



Instrumento
para la
participación

IDPAC

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO
DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Octubre 2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. CRITERIOS	5
4. METODOLOGÍA	6
5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	6
5.1. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA..	6
5.1.1. Observaciones Auditoría Interna realizada en la vigencia 2021.....	6
5.1.2. Observaciones generadas de otros informes emitidos por la Oficina de Control Interno.....	8
5.1.3. Hallazgos de la Auditoría Regular de la Contraloría de Bogotá, Vigencia 2019 – PAD 2020 y vigencia 2020 – PAD 2021.....	9
5.2. NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO – NORMATIVIDAD EXTERNA.....	9
5.2.1. Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto 217 de 2020.....	9
5.2.2. Circular 001 de 2018.....	10
5.3. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – SCI EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	11
5.3.1. COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	12
5.3.1.1. Lineamiento 6: Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: i) Estratégicos; ii) Operativos; iii) Legales y Presupuestales; iv) De Información Financiera y no Financiera.....	12
5.3.1.2. Lineamiento 7: Identificación y análisis de riesgos (Analiza factores internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).....	17
5.3.1.3. Lineamiento 8: Evaluación del riesgo de fraude o corrupción. Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.....	19
5.3.1.4. Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos.....	21
5.3.2. COMPONENTE – ACTIVIDADES DE CONTROL.....	25
5.3.2.1. Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).....	25
5.3.2.2. Lineamiento 11: Seleccionar y Desarrollar controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.....	29
5.3.2.3. Lineamiento 12: Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).....	33

6.	EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	46
7.	CONCLUSIONES	47
8.	DIFICULTADES DURANTE LA AUDITORÍA.....	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis objetivo del proceso vs. misión del Instituto	13
Tabla 2.	Análisis objetivo del proceso vs. Objetivo Estratégico 4	13
Tabla 3.	Análisis objetivo del proceso vs. funciones de la Secretaria General - Atención al Ciudadano	14
Tabla 4.	Análisis objetivo del proceso vs. objetivos de los procedimientos del proceso.....	14
Tabla 5.	Magnitud de metas del proyecto de inversión.....	16
Tabla 6.	Riesgo de Corrupción - Atención a la Ciudadanía.....	19
Tabla 7.	Verificación de cumplimiento criterios riesgos de corrupción.....	20
Tabla 8.	Control del Riesgo de Corrupción.....	20
Tabla 9.	Segregación de funciones responsables ejecución del control "Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y Cordis"	21
Tabla 10.	Riesgos documentados del proceso de Atención a la Ciudadanía	22
Tabla 11.	Información Riesgo de Gestión – Atención a la Ciudadanía.....	23
Tabla 12.	Segregación de funciones responsables ejecución del control "Capacitar en SDQS"	24
Tabla 13.	Actividades de control sin Registro- Procedimiento IDPAC-AC-PR-06	25
Tabla 14.	Actividades de control sin Registro- Procedimiento IDPAC-AC-PR-07	25
Tabla 15.	Segregación Controles - IDPAC-AC-PR-07	27
Tabla 16.	Inventario de bienes del proceso de Atención a la Ciudadanía.....	30
Tabla 17.	Verificación documentación variables de diseño – Riesgo de Corrupción.....	33
Tabla 18.	Verificación documentación variables de diseño – Riesgo de Gestión.....	34
Tabla 19.	Análisis monitoreo riesgo "Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero"	35
Tabla 20.	Estado de la documentación del proceso de Atención a la Ciudadanía	37
Tabla 21.	Verificación de las solicitudes de actualización de los documentos del proceso.....	38
Tabla 22.	Requerimientos Presenciales recibidos 1 enero al 31 de julio	40
Tabla 23.	Número de peticiones recibidas por canal por mes.....	41
Tabla 24.	Peticiones que se respondieron antes del Vencimiento de términos	42
Tabla 25.	Peticiones a las que se les remitió correo de seguimiento- Alerta	44
Tabla 26.	Peticiones trasladadas.....	45
Tabla 27.	Peticiones sin soporte de seguimiento.....	45
Tabla 28.	Evaluación del componente Evaluación del Riesgo del SCI.....	46
Tabla 29.	Evaluación del componente Actividades de Control del SCI.....	46

