|  |
| --- |
| **“Por un control fiscal efectivo y transparente”** |

**PARA: DR. GABRIEL ALEJANDRO GUZMÁN USECHE**

Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

**DRA. CARMEN SOFÍA PRIETO DUEÑAS.**

Directora de Apoyo al Despacho

**DE:** **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Verificación Plan de Mejoramiento. Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local con corte a marzo de 2015.

**REF:** Memorando radicado 3-2015-05527 de 17/03/2015

Respetados doctores, atento saludo:

De conformidad con lo establecido en la Resolución Reglamentaria No. 010 de febrero 24 de 2014 y la programación establecida en el Programa Anual de Evaluaciones Independientes – PAEI 2015, de manera atenta me permito informar el resultado de la verificación al Plan de Mejoramiento-Anexo 1 - Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, con corte a marzo de 2015 correspondiente al proceso de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.

De un total de once (11) hallazgos y un riesgo incluidos en el Plan de Mejoramiento del Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local, fue solicitado y/o reiterada la solicitud de cierre a la Auditoría Fiscal de seis (6) hallazgos, permaneciendo abiertos cinco (5) hallazgos, correspondientes a los Informes Finales de Auditoría Vigencia 2012-PAAF 2013-30 de Octubre de 2014 y Vigencia 2013- PAAF 2014 - Agosto de 2014. Respecto del riesgo incluido en el Mapa de Riesgos Institucional - Vigencia 2015, no fue incluido en el Plan de Mejoramiento del Proceso, cuando debió dársele el tratamiento correspondiente en el mismo.

En resumen, los resultados del seguimiento efectuado al Plan de Mejoramiento del Proceso de Participación Ciudadana y Desarrollo Local con corte a marzo de 2015, se pueden apreciar en la tabla 1:

**Tabla 1**

**ANEXO 1 PLAN DE MEJORAMIENTO – ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA A MARZO DE 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORIGEN** | **TIPO DE ACCIÓN (Correctiva, Preventiva o de Mejora)** | **ABIERTOS (A)** | **CERRADOS (C)** | **MITIGADOS (M)** | **SE SUGIERE EL CIERRE (A\*)** | **TOTAL** |
| **6 – AUDITORIA FISCAL** | **Correctiva** | **5** | **0** | **0** | **6** | **11** |
| **SUBTOTAL ANTIGUAS** | | **5** | **0** | **0** | **6** | **11** |
| **RIESGO INGRESADO DURANTE EL TRIMESTRE EN ANALISIS (PRIMERO DE 2015)** | | | | | | |
| **ORIGEN** | **TIPO DE ACCIÓN (Correctiva, Preventiva o de Mejora)** | **ABIERTOS (A)** | **CERRADOS (C)** | **MITIGADOS (M)** | **SE SUGIERE EL CIERRE (A\*)** | **TOTAL** |
| **8.5 –OTROS RIESGOS** | **Preventiva** | **1** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| **SUBTOTAL NUEVAS** | | **1** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| **TOTAL GENERAL** | | **6** | **0** | **0** | **6** | **12** |

Fuente: Fuente: Reporte Anexo 1. Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local a marzo de 2015.

Como resultado de la verificación, a continuación se detalla el estado de cada uno de los hallazgos y riesgo incluidos en el Plan de Mejoramiento-Acciones correctivas, preventivas y de mejora del Proceso Participación Ciudadana:

1. **ACCIONES CORRECTIVAS**

**1.1.** **AUDITORÍAS ENTES DE CONTROL EXTERNOS**

**ORIGEN 6 – AUDITORIA FISCAL.**

**HALLAZGOS CON SUGERENCIA Y/O REITERACIÓN DE CIERRE**

Fue reiterada la solicitud de cierre de dos (2) de los hallazgos formulados por la Auditoría Fiscal correspondientes a los Informes, gracias a la eficacia de las acciones implementadas:

1. **Hallazgo - 2.6.14:** Informe Final de Auditoría Gubernamental, con enfoque Integral Modalidad Regular Vigencia 2012; el cual dentro del cronograma de ejecución tiene como fecha final el 15- diciembre-2014.

**Acción implementada:** “*Realizar los informes de supervisión por parte de la Dirección de Participación Ciudadana - DPCyDL- del Proyecto 770, (metas 1, 2, 3), separando cada una de las obligaciones actividad por actividad, de acuerdo con los tiempos establecidos en el contrato suscrito en cada anualidad”*.

