
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Secretaría de Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 Sistema Integrado de Gestión Distrital
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	



Fecha: Julio 26 de 2017

Proceso auditado:	Servicio al Ciudadano
Dependencia auditada:	Dirección de Servicio al Ciudadano
Nombre y cargo del responsables del proceso / dependencia auditada:	Laura Sofía Carvajal de León – Directora de Servicio al Ciudadano
Equipo auditor:	Luis Alberto Triana Lozada

Objetivo de la auditoría	Evaluar la gestión, ejecución de las acciones y las actividades que se desarrollan, al igual que los medios y mecanismos que se emplean en la Secretaria Distrital de Movilidad, dirigida al fomento de la participación ciudadana y el control social acorde con los principios de democracia participativa; con el fin de identificar los logros, dificultades y oportunidades de mejora en las localidades del Distrito Capital.
Alcance de la Auditoría:	El periodo comprendido del 1 de abril de 2016 al 31 de mayo de 2017. Incluyendo dentro de la verificación la sede de la calle 13 y los centros Locales de Movilidad (CLM), puntos de atención a la ciudadanía.
Criterios de la Auditoría:	Constitución Política de Colombia, Ley 87 de 1993, Decreto 567 de 2006, Ley 1474 de 2011, Decreto Distrital 371 de 2010, Decreto Distrital 503 de 2011, Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Servicio al Ciudadano", Lineamiento séptimo (7) Procedimiento de Participación Ciudadana y demás normatividad relacionada con los procesos de Atención al ciudadano. Se utilizará la Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP, Procedimiento de participación Ciudadana código PM05 PR 02, versión 2.0 y Procedimiento Auditoría Interna Código: PV01-PR02 Versión: 6.0.

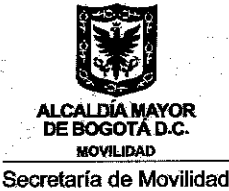

RESUMEN EJECUTIVO

Descripción del hallazgo	Tipo de hallazgo (NC / O)
No se evidenció trazabilidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos que formularon PQRSD en la actividad de rendición de cuentas realizada por los Centros Locales de Movilidad (CLM) el 16 y 15 de diciembre de 2016 en las localidades de Fontibón, Chapinero y Candelaria.	N.C
Se observó que se archiva en diferentes carpetas la información producida por los Centros Locales de Movilidad (CLM), en la muestra aleatoria de las localidades de Fontibón, Chapinero, Bosa, Antonio Nariño, Engativá y Candelaria como son (actas, listados de asistencia, invitaciones, peticiones de los ciudadanos) referente a la rendición de cuentas realizadas por los C.L.M, de igual forma no se evidencian las actas de reunión con los gestores correspondientes a los meses de octubre y	N.C

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

diciembre de 2016, marzo, abril y mayo de 2017, encontrando que no se encuentra disposiciones para el archivo en serie o subserie documental en las TRD aprobadas para el proceso.	
Se evidencio que el grupo CLM está utilizando documentos no controlados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)	0
Total, Hallazgos: No conformidades: dos (2) y Observaciones: Una (1)	

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA
<p>La auditoría se desarrolló de la siguiente manera, en la etapa de la revisión documental se analizaron los siguientes temas:</p> <p style="text-align: center;">1. Normatividad aplicable</p> <p>El Decreto 371 de 2010, emanado por la Alcaldía Mayor, imparte lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.</p> <p>Artículo 4°.- DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL. Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley, las entidades del Distrito deberán:</p> <p>1) <i>Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, (...)</i></p> <p>(...)</p> <p>3) <i>Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.</i></p> <p>(...)</p> <p>5) <i>Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.</i></p> <p>6) <i>Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad. (...)</i></p> <p style="text-align: center;">2. Riesgos</p> <p>Se revisó el mapa de riesgos del proceso publicado en la página web de la entidad, evidenciando que se encuentran definidos dos (2) riesgos que pueden afectar la participación ciudadana y el control social:</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

- Indebida gestión a las solicitudes de la comunidad a través de los Centros Locales de Movilidad en las 20 localidades del Distrito.
- Indebida socialización y divulgación de los proyectos de impacto a la comunidad de la SDM.

A los cuales se les ha realizado los seguimientos por parte del proceso en atención a lo establecido en el PV01-PR07-F02, versión 2.0; observándose que los riesgos se encuentran controlados de acuerdo a las acciones implementadas para tal fin.