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Monitoreo Control 1. "Requerimientos sin respuesta oportuna"	36
Ilustración 2. Monitoreo Control 2. "Requerimientos sin respuesta oportuna"	36
Ilustración 3. Registro inicial SDQS 310632021	40
Ilustración 4. Registro inicial SDQS 591202021	40
Ilustración 5. Registro inicial SDQS 592752021	41

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. Evaluación Criterios SCI - Atención a la Ciudadanía	48
---	----

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Fecha de Ejecución: del 17 de agosto al 22 de octubre

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de la normatividad (interna y externa) aplicable al proceso, así como el nivel de implementación del Sistema de Control Interno al interior del proceso, mediante un examen de acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, asociado a la política de Control Interno para identificar aspectos que permitan el mejoramiento del proceso y enfrentar de forma eficaz los riesgos.

2. ALCANCE

Se realizará muestreo selectivo de las funciones establecidas en el Decreto 002 de 2007 y de las actividades desarrolladas por el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte a julio de 2021.

3. CRITERIOS

Para el desarrollo de la Auditoría Interna los criterios utilizados fueron los siguientes:

Normatividad Interna

- ✓ **Acuerdo 002 de 2007:** "Por el cual se determina el objeto, estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Acuerdo 006 de 2007:** "Mediante el cual se modifica el Acuerdo Número 002 de enero 2 de 2007 "Por el cual se determina el objeto estructura organizacional y las funciones del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal y se dictan otras disposiciones".
- ✓ **Resolución 261 de 2015:** "Por medio del cual se adoptan mecanismos de control Interno, para el establecimiento y cumplimiento de acciones de mejora, resultantes de la autoevaluación institucional, de auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, de las observaciones provenientes de los órganos de control y demás que surjan en el ejercicio de Control Interno en el IDPAC".
- ✓ **Resolución 332 de 2015:** "Por la cual se modifica la Resolución 261 de 2 de septiembre de 2015 relativa a la adopción de mecanismos de Control Interno para el establecimiento y cumplimiento de acciones de mejora, resultantes de la autoevaluación Institucional de auditorías Internas realizadas por la Oficina de Control Interno de las observaciones provenientes de Órganos de Control y demás que surjan del ejercicio de Control Interno en el IDPAC".
- ✓ **Resolución 242 de 2016:** "Por la cual se actualiza y se adopta el mapa de procesos, la plataforma estratégica, portafolio de bienes y/o servicios del IDPAC y la Política, los objetivos, los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema Integrado de Gestión".

- ✓ **Resolución 329 de 2019:** "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 242 de 2016 y se dictan disposiciones frente al Sistema de Información para el seguimiento y evaluación del desempeño en el IDPAC".
- ✓ **Resolución 203 de 2019:** "Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de personal del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC".

Normatividad Externa

- ✓ **Decreto 847 de 2019:** "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". Emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ **Decreto 217 de 2020:** "Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones". Emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Documentación SIG.

- ✓ Caracterización del proceso de Atención a la Ciudadanía IDPAC-AC-CA-01 versión 4 del 30/11/2020.
- ✓ Procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá te Escucha-SDQS IDPAC-AC-PR-07 versión 8 del 30/12/2019.
- ✓ Procedimiento Atención a Requerimientos Interinstitucionales IDPAC-AC-PR-06 versión 5 del 18/09/2019.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la auditoría se solicitó al proceso de Atención a la Ciudadanía información y las evidencias correspondientes a través de correos electrónicos. De igual forma se realizaron mesas de trabajo con el proceso con el fin de aclarar inquietudes sobre los aspectos evaluados y se solicitaron los soportes que evidenciaran la ejecución de los temas indagados.

