



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO ATENCION A LA CIUDADANIA

Abril de 2021

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



NO. CERTIFICADO SG 2018007982
2310300-FT-046 Versión 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

INFORME DE AUDITORIA

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES 3

2. OBJETIVO 3

3. ALCANCE 3

4. CRITERIOS 3

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE
INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: 4

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA,
COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: 4

7. FORTALEZAS 4

8. NO CONFORMIDADES 5

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA 8

1. DATOS GENERALES

Fecha: abril 8 de 2021
Lugar: Reunión virtual a través de herramienta Google Meet.
Informe No. 1
Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa
Líder Auditor: Carolina Lozano Ardila
Equipos Auditor: Omar Leonardo Murcia Ángel
Luz Dary Polania Salazar

2. OBJETIVO

Verificar la conformidad y cumplimiento de los requisitos normativos internos, externos de gestión y de control establecidos para el proceso y procedimientos a auditar.

3. ALCANCE

Verificación del procedimiento gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía para el II semestre de 2020.

En el trabajo de auditoria se presentaron las siguientes limitaciones que afectaron el alcance de auditoria:

Frente a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID 2019, se dispuso de aislamiento selectivo, principalmente a través de las siguientes normas distritales y nacionales: Decreto 1374 de 2020 "Por el cual se optimiza el Programa de Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible - PRASS, para el monitoreo y seguimiento de casos y contactos de COVID - 19 en Colombia", Decreto 206 de 2021 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura" y Decreto 061 de 2021 "Por medio del cual se prorroga el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C., se adoptan medidas para la reactivación económica segura y se dictan otras disposiciones". Ello implicó que el desarrollo de la auditoria se realizara de manera remota y se adelantaran distintas actividades con base en reuniones virtuales, información allegada y publicada del procedimiento.

4. CRITERIOS

- Ley 87 DE 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
- 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 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.
- 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 y se dictan otras disposiciones.

Página 3 de 8

- Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
- Decreto Distrital 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- NTC 6047 2013 Accesibilidad al Medio físico. Espacios de servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.
- Decreto 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
- Circular conjunta 006 de 2017 Secretaria General y Veeduría Distrital Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Atención a la Ciudadanía 2311000 -PO-17 v3.

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Gestión y seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía 2311000-PR-014 v4.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación y tuvieron buena disposición frente al equipo auditor.
2. Se brindó toda la colaboración por los integrantes del proceso auditado en la entrega de la documentación e información requerida para desarrollar el Programa de Auditoría.
3. Se evidenció que los auditados muestran disposición frente a la mejora continua y las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades.
4. Se ejecutan acciones proactivas a las necesidades de mejoramiento.
5. Asignación y cumplimiento de funciones del Defensor del Ciudadano por parte de la Directora de Gestión Corporativa.
6. La encuesta de Satisfacción del Atención al Ciudadano para el Segundo semestre de 2020 presentó un resultado de 93%, superando la meta establecida en el proyecto 7501 de los servicios prestados a Entidades sin ánimo de lucro ESAL que se estableció en 87%.
7. Se evidencia que se han adelantado actividades relacionadas con el cumplimiento de las acciones correctivas establecidas en el Plan de Mejoramiento código de auditoría No. 41, hallazgo 4.3.1, el cual tiene como fecha límite de ejecución 30 de junio de 2021.

Página 4 de 8

8. Al realizar revisión de los perfiles de las personas que se involucran en el proceso, se observó que los funcionarios cumplen con lo establecido en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la SJD. Para el caso de la contratista, cumple con lo requerido en el Estudio Previo.
9. Se observó conocimiento por parte de los auditados en el manejo y operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.
10. El sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha como instrumento tecnológico permite a la Secretaría Jurídica Distrital la coordinación y articulación con la ciudadanía para la gestión de las peticiones ciudadanas, permitiendo llevar a cabo el seguimiento de estas.
11. Se evidencia que se efectuaron los subcomités de Autocontrol, de conformidad con lo establecido en la Resolución 078 de 2018.

