS ASOCIADOS.	<p>LA ACTIVIDAD NO DEFINE REGISTRO CODIFICADO.</p> <p>SE HACE NECESARIO DEFINIRLO PARA EVIDENCIAR LA TRAZABILIDAD, EL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y LAS CONSECUENTES ACCIONES PARA MEJORAR, EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>

	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORÍA

6.4. OBSERVACIONES GENERALES

6.4.1. Al revisar el reporte de atención al usuario en el Sistema de Información - SIPEJ, se observó que algunas funciones no operan de manera adecuada. Tal es el caso de:

- a. No se registra atención telefónica en el módulo de atención al ciudadano durante la vigencia de 2017.
- b. La información que genera el reporte de atención personalizada, no permite evidenciar la hora de atención, su duración y la temática específica de la orientación brindada.

6.4.2. La función de actualización de la información en el Sistemas SIPEJ debe enmarcarse en las determinaciones dadas por el Decreto 654 de 2011, guardando especial cuidado en el cargue oportuno que permita generar reportes actualizados y confiables.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

7.4.1. Revisar la secuencia de las actividades y la coherencia con el flujograma del procedimiento *Reconocimiento, Inscripción, Registro y Orientación a la Ciudadanía*.

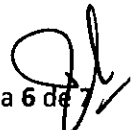
7.4.2. Incluir como documento codificado y controlado en el Procedimiento el Manual de Atención al Ciudadano y Grupos de Interés.


7.4.3. Revisión del indicador del procedimiento.

7.4.4. Revisar funcionalidades de los reportes del Sistema de Información – SIPEJ.

7.4.5. Aunque en la encuesta de percepción el resultado de la calidad en el servicio en el punto de atención es FAVORABLE para el 87% de los ciudadanos, se debe analizar y establecer acciones de mejoramiento para el 13% que no logró satisfacer correctamente su solicitud.

7.4.6. Debe analizarse la viabilidad de definir ejes temáticos de atención detallados en el SIPEJ, como insumo a las necesidades de divulgación y orientación a la ciudadanía.



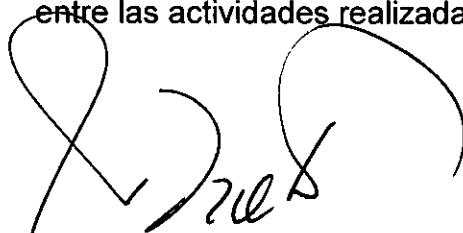
	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN
	INFORME DE AUDITORÍA

7.4.7. En las actividades 6. y 7. del procedimiento, no definen registros codificados que permita evidenciar la trazabilidad, el seguimiento, la medición y las consecuentes acciones para mejorar, en el proceso de atención al ciudadano.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con el ejercicio de auditoría realizado, se evidencia que la Dirección de Inspección Vigilancia y Control de Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL, como líder del proceso Inspección Vigilancia y Control – ESAL, en el desarrollo de la función, cumple de manera general con las actividades establecidas en el procedimiento de *Reconocimiento Inscripción, Registro y Orientación a la Ciudadanía*.

En el presente informe se planean las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoría realizada, que permiten optimizar y evidenciar la coherencia entre las actividades realizadas y las descritas en el procedimiento.



PIEDAD NIETO PABÓN

ELABORÓ: ~~HILDA CONSUELO MENDOZA~~ ^{*Piedad*} ALEXANDER LÓPEZ 

REVISÓ: PIEDAD NIETO PABÓN