Se verificó radicación mediante memorando ante la OCI de los documentos correspondientes al seguimiento realizado por la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, radicándose los recibidos a satisfacción con sus informes de supervisión separando cada obligación contractual con sus respectivos seguimientos, soportando la ejecución de la acción en su totalidad.

1. **Hallazgo - 2.1.1.2**: Informe Final de Auditoría, Modalidad Especial, Recursos informáticos adquiridos en la vigencia 2011 y funcionalidad de los sistemas Zafiro y Relco.

**Acciones implementadas:**

**Acción 3.** *“Habilitar las funcionalidades en el portal para el cargue de documentos definidos y verificar su operacionalidad en el aplicativo a través de pruebas piloto”.*

Se verificó, que mediante memorando de 13/02/2014, se reiteró y ratificó el cumplimiento de esta acción allegando a la Oficina de Control Interno el seguimiento y soportes con la entrega del "*Informe Aplicativo Yo Soy Bogotá seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Auditoría Fiscal".* Se evidenció igualmente, el Manual del Usuario actualizado en el que se especifican todas las funcionalidades del portal, el cual fue entregado el 04 de febrero de 2014.

**Acción 4.** “*Reglamentar la entrega de la información por parte de los sujetos de control en el Portal y su implementación*”.

Se verificó que mediante memorando de 13/02/2014 se ratificó el cumplimiento de esta acción enviando a la Oficina de Control Interno el seguimiento y soportes con la entrega del "*Informe Aplicativo Yo Soy Bogotá seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Auditoría Fiscal".* Evidenciada Resolución Reglamentaria 057 de 2013.

Fue **sugerida la solicitud de cierre** de cuatro (4) de los hallazgos formulados por la Auditoría Fiscal correspondientes al Informe Final de Auditoría Vigencia 2012-PAAF 2013-30 de Octubre de 2013, gracias a la eficacia de las acciones implementadas.

1. **2.8.2** Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria-“*Falta de Respuesta Definitiva al Peticionario. En los expedientes de los DPC que se relacionan en el cuadro siguiente se evidencio respuesta parcial, en la cual se le manifiesta al peticionario…”*

**Acción implementada:** *“Efectuar seguimiento semestral a los derechos de petición incluidos en el proceso auditor, con el fin de garantizar la respuesta definitiva de los mismos*”.

Evidenciado memorando de 30/05/2014, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho solicita a los directores sectoriales y gerentes de localidad, atender el informe semestral de los derechos de petición con corte a 15/06/2014, anexando la relación de los mismos, con el fin de que se tuvieran en cuenta aspectos como DPC pendientes de respuesta definitiva, allegar al Centro de Atención al Ciudadano-CAC las respuestas, incorporación en el aplicativo sigespro, entre otros aspectos. Asimismo, se verificaron las respuestas de la Dirección de Servicios Públicos, atendiendo la solicitud, mediante memorando de 27/05/2014 y de Participación Ciudadana de 02/07/2014.

En el mimo sentido, se evidenció comunicación de 10/12/2014 de la Dirección de Apoyo al Despacho a los directores sectoriales, relacionados con el informe semestral con corte a 15/12/2014, con los mismos requerimientos, así como la respuesta de la Dirección de Servicios Públicos de 18/12/2014, en atención al requerimiento.

1. **2.8.3** Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria*-“Respuesta Fuera de Términos. Practica la verificación a los derechos de petición que se relacionan en el siguiente cuadro, se observa que la respuesta a los peticionario se emitieron fuera de término…”*

**Acción implementada:** *“Efectuar reporte semanal a los derechos de petición próximos a vencerse y remitirlos a las dependencias, vía correo institucional, con el fin de asegurar con ello, la oportunidad de las respuestas de los DPC”.*

Evidenciadas comunicaciones electrónicas del CAC a los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión de la entidad (de 01, 05, 09 y 29/09/2014; 21/10/2014; 04, 24/11/2015; 11/02/2015 y 09/02/2015), mediante las cuales se relacionan los DPC próximos a vencerse, con el fin de que sean tenidos en cuenta y se otorgue la respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho para la respectiva revisión y ajustes. Asimismo, se verificó la respuesta de la Dirección de Educación a través de memorando de 18/12/2014, en atención al requerimiento.