8. NO CONFORMIDADES

1. Se evidenció que en el normograma del proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra incluida normatividad que no tiene relación con el proceso, tales como la Circular 07 de 2018 emanada de la Secretaría General (Sindicatos de la Administración Distrital) y el Acuerdo 641 de 2016 que tiene relación con la reorganización del Sector Salud en Bogotá, incumpliendo con lo estipulado en el literal l del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 que trata de "...la simplificación y actualización de normas y procedimientos..." y el literal "e" del artículo 2 de la misma ley que argumenta "...asegurar la oportunidad y confiabilidad de sus registros...".
2. En el procedimiento 2311000-PR-014 – "Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía", se encontraron falencias en la descripción, secuencia, redacción y registros de las actividades allí descritas, así como la falta de evidencia para validar el cumplimiento de algunas de las actividades relacionadas con los controles, dificultando el quehacer y flujo adecuado de información. Por lo anterior, se incumple con lo establecido en el literal "b" del artículo 2 de la Ley 87 de 1993 "Garantizar la eficacia, 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".
3. Al evaluar el diseño y ejecución de los controles establecidos en el procedimiento 2311000-PR-014 v4– "Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía", se observaron deficiencias en las actividades de control, tales como: a. Diferencias en las tareas de las actividades y los puntos de control (en lo referente a los responsables de la ejecución, los registros y la descripción de las actividades); b. Registros que no están acordes con las actividades descritas. c. No se evidenciaron soportes de la ejecución de un (1) control conforme a la periodicidad establecida. Lo cual ha permitido la materialización del riesgo de gestión "Incumplimiento en los términos legales para la generación de respuesta a los PQRS".

Lo anterior, incumple lo establecido en el literal f del artículo 2 de la Ley 87 de 1993 "Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos".

4. Como resultado del análisis de las peticiones ciudadanas registradas en el sistema Bogotá te Escucha durante el segundo semestre de 2020, se observó incumplimiento en los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, situación que se presentó en quince (15) casos. Lo anterior, incumple los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020: "Ampliación de términos para atender las peticiones: para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las

Página 5 de 8

peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción". De igual forma, configura la materialización del riesgo de gestión "Incumplimiento en los términos legales para la generación de respuesta a las PQRS presentadas por la ciudadanía".

A continuación, se relacionan las dependencias responsables del trámite de las referidas peticiones:

Radicados	Dependencia Responsable
1695052020, 1720292020, 2020982020, 2078292020, 2543382020.	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos
2587122020, 2925872020, 3073732020, 3217952020, 3271992020.	Dirección de Gestión Corporativa
1720902020, 2602952020, 2659262020.	Dirección Distrital de Gestión Judicial
1840852020, 2656182020.	Subsecretaría Jurídica

5. Se evidenció en la matriz de indicadores publicada en la Página Web de la Entidad que en el indicador "Porcentaje de Requerimientos Gestionados en la Secretaría Jurídica Distrital a través de los Canales de Atención Dispuestos" no se especifica la fórmula para calcular su cumplimiento. (para el caso IV Trimestre de 2020). Respecto al análisis del periodo, no se observó consistencia en los datos consignados en este ítem, toda vez que se presenta diferencias entre los registros numéricos y la discriminación en letras de la totalidad de PQRS recibidas. Adicionalmente, no se presenta confiabilidad de la información, toda vez que el resultado de este indicador no refleja la gestión extemporánea de 15 peticiones, mencionadas en el punto anterior, debido a que arroja un cumplimiento de 100%. Lo anterior incumple lo establecido en el literal e del artículo 2 de la ley 87 de 1993, el cual profesa "...asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros...".
6. Como resultado del análisis de las peticiones ciudadanas se observaron ocho (8) casos, en los cuales la fecha de finalización registrada en el sistema Bogotá te Escucha fue posterior a la respuesta remitida al peticionario bajo oficio SIGA y un (1) caso (radicado 3365632020) donde la petición se encuentra sin registro de finalización, sin embargo, cuenta con respuesta remitida al peticionario a través de SIGA. Lo anterior incumple lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que indica: "Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta".