Por otro lado, la verificación de la normatividad aplicable al proceso, la ejecución de actividades, se efectuó tomando como base la información descargada del SIG PARTICIPO y la entregada por el proceso.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

5.1. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

5.1.1. Observaciones Auditoría Interna realizada en la vigencia 2021.

Una vez revisada y analizada la más reciente Auditoría Interna de Gestión al proceso de Atención a la Ciudadanía llevada a cabo en la vigencia 2020, se observó que como resultado de la auditoría se generaron dos (2) observaciones, a las cuales se les verificó el paso en el que se encuentran actualmente en el flujo del Plan de Mejoramiento Institucional. Para esto, la Oficina de Control Interno, ingresó en el aplicativo SIGPARTICIPO, módulo de mejoras, evidenciando lo siguiente:

1. **Observación 1:** El Proceso Atención a la Ciudadanía, incumple lo señalado en el Decreto Distrital 847 de 2019 - CAPITULO II - LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS - Artículo 9, que señala: *"...las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés"*.

- ✓ **Código de la Mejora:** Ob-0077
- ✓ **Revisión Oficina de Control Interno:** la acción de mejora se encuentra actualmente en el paso **"Ejecución de Plan de Mejoramiento"**. Para esta observación el proceso formuló cinco (5) acciones, las cuales tienen como fecha final de ejecución lo siguiente: tres (3) finalizaron el 16/07/2021, una (1) finalizó el 30/09/2021 y una (1) que se encuentra programada para finalizar el 30/11/2021.

De igual forma, se evidenció que el proceso formuló acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional para esta observación el 03/03/2021, fecha posterior a los diez (10) días hábiles establecidos en la Resolución 332 de 2015, puesto que el informe fue remitido al proceso el día 29/12/2020.

2. **Observación 2:** El proceso de Atención a la Ciudadanía incumple lo definido en la Política de Administración de Indicadores, señalada en el numeral 2 "Alcance" y numeral 6 "Política de Administración de Indicadores" de la "Guía metodológica para la formulación, medición, seguimiento y evaluación de indicadores de gestión" – código: IDPAC-PE- GU-04, que indica: *"Las políticas de administración, son las orientaciones o directrices, documentadas y formalizadas que deben tenerse en cuenta para la administración de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar la disponibilidad, oportunidad y confiabilidad de estos:*

- *El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, implementará y fortalecerá las etapas de administración de indicadores (formulación, medición, seguimiento y evaluación), que permitan obtener información valiosa para la Entidad con base en las orientaciones establecidas en la presente guía, con el fin de mejorar la capacidad administrativa, mediante actividades de promoción, sensibilización y control para el buen funcionamiento de la Entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales.*

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos tanto humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política. "

De igual manera, la presente guía detalla las directrices que deben tenerse en cuenta para la gestión de indicadores en la Entidad y que tienen como propósito garantizar un manejo y uso adecuado de los mismos." (Negrilla y subrayado fuera de texto)."

- ✓ **Código de la Mejora:** Ob-0078
- ✓ **Revisión Oficina de Control Interno:** la acción de mejora se encuentra actualmente en el paso **"Verificación de Eficacia"**, esta acción la verificará la Oficina de Control Interno en el tercer trimestre de 2021. Se evidenció que el informe donde se generó esta observación se remitió al proceso el día 29/12/2021, y que el proceso realizó la formulación de acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional para esta observación el día 4/03/2021, fecha que supera el tiempo estipulado en la Resolución 332 de 2015.

De lo anterior, se evidencia que el proceso ha avanzado en la ejecución de las acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional, sin embargo, ha sobrepasado los diez (10) días hábiles establecidos en la Resolución 332 de 2015.

Observación No. 1:

El proceso Atención a la Ciudadanía incumple lo establecido en el artículo segundo de la Resolución 332 de 2015 que indica: **"MODIFICAR EL ARTICULO TERCERO DE LA RESOLUCIÓN N° 261 DEL 2 DE SEPTIEMBRE DE 2015, el cual quedara de la siguiente manera: ARTICULO TERCERO. TÉRMINO. Los responsables de los procesos dispondrán de diez (10) días hábiles posteriores a la recepción del informe para la identificación, elaboración, y presentación de las acciones preventivas y/o correctivas y el envío a la Oficina Asesora de Planeación en el formato correspondiente"**.