1. **2.8.7** “*Hecho Irregular constitutivo de presunto hallazgo administrativo por ampliación de términos sin la debida aprobación. Verificados los expedientes de los derechos de petición que se relacionan a continuación se observó que los responsables incumplieron…”*

**Acción implementada:** “*Efectuar seguimiento semestral a los derechos de petición incluidos en el proceso auditor, con el fin de garantizar que se dé la respuesta correspondiente, de acuerdo a los procesos auditores a adelantarse, indicando fecha de inicio y de terminación”.*

Evidenciado memorando de 30/05/2014, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho solicita a los directores sectoriales y gerentes de localidad, atender el informe semestral de los derechos de petición con corte a 15/06/2014, anexando la relación de los mismos, con el fin de que se tuvieran en cuenta aspectos como DPC pendientes de respuesta definitiva, allegar al CAC las respuestas, incorporación en el aplicativo sigespro, entre otros aspectos. Asimismo, se verificaron las respuestas de la Dirección de Servicios Públicos, atendiendo la solicitud, mediante memorando de 27/05/2014 y de Participación Ciudadana de 02/07/2014.

En el mismo sentido, se evidenció la comunicación de 10/12/2014 de la Dirección de Apoyo al Despacho a los directores sectoriales, relacionada con el informe semestral con corte a 15/12/2014, con los mismos requerimientos, así como la respuesta de la Dirección de Servicios Públicos de 18/12/2014, en atención al requerimiento.

1. **2.8.8**: *“Hecho Irregular constitutivo de presunto hallazgo administrativo por sobrepasar los tres meses que señala dicho procedimiento. Los derechos de petición que se relacionan a continuación, la respuesta definitiva sobrepasa los tres (3) meses que señal…”*

**Acción implementada:** *“Efectuar seguimiento semestral a los derechos de petición incluidos en el proceso auditor, con el fin de garantizar que se dé la respuesta correspondiente, de acuerdo a los procesos auditores a adelantarse, indicando fecha de inicio y de terminación.”*

Evidenciado memorando de 30/05/2014, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho solicita a los directores sectoriales y gerentes de localidad, atender el informe semestral de los derechos de petición con corte a 15/06/2014, anexando la relación de los mismos, con el fin de que se tuvieran en cuenta aspectos como DPC pendientes de respuesta definitiva, allegar al CAC las respuestas, incorporación en el aplicativo sigespro, entre otros aspectos. Asimismo, se verificaron las respuestas de la Dirección de Servicios Públicos, atendiendo la solicitud, mediante memorando de 27/05/2014 y de Participación Ciudadana de 02/07/2014.

En el mismo sentido, se evidenció comunicación de 10/12/2014 de la Dirección de Apoyo al Despacho a los directores sectoriales, relacionada con el informe semestral con corte a 15/12/2014, con los mismos requerimientos, así como la respuesta de la Dirección de Servicios Públicos de 18/12/2014, en atención a los mismos.

**HALLAZGOS ABIERTOS AUDITORÍA FISCAL**

1. **2.8.1** Hallazgo Administrativo – *“Falta de Notificación. Revisados los expedientes de los DPC que se enuncian en el siguiente cuadro y que corresponden a peticionarios ANONIMOS, se pudo evidenciar que no se surtió la debida notificación por Edicto y/o…”*

**Acción implementada:** *“Realizar monitoreo trimestral a las respuestas de los derechos de petición ANÓNIMOS, con el fin de asegurar su publicación en la forma y términos legalmente establecidos.”*

Evidenciado memorando de 18/03/2015, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho comunicó a los Directores, Jefes de Oficina y Gerentes, sobre la verificación realizada por parte del Centro de Atención al Ciudadano-CAC de los DPC correspondientes al periodo comprendido entre el 09/05/2014 y 09/09/2014, generando como resultado las observaciones, tipos de incumplimiento y derechos de petición incluidos en el proceso auditor para cada dependencia, solicitando la subsanación de las correspondientes observaciones a más tardar el 27/03/2015. En la actualidad, el CAC se encuentra en `proceso de validación de la información remitida por los responsables. No obstante, **el término de esta acción venció el 14/12/2014.**

1. **2.8.4** Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria. Por Desatención. *“Se observó que la Contraloría de Bogotá a través de las dependencias responsables de atender los derechos de petición que le fueron traslados por la Dirección de Apoyo al Despacho…”*