A continuación, se relacionan las dependencias responsables del trámite de las referidas peticiones:

Radicados	Dependencia Responsable
1649052020, 1904962020.	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos
2510322020, 3077942020.	Dirección de Gestión Corporativa
2400082020, 3005412020.	Dirección Distrital de Gestión Judicial
3365632020.	Dirección Distrital de Gestión Judicial Oficina de tecnologías de la Información y Comunicaciones
1683802020.	Subsecretaría Jurídica
3278692020.	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios

7. Como resultado del análisis de las peticiones ciudadanas con respuesta parcial registradas en el sistema Bogotá te Escucha durante el segundo semestre de 2020 (radicados 1700452020, 1761972020, 3392032020), no se observaron notificaciones por parte de las dependencias responsables donde se informe al peticionario los motivos de la demora, en los primeros dos (2) radicados, ni el plazo para dar respuesta por parte de la entidad, en los tres (3) radicados, lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020: "(...) Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo".

A continuación, se relacionan las dependencias responsables del trámite de las referidas peticiones:

Radicados	Dependencia Responsable
1700452020, 1761972020.	Subsecretaría Jurídica
3392032020	Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios

8. Al realizar análisis de las peticiones a las cuales se realizaron asignación por traslado a otra Entidad y específicamente, las peticiones 1618392020, 1656322020, 1726062020, 1759782020 y 2622662020, no se evidencia en el aplicativo Bogotá te escucha, soporte del traslado y notificación al peticionario dentro de los 5 días hábiles siguientes a la asignación, contraviniendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 el cual argumenta "Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente". Negrilla fuera de texto.

A continuación, se relacionan las dependencias responsables del trámite de las referidas peticiones:

Radicado	Dependencia Responsable
1618392020, 1656322020, 1726062020, 1759782020.	Dirección Distrital de Doctrina y Asuntos Normativos
2622662020.	Dirección Distrital de Política Jurídica

9. Respecto al cierre de petición por concepto de desistimiento tácito, en los consecutivos 1713722020, 1714062020, 1720292020, 1895512020, 2053492020, 2170282020, no se evidenció en el aplicativo Bogotá te escucha, soporte de la notificación del recurso de reposición al que tiene derecho el peticionario una vez se ha dado cierre automático por vencimiento de términos al no dar respuesta a la solicitud de ampliación realizada por la SJD. Lo anterior contraviene lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, el cual profesa "... Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede **recurso de reposición**, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales..."

A continuación, se relacionan las dependencias responsables del trámite de las referidas peticiones:



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE


INFORME DE AUDITORIA

Radicados	Dependencia que solicito la ampliación
1713722020, 1714062020, 1720292020, 1895512020, 2053492020, 2170282020.	Dirección de Gestión Corporativa

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Teniendo en cuenta el cambio de personal de la SJD, con ocasión a los nombramientos producto de los resultados del concurso de méritos de la Convocatoria 822 de 2018, se recomienda que se realicen capacitaciones referentes a la atención a la ciudadanía, lenguaje claro y lenguaje de señas, especialmente a las personas que realizan atención directa en el SuperCADE CAD y ventanilla de la SJD.
- De acuerdo con la verificación realizada respecto a la norma NTC 6047:2013, en visita realizada al SuperCADE CAD el 12 de marzo de 2021, se recomienda revisar la pertinencia de dar a conocer los resultados obtenidos a la Secretaria General. Los cuales se enuncian a continuación:
 - Recepción y vestíbulo: Ausencia de señalización de la entrada e instalación de equipos de aumento de audición, y personal capacitado en lenguaje de señas.
 - Salas de espera: Ausencia de señalización para la ubicación de personas en situación de discapacidad y distinción de las sillas para personas con atención preferencial.
 - Módulos de atención: Ausencia de ayudas técnicas (aumento de audición) para atención de personas en condiciones de discapacidad.
 - Baños: El acceso no es el adecuado y no se encuentran habilitados para personas que se desplazan sillas de ruedas.
 - Pasillos y corredores: No se observa señalización con franjas táctiles, guías y de alerta de color y texturas diferentes a las de su entorno, con el fin de facilitar el recorrido a personas en condición de discapacidad. Sin embargo, se encuentra un guía que dirige a las personas que lo necesiten.


Carolina Lozano Arce
Firma Auditor Líder


Dik-Martínez Velásquez
Firma Jefe Oficina de Control Interno

Página 8 de 8

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