Recomendación No. 1:

Adoptar medidas para asegurar el cumplimiento de la formulación de acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional en los plazos establecidos.

Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación revisar y determinar si los tiempos definidos para la atención de los requerimientos de las dependencias en lo referente al paso del flujo del plan de mejoramiento "*Validación análisis causas y acciones formuladas*", son oportunos con el fin de dar cumplimiento con los plazos establecidos en la Resolución 332 de 2015.

5.1.2. Observaciones generadas de otros informes emitidos por la Oficina de Control Interno.

Una vez descargado del SIGPARTICIPO el reporte "*Seguimiento Plan de mejoramiento Institucional*" se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía adicional a las dos observaciones generadas en la Auditoría Interna de Gestión llevada a cabo en la vigencia 2020, cuenta con una observación que se determinó como no efectiva en el "*Informe de Seguimiento a las Acciones del Plan de Mejoramiento Institucional – Verificación de Efectividad*". Durante la depuración realizada por la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con la Oficina de Control Interno - OCI, se canceló la acción anterior AC-0045 y se creó la observación Ob-0094, con el flujo actual en el SIGPARTICIPO.

Observación: Persisten falencias en la oportunidad de las respuestas, se observa incumplimiento del IDPAC del artículo 3 Decreto 371 de 2010 numeral 1. que indica: "*La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los términos legales*" (Negrilla y subrayado fuera de texto).

- ✓ **Código de la Mejora:** Ob-0094
- ✓ **Revisión Oficina de Control Interno:** la acción de mejora se encuentra actualmente en el paso "*Verificación de Eficacia*", esta acción la verificará la Oficina de Control Interno en el tercer trimestre de 2021.

Teniendo en cuenta que esta acción se creó nuevamente durante la depuración realizada en el mes de febrero, situación que fue comunicada a los procesos el día 12/02/2021 mediante correo electrónico y donde se les informó que contaban con plazo hasta el día 26/02/2021 para realizar la formulación de acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional, se evidenció en el aplicativo SIGPARTICIPO, que el proceso realizó la formulación de acciones el día 25/03/2021, fecha que supera el tiempo estipulado en la Resolución 332 de 2015.

De acuerdo con lo anterior, el proceso no dio cumplimiento a lo establecido en la Resolución 332 de 2015 (Observación No. 1)

5.1.3. Hallazgos de la Auditoría Regular de la Contraloría de Bogotá, Vigencia 2019 – PAD 2020 y vigencia 2020 – PAD 2021.

La Oficina de Control Interno para este numeral revisó el Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento Auditoría Regular de la Contraloría de Bogotá Vigencia 2019 – PAD 2020, con fecha de corte 15/01/2021, en el cual se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía no contaba con acciones bajo su responsabilidad.

Por otro lado, se realizó la revisión al Informe Final de Auditoría de Regularidad Vigencia 2020 – PAD 2021, y al correspondiente Informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno emitido en el mes de septiembre del año en curso en el cual no se evidenciaron hallazgos generados por la Contraloría de Bogotá al proceso de Atención a la Ciudadanía.

De la verificación anterior, se determina que el proceso no tiene hallazgos por parte de la Contraloría.

5.2. NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO – NORMATIVIDAD EXTERNA

5.2.1. Decreto 847 de 2019 modificado por el Decreto 217 de 2020.

El Decreto Distrital 847 de 2019, en su artículo 11 establece que: **“Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación. Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”**, el cual conforme a lo indicado en el artículo 32 del mismo decreto, este modelo debía ser implementado *“dentro de los nueve (9) meses siguientes a su publicación”*. Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital fue publicado el 30 de diciembre de 2019, el modelo de seguimiento debía implementarse a más tardar el 30 de septiembre de 2020.