**Acción implementada:** “*Efectuar revisión trimestral a las respuestas de los derechos de petición trasladados por no competencia de acuerdo a la decisión adoptada por la dependencia”.*

Evidenciado memorando de 18/03/2015, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho comunicó a los Directores, Jefes de Oficina y Gerentes, sobre la verificación realizada por parte del Centro de Atención al Ciudadano-CAC de los DPC correspondientes al periodo comprendido entre el 09/05/2014 y 09/09/2014 generando como resultado las observaciones, tipos de incumplimiento y derechos de petición incluidos en el proceso auditor para cada dependencia, solicitando la subsanación de las correspondientes observaciones a más tardar el 27/03/2015. En la actualidad, el CAC se encuentra en `proceso de validación de la información remitida por los responsables. No obstante, **el término de esta acción venció el 14/12/2014.**

1. **2.8.5** Hallazgo Administrativo con incidencia disciplinaria – *“No se da respuesta de fondo. DPC 19 Traslado por competencia, la Dirección de Hábitat y Servicios Públicos solicitó ampliación de términos los cuales fueron aprobados, emitiendo respuesta definitiva…”*

**Acción implementada:** *“Efectuar revisión trimestral a las respuesta de los derechos de petición a fin de establecer que se esté dando respuesta de fondo al peticionario. Por ser una acción reiterativa, ante el incumplimiento se realizara reporte semestral*…”

Evidenciado memorando de 18/03/2015, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho comunicó a los Directores, Jefes de Oficina y Gerentes, sobre la verificación realizada por parte del Centro de Atención al Ciudadano-CAC de los DPC correspondientes al periodo comprendido entre el 09/05/2014 y 09/09/2014 generando como resultado las observaciones, tipos de incumplimiento y derechos de petición incluidos en el proceso auditor para cada dependencia, solicitando la subsanación de las correspondientes observaciones a más tardar el 27/03/2015. En la actualidad, el CAC se encuentra en `proceso de validación de la información remitida por los responsables. No obstante, **el término de esta acción venció el 14/12/2014.**

1. **2.2.4.1.** Hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria. *“Falta de notificación. Revisados los expedientes de los DPC que se relacionan no se surtió la debida notificación. DPC 489-13 Recibido el 06 de mayo de 2013. La Dirección de Apoyo al Despacho el 07 de mayo de mayo de 2013, traslado por competencia a la Dirección Sector Hábitat y Ambiente concediendo un plazo hasta el 28 de mayo de 2013 para resolver la petición e informando de ello al peticionario. Se dio respuesta al peticionario dentro de término, evidenciando el envío del documento por correo certificado (15 mayo de 2013),; en el documento de la empresa de correos se divisa un check de "dirección errada" y donde a posteriori una entrega con sello de recibido (julio 25 de 2013). Revisar procedimiento de confirmación de entrega de documento satisfactoria”.*

**Acción implementada:** *“Establecer un punto de control en el procedimiento adoptado para el trámite de los derechos de petición, donde el Director, Gerente de Localidad solicite a un funcionario la verificación de direcciones y demás datos que permiten su correcto envío de respuesta y/o traslado a las Entidades competentes, a fin de evitar devoluciones por datos o direcciones erradas”.*

Evidenciado memorando de 09/03/2015, a través del cual, la Directora de Apoyo al Despacho, solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el ajuste a las actividades del aplicativo sigespro -PQR, en aplicación del pronunciamiento de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado de 28/01/20156-Decreto 01 de 1984, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre otras, relacionadas con el Derecho de Petición, a la vez que se relaciona algunas falencias detectadas en desarrollo de las actividades propias en el trámite de los DPC y que han dificultado un trámite más ágil y adecuado a las necesidades detectadas. **No obstante, el término de esta acción venció el 31/12/2014.**

1. **2.2.4.3.** Hallazgo Administrativo – “*Se observó que la Contraloría de Bogotá a través de las dependencias responsables de atender los derechos de petición que le fueron trasladados por la Dirección de Apoyo al Despacho, no atendieron en debida forma los asuntos de los peticionarios en razón de lo siguiente; DPC 4-13 Recibido el 04-01 de 2013. La Dirección de Apoyo al Despacho el 08-01-2013 traslado por competencia a la Dirección de Hábitat y Servicios Públicos, concediendo un plazo hasta el 28 de enero para resolver la petición e informando de ello al peticionario. La Dirección Sectorial solicitó ampliación de términos por 20 días, los cuales fueron aprobados fijando como nueva fecha para dar respuesta el 25-03-2013. Se solicitó una nueva ampliación de términos por cinco (5) días, fueron aprobados con una nueva fecha para dar respuesta el 04-03-2013, El día 28 de enero de 2013, se emitió respuesta parcial , donde se le informa que los asuntos de la petición serán incluidos como insumo en la AGEI- Regular Ciclo 1...”*