3. Planes de mejoramiento.

Con relación al PMP de la DSC, se tienen tres (3) hallazgos que tienen acciones que se encuentran en ejecución. 1. Socializar o difundir trimestralmente el Plan Institucional de Participación Ciudadana al interior de la Secretaría y con la ciudadanía. 2. Al revisar la aplicación del Procedimiento de Participación Ciudadana PM05-PR02, versión 1.0, se observa que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el numeral cuarto "lineamientos y/o Políticas de Operación. 3. Al revisar el Plan Institucional de Participación- PIP, instituido mediante el Procedimiento PM05-PR02-F04, se observa que no se vienen realizando los comités de participación, con los directivos de la entidad, a través de los cuales se viabilizan las acciones para priorizar en los espacios de participación, según las necesidades en las localidades. 4. No se evidenció la respuesta oportuna a los requerimientos manifestados por la comunidad a la SDM a través de los ejercicios de participación ciudadana.



4. Aplicación pruebas de auditoría.

Para el desarrollo de la auditoría se realizó inicialmente, una revisión documental al y al documento Lineamiento séptimo (7) Procedimiento de Participación Ciudadana. De igual forma se visitaron las instalaciones de los Centros Locales de Movilidad de Puente Aranda, Kennedy y Fontibón, a solicitud de la líder del proceso no se realizó la visita al CLM de la localidad de Bosa, toda vez que la gestora esta recién llegada a dicho sitio.

Con base a los resultados obtenidos de las actividades previas se realizó la definición del tipo de hallazgo.

Muestra de la NC 1, Al revisar las carpetas donde se encuentran archivada la información de la rendición de cuentas realizada por los Centros Locales de Movilidad (CLM) el 16 y 15 de diciembre de 2016 en las localidades de Fontibón, Chapinero y Candelaria, aleatoriamente se revisó aleatoriamente 16 requerimientos ciudadanos por las localidades enunciadas, evidenciándose que no se dio respuesta en términos y/o no se tiene antecedentes si ya se dio respuesta.

Muestra de la NC. 2, Al revisar las TRD que se encuentran publicadas en la intranet de la entidad por el proceso DSC, no se encuentra clasificada la documentación referente a participación ciudadana y control social, lo cual conlleva a que no se tenga una trazabilidad del total de los documentos producidos en los CLM, observándose que hay documentos que aún no se han legajados en las carpetas que en la actualidad custodia el responsable del grupo de participación ciudadana de la SDM.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

RESULTADOS

NO CONFORMIDAD 01

a. Situación o condición observada

No se evidenció trazabilidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos que formularon PQRSD en la actividad de rendición de cuentas realizada por los Centros Locales de Movilidad (CLM) el 16 y 15 de diciembre de 2016 en las localidades de Fontibón, Chapinero y Candelaria.

b. Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en el Artículo 14. ***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.***

c. Posibles causas

- Desconocimiento a las implicaciones disciplinarias previstas en la normatividad vigente
- Debilidad en el entrenamiento del puesto de trabajo al personal de los CLM
- Alta rotación de personal

d. Posibles consecuencias o efectos

- Hallazgos por parte de entes de control
- Pérdida de credibilidad institucional
- Investigaciones disciplinarias.



IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso, deberá elaborar plan de mejoramiento por procesos de manera que se defina e implemente acciones correctivas y cuando aplique correcciones, de acuerdo al resultado del análisis de causas realizado por el proceso, que incluya entre otras acciones; capacitar al personal encargado de proyectar y hacer seguimiento a las respuestas de los requerimientos ciudadanos, que esta se realice en los términos establecidos por Ley, donde se dé una respuesta oportuna y de fondo, como corrección dar trámite a la Oficina de Control Disciplinarios para lo de su competencia.

NO CONFORMIDAD No. 02

a. Situación o condición observada

Al revisar la gestión documental del proceso correspondiente a las actividades desarrolladas para promover la participación ciudadana y control social, en el marco de las funciones a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano, procedimiento PMM05-PR02 versión 2.0 y lo estableció en el séptimo lineamiento "procedimiento de participación ciudadana (SIG), se observó que se archiva en diferentes carpetas la información producida (actas, listados de asistencia, invitaciones, peticiones de los ciudadanos) referente a la rendición de cuentas realizadas por los Centros Locales de Movilidad (CLM), en las localidades de Fontibón, Chapinero, Bosa, Antonio Naríño, Engativá y Candelaria, de igual forma no se evidencian las actas de reunión con los gestores correspondientes a los meses de octubre y diciembre de 2016, marzo, abril y mayo de 2017, encontrando que no se encuentra disposiciones para el archivo en serie o subserie documental en las TRD aprobadas para el proceso.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

Por otro lado, se evidencio en la serie documental denominada Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones (PQRS) que para los tipos documentales “Comunicación oficial remitario PQRS a la dependencia o entidad competente”, “Comunicación oficial de respuesta al peticionario” y “reporte seguimiento a respuesta a la dependencia o entidad competente” no están definidas disposiciones para el archivo de producción documental generada en el sistema de información SDQS. Finalmente, los archivos de los documentos de respuesta dada por las dependencias no administradas por el proceso son administradas por las diferentes dependencias de la SDM.

b. Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, Artículo 26. “Obliga a las entidades de la Administración Pública a elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

c. Posibles causas

- Desconocimiento de la normatividad aplicable para las TRD.
- Debilidad en el entrenamiento del puesto de trabajo al personal

d. Posibles consecuencias o efectos

- Hallazgos por parte de entes de control
- Clasificación errónea de los documentos del proceso
- Pérdida de documentos

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso, deberá elaborar plan de mejoramiento por procesos de manera que se defina e implemente acciones correctivas y cuando aplique correcciones, de acuerdo al resultado del análisis de causas realizado por el proceso, que incluya entre otras acciones; capacitar al personal encargado del archivo de la documentación de los CLM y en caso de ser necesario coordinar con la Subdirección Administrativa la actualización de las series y subseries documentales de la DSC para incluir el archivo que se genera al interior de los CLM, como corrección organizar y actualizar el archivo existente correspondiente a los CLM.

OBSERVACION No. 1

a. Situación o condición observada

Se evidencio que el grupo CLM está utilizando documentos no controlados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), tal como se logró evidenciar en los informes de rendición de cuentas realizados en las localidades y emitidos por los gestores de los CLM, ver imágenes



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Secretaría de Movilidad

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION

Informe de auditoría

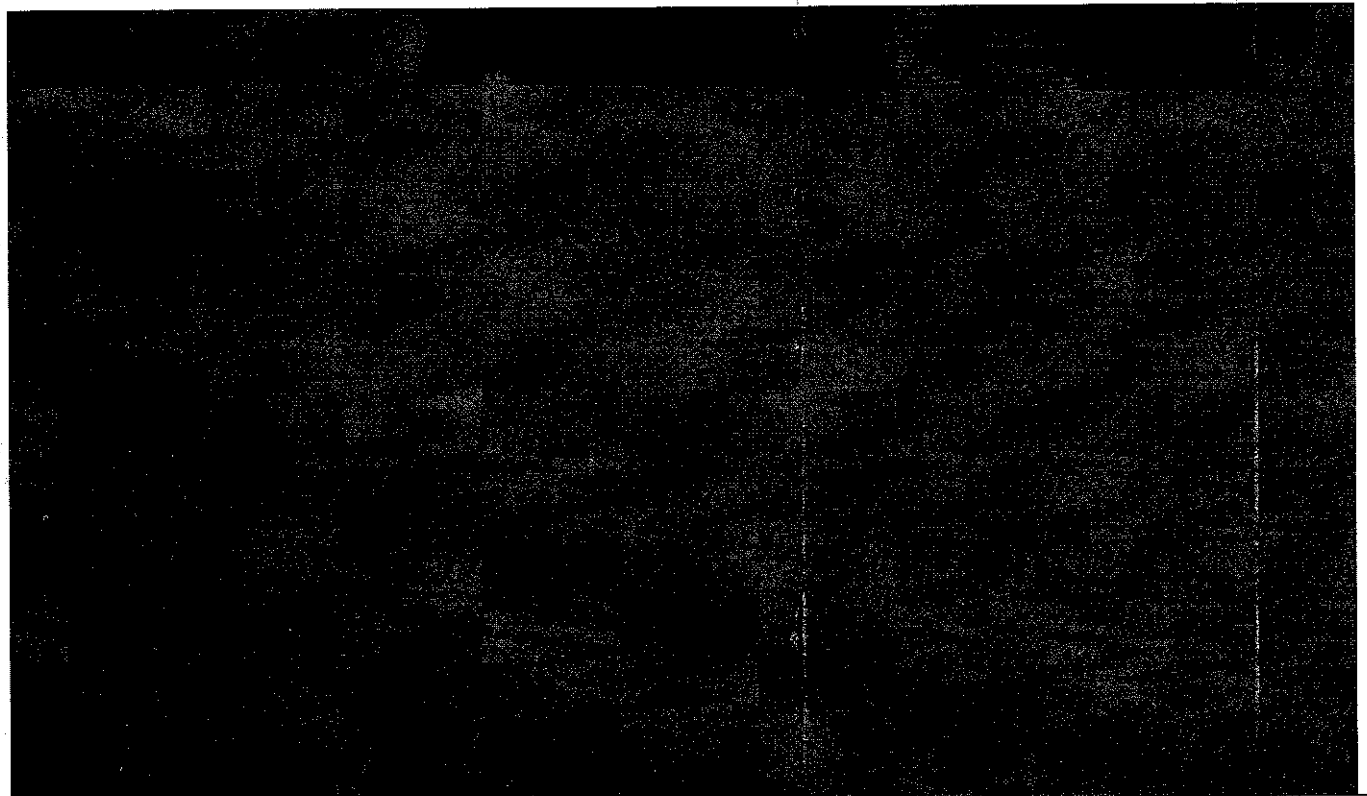
Código: PV01-PR02-F06

Versión: 4.0





Sistema Integrado
de Gestión Distrital

INFORME JORNADA INFORMATIVA			
TEMA:	TEP - Vot. Puntajes		
LOCALIDAD:	Bosa		
FECHA:	3 Nov 2016		
HORA:	8:00 am		
LUGAR:	Calle 63 # 90A-12 SUR COPECOBOL		
AGENDA PARTICIPATIVA DE TRABAJO:	SOLICITUD de la alcaldía		
POBLACIÓN ATENDIDA:	360		
No DE ATENDIDOS EN JORNADA INFORMATIVA:	32 ADJUDICADOS		
DESCRIPCIÓN DESARROLLO JORNADA INFORMATIVA			
<p>Se identificaron los puntos de conflicto entre el proceso de desarrollo de la normatividad con el sistema de gestión de la alcaldía según Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito con el fin de minimizar la problemática que se genera en el sector.</p>			
COMPROMISOS JORNADA INFORMATIVA			
<p>SOPORTES Y REGISTROS:</p>			
RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN DE LA JORNADA			
NOMBRE Y APELLIDO:	Ingrid Carlota Bohar	FIRMA:	
NOMBRE Y APELLIDO:	Rosa Elena Cuadros	FIRMA:	
NOMBRE Y APELLIDO:		FIRMA:	
NOMBRE Y APELLIDO:		FIRMA:	



X

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

b. Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión, versión PE01 PR05, versión 9.0, numeral 2 RESPONSABILIDADES GENERALES, servidores públicos punto primero "Desarrollar las actividades determinadas en los documentos vigentes de los diferentes subsistemas del Sistema Integrado de Gestión".

c. Posibles causas