No obstante, el artículo 32 fue modificado por el artículo 1 del Decreto 217 de 2020, quedando así: **“ARTÍCULO 1º.- Modificar el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019, el cual quedará así: “Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el párrafo del artículo 15 y en el párrafo del artículo 24 del decreto.”**

Conforme con lo anterior el modelo debía implementarse a más tardar el 30 de junio de 2021, razón por la cual la Oficina de Control Interno solicitó al proceso auditado mediante correo electrónico 15/09/2021 la siguiente información: *“Acto administrativo por medio del cual se adoptó el Modelo de seguimiento, medición y evaluación establecido en el artículo 11 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación. Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.*

En respuesta a lo anterior el proceso informó mediante correo electrónico del 22/09/2021 lo siguiente:

“El proceso de Atención a la Ciudadanía, elaboro el proyecto de acto administrativo de adopción del modelo de seguimiento medición y evaluación del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaria General, de acuerdo con la normatividad vigente, el cual se encuentra en revisión por parte de la Secretaria General para su posterior firma.

Se informa que el Artículo 32 del Decreto 847 de 2019, fue modificado por el Decreto 217 de 2020, el cual amplió el plazo para la adopción e implementación del modelo de seguimiento. Se anexa proyecto de Resolución.”

Una vez revisada la respuesta y los soportes aportados por el proceso auditado, se evidencia el proyecto de Resolución “Por la cual se adopta el Modelo Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General” el cual irá firmado por el Director del Instituto.

Teniendo en cuenta que el artículo 5 del Decreto 293 del 11 de agosto de 2021, sustituyó el artículo 11 del Decreto 847 de 2019, estableciendo: **“Estrategia de inclusión. Las entidades distritales deberán formular anualmente, dentro su estrategia de servicio a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones encaminadas a promover la inclusión de personas con discapacidad, población étnica, mujeres, víctimas del conflicto armado y población LGBTI, entre otras; en la información, el acceso, accesibilidad y prestación del servicio a la ciudadanía”**, se determina que la evaluación del artículo 11 del Decreto 847 de 2019 no se aplica.

Se recomienda implementar lo indicado en el artículo 5 del Decreto 293 de 2021, en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para cada una de las vigencias a las cuales aplique el acto administrativo, es decir, desde la vigencia 2021 en adelante.

5.2.2. Circular 001 de 2018

La Circular 001 de 2018 emitida por el Archivo de Bogotá – Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuyo asunto establece que: *“Directrices para la organización de documentos de archivo relacionados con PQRS en las entidades distritales”*. De acuerdo con lo anterior, se realizó mesa de trabajo con el proceso auditado con el fin de verificar los lineamientos básicos para la organización de la serie documental PQRS, la cual se llevó a cabo el día 12/10/2021 en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Durante la mesa de trabajo el proceso de Atención a la Ciudadanía proyecto pantalla con el fin de poder mostrar lo que actualmente se tiene de la organización documental de las PQRS. Inicialmente se evidencian dos (2) carpetas correspondientes a los años 2020 y 2021. En la carpeta del año 2020, se evidencia la subcarpeta del mes de junio y en la carpeta del año 2021 se evidencian las subcarpetas correspondientes a los meses de enero a agosto. El proceso manifestó que este archivo se encuentra atrasado, para los primero ocho (8) meses del año, ya se cuenta con el requerimiento allegado, pero en cuanto al archivo de las respuestas el mes más adelantado es el mes de marzo y de abril se lleva aproximadamente la mitad.

Cabe resaltar que la Circular 001 de 2018 es aplicable desde su publicación, es decir, el mes de enero del año 2018. Adicionalmente, en el punto 3 de los *“lineamientos básicos para la organización de la serie documental PQRS”* establece:

“3. Los expedientes de PQRS deben ser conformados comprendiendo que cada petición y su respuesta corresponden a un expediente, es decir, se debe integrar la petición con su respectiva respuesta. Por lo que, en el momento de realizar el inventario documental y la foliación, se harán de manera independiente.”