**Acción implementada:** *“Establecer un punto de control en el procedimiento adoptado para el trámite de los derechos de petición, donde el Subdirector (a) de cada dependencia, Gerente de Localidad y /o Asesores valore la competencia o no de la Contraloría para resolver el tema planteado en el DPC, antes de ser asignado al profesional (es) que realizan la labor de fiscalización, a fin de garantizar una pronta y ágil respuesta trámite de los DPC.”*

Evidenciado memorando de 09/03/2015, a través del cual, la Directora de Apoyo al Despacho, solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el ajuste a las actividades del aplicativo sigespro -PQR, en aplicación del pronunciamiento de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado de 28/01/20156-Decreto 01 de 1984, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre otras, relacionadas con el Derecho de Petición, a la vez que se relaciona algunas falencias detectadas en desarrollo de las actividades propias en el trámite de los DPC y que han dificultado un trámite más ágil y adecuado a las necesidades detectadas. **No obstante, el término de esta acción venció el 31/12/2014.**

1. **ACCIONES PREVENTIVAS**

**2.1. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

**RIESGO ABIERTO**

*“Inadecuada atención a los requerimientos presentados por la ciudadanía y el Concejo de Bogotá, (peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, proposiciones).”*

No fue incluido en el Plan de Mejoramiento-Acciones correctivas preventivas y de mejora del Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local este riesgo que fue formulado por el Proceso y consolidado por la Dirección de Planeación.

**OBSERVACIONES**

1. No fue incluido en el Plan de Mejoramiento-Acciones correctivas preventivas y de mejora del Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local el riesgo *“Inadecuada atención a los requerimientos presentados por la ciudadanía y el Concejo de Bogotá, (peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, proposiciones)”,* que se encuentra incluido en el Mapa de Riesgos Institucional y al que no se le dio el tratamiento exigido por el Procedimiento Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, establecido mediante R.R. No. 010 de 2014.
2. Permanecen abiertos los hallazgos formulados por la Auditoría Fiscal Nos. 2.8.1.; 2.8.4; 2.8.5.; 2.2.4.1. y 2.2.4.3., cuyo término de vencimiento de las acciones culminó en el mes de diciembre de 2014, inobservándose la R.R. No. 010 de 2014, Procedimiento Plan de mejoramiento-acciones correctivas, preventivas y de mejora, actividad 5: El responsable del proceso *“Establece la necesidad de reformular causas, acciones, o fecha de terminación programada y remite la solicitud debidamente sustentada a la Oficina de Control Interno, instancia que resuelve lo atinente a los orígenes 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11 y 12. Así mismo, tramitará las solicitudes de orígenes 4 y 6 ante el ente Externo correspondiente. La solicitud debe efectuarse por lo menos con un (1) mes de anticipación al vencimiento de las acciones. No procede solicitud de plazo para acciones vencidas.*

**RECOMENDACIONES**

1. Incluir en el Plan de Mejoramiento-Acciones correctivas preventivas y de mejora del Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local, el riesgo formulado en el Mapa de Riesgos Institucional.
2. Dar cumplimiento al Procedimiento Plan de Mejoramiento-acciones correctivas, preventivas y de mejora, en el evento en que, luego del análisis realizado en acta de equipo de gestores, se establezca la necesidad de modificar plazos, acciones u otros aspectos, para evitar el incumplimiento, excepto las acciones formuladas para los hallazgos de la Auditoria Fiscal, para las cuales se tendrá en cuenta lo establecido en la Resolución 02 de 2012.

**DE:** CARGO DEL REMITENTE

Cordialmente,

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | **LUZ INES RODRIGUEZ MENDOZA** |

Anexo: Plan de Mejoramiento Proceso Participación Ciudadana y Desarrollo Local en tres (3) folios.

Proyectó: Jorge Aurelio Tabares Vargas – Profesional Especializado OCI

Revisó: Luz Inés Rodríguez Mendoza – Jefe OCI