- Desconocimiento de la normatividad aplicable para las TRD.
- Debilidad en el entrenamiento del puesto de trabajo al personal

d. Posibles consecuencias o efectos

- Hallazgos por parte de entes de control
- Clasificación errónea de los documentos del proceso
- Pérdida de imagen institucional

IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso, deberá elaborar plan de mejoramiento por procesos de manera que se defina e implemente acciones correctivas y si aplica correcciones, de acuerdo al resultado del análisis de causas realizado por el proceso, que incluya entre otras acciones; capacitar en el uso de los documentos del SIG al personal de los CLM, en caso de ser necesario definir y formalizar las plantillas aplicadas, asociadas a un procedimiento

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- Fortalezas

Se destaca la disposición y colaboración por parte de los funcionarios y contratistas del grupo de participación ciudadana y de los centros locales de movilidad auditados; en el suministro de información como en la atención al equipo auditor.



El proceso de acuerdo a las actividades desarrolladas para el ejercicio de la rendición de cuentas en atención a la muestra seleccionada se evidencio que se lleva a cabo y son eficaces

- Recomendaciones

Se recomienda que la información y la retroalimentación a la ciudadanía no debe ser discrecional, es una obligación sobre la cual los CLM deberían profundizar en la importancia de la calidad de información y su contenido, al igual que la forma en que se presenta a la comunidad, para que esta sea una pieza fundamental para la generación de propuestas de mejora para el proceso.

Se recomienda que la DSC implemente mecanismos que permitan realizar la medición de la percepción ciudadana, de acuerdo a las actividades realizadas en los centros locales de movilidad (CLM).

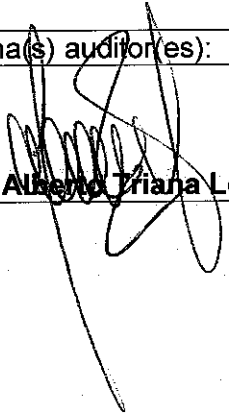

Evaluar la pertinencia de publicar en la página web de la entidad los informes que sistematicen los resultados de los ejercicios de participación ciudadana (rendición de cuentas por localidades), que a nivel de información generan información para el control y seguimiento, incorporando las recomendaciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO DE CONTROL Y EVALUACION A LA GESTION		
	Informe de auditoría		
	Código: PV01-PR02-F06	Versión: 4.0	

ciudadanas al igual que las respuestas emitidas por las entidades del sector movilidad, acciones estas que son de vital importancia para la toma de decisiones al igual para evaluar la gestión frente a los requerimientos ciudadanos.

Evaluar la pertinencia de la ubicación de los buzones de sugerencias en las localidades donde están ubicados los CLM, toda vez que en la actualidad se encuentran dentro de la oficina donde atienden los gestores y orientadores, actividad esta que se realiza el primer día hábil de la semana, por lo cual no es de fácil acceso para la comunidad.

- Anexos:

Nombre(s) y firma(s) auditor(es):	Nombre y firma
 Luis Alberto Triana Lozada	 Francisco Javier Romero Quintero Jefe Oficina de Control Interno