Conforme con lo anterior se verificaron para el mes de marzo los requerimientos con número de SDQS: 630912021, 661582021, 679032021, 679272021 y 2519582021, evidenciando que los mismos contaban con la petición allegada y con la respuesta enviada por parte del Instituto.

El proceso indica que hay peticiones que no traen adjunto, sino que el peticionario realiza su requerimiento en la casilla dispuesto para esto del Bogotá te Escucha, razón por la cual como soporte de la solicitud del requerimiento el proceso archiva la captura de pantalla.

De igual forma se verificaron las carpetas de los meses de enero, febrero, abril y julio donde se observaron las peticiones ya cargadas, pero sin su respectiva respuesta. La Oficina de Control Interno determina que a la fecha en lo referente a la organización documental de documentos de archivo relacionados con PQRS, se encuentra atrasada, puesto que falta lo correspondiente a los años 2018, 2019, 2020 y complementar el año 2021.

Observación No. 2

El proceso de Atención a la Ciudadanía incumple lo establecido en la Circular 001 de enero de 2018, cuyo asunto establece "*Directrices para la organización de documentos de archivo relacionados con PQRS en las entidades distritales*", la cual rige a partir de su publicación.

Recomendación No. 2

Adelantar las acciones que se consideren necesarias y pertinentes con el fin de poner al día la gestión documental del proceso conforme a los lineamientos dados por el archivo de Bogotá para las PQRS.

5.3. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – SCI EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Oficina de Control Interno para evaluar el estado de implementación del Sistema de Control Interno – SCI, al interior del proceso de Atención a la Ciudadanía evaluó los lineamientos de los componentes Evaluación de Riesgos y Actividades de Control del SCI, establecidos en la herramienta de evaluación definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Los lineamientos evaluados para cada componente son:

Componente - Evaluación de Riesgos:

- ✓ **Lineamiento 6:** Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: **i)** Estratégicos; **ii)** Operativos; **iii)** Legales y Presupuestales; **iv)** De Información Financiera y no Financiera.
- ✓ **Lineamiento 7:** Identificación y análisis de riesgos (Analiza factores internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).
- ✓ **Lineamiento 8:** Evaluación del riesgo de fraude o corrupción. Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.
- ✓ **Lineamiento 9:** Identificación y análisis de cambios significativos.

Componente – Actividades de Control:

- ✓ **Lineamiento 10:** Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).
- ✓ **Lineamiento 11:** Seleccionar y Desarrolla controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.
- ✓ **Lineamiento 12:** Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).

A continuación, se presenta el análisis hecho a cada uno de los lineamientos:

5.3.1. COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

5.3.1.1. Lineamiento 6: Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: i) Estratégicos; ii) Operativos; iii) Legales y Presupuestales; iv) De Información Financiera y no Financiera.

La Oficina de Control Interno para verificar el cumplimiento de este lineamiento, revisó el objetivo del proceso, los objetivos de los procedimientos, el objetivo del proyecto de inversión 7712 y analizó si estos se encuentran alineados entre sí encontrando lo siguiente:

I. El Objetivo del proceso esta alineado con la misión del IDPAC.

Para realizar esta revisión, se ingresó a la página web del IDPAC, <https://www.participacionbogota.gov.co/>, sección *Nosotros – Misión y Visión*, donde se evidenció que la misión del Instituto establece:

“Somos una entidad pública, del orden distrital, que genera condiciones innovadoras, institucionales, organizativas y culturales en Bogotá y la región, que incentivan, facilitan y fortalecen la participación y el empoderamiento ciudadano como forma de mejorar el bienestar de los ciudadanos y sus comunidades.”

Así mismo en la caracterización del proceso, se evidenció el objetivo del proceso que indica:

“Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes a través del Sistema Bogotá Te Escucha para garantizar la prestación del servicio.”

Del objetivo del proceso auditado se identificaron los siguientes elementos:

- ✓ **QUÉ:** Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes.
- ✓ **CÓMO:** a través del Sistema Bogotá Te Escucha.
- ✓ **PARA QUÉ:** para garantizar la prestación del servicio.

Conforme con lo anterior se verificó si el objetivo del proceso se encuentra alineado con la misión del Instituto, encontrando lo siguiente:

Tabla 1. Análisis objetivo del proceso vs. misión del Instituto

Objetivo del Proceso		¿Está alineado con la misión del Instituto?
¿Qué?	Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes.	Si , a través del qué : "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes" y el para qué : "para garantizar la prestación del servicio" el objetivo del proceso se alinea con la misión del instituto dando cumplimiento al qué : "genera condiciones" y el para qué : "incentivan, facilitan y fortalecen a participación y el empoderamiento ciudadano" de la misión del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal.
¿Cómo?	a través del Sistema Bogotá Te Escucha.	
¿Para qué?	para garantizar la prestación del servicio.	

Fuente: Oficina de Control Interno.

De la revisión realizada por parte de esta Oficina, se evidencia que el objetivo del proceso se encuentra alineado con la misión del IDPAC, puesto que a través de la atención y seguimiento de los requerimientos ciudadanos que realiza el proceso, el Instituto mejora el bienestar de los ciudadanos.

II. El objetivo del proceso está alineado con el/los objetivo(s) estratégico(s).

Para este numeral la Oficina de Control Interno revisó los objetivos estratégicos documentados en el Plan Estratégico Institucional, para el período comprendido entre los años 2020 y 2024, evidenciando que, aunque el proceso auditado no es uno de los responsables del objetivo estratégico 4, si está asociado al cumplimiento de este. Este objetivo establece lo siguiente: "Fortalecer la capacidad institucional, potenciando el desarrollo del talento humano, promoviendo procesos de innovación en la gestión y el uso de nuevas tecnologías para dar respuesta eficiente, efectiva y eficaz a las demandas sociales de participación."

Una vez identificado el objetivo estratégico del cual el proceso hace parte, se revisó si el objetivo del proceso se encuentra alineado con el objetivo estratégico, evidenciando lo siguiente:

Tabla 2. Análisis objetivo del proceso vs. Objetivo Estratégico 4

Objetivo del Proceso		¿Está alineado con el objetivo estratégico del que hace parte el proceso?
¿Qué?	Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes	Si , todo el objetivo del proceso, se alinea con el qué: "Fortalecer la capacidad institucional", el cómo "potenciando el desarrollo del talento humano, promoviendo procesos de innovación en la gestión y el uso de nuevas tecnologías" y el para qué: "para dar respuesta eficiente, efectiva y eficaz a las demandas sociales de participación" del objetivo estratégico 4.
¿Cómo?	a través del Sistema Bogotá Te Escucha.	
¿Para qué?	para garantizar la prestación del servicio.	

Fuente: Oficina de Control Interno

Del análisis anterior se concluye que el objetivo del proceso esta alineado con el objetivo estratégico 4, puesto que mediante la atención de los requerimientos ciudadanos recibidos a través del aplicativo Bogotá Te Escucha, se busca dar respuestas de fondo con calidez y coherencia, a los ciudadanos.

III. El objetivo del proceso está alineado con las funciones del proceso

El Acuerdo 006 de 2007, emitido por Junta Directiva del IDPAC, en su numeral 4.4 modifica el Artículo 9 del Acuerdo 002 de 2007, el cual indica las funciones de la Secretaria General, entre las cuales se encuentran dos (2) funciones a cargo del proceso auditado, las cuales fueron verificadas con el fin de determinar si estas se encontraban alineadas con el objetivo del proceso. Del análisis anterior se observó lo siguiente:

Tabla 3. Análisis objetivo del proceso vs. funciones de la Secretaria General - Atención al Ciudadano

Funciones de la Secretaria General Acuerdo 006 de 2007	¿El objetivo del proceso está alineado con las funciones?
w. Establecer y dirigir las políticas, planes, mecanismos y procedimientos en materia de quejas y reclamos y hacer el seguimiento respectivo en concordancia con las normas, principios y procedimientos vigentes.	Si , mediante el qué: "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes".
ee. Atender los requerimientos verbales y escritos que presenten los ciudadanos relacionados con la dependencia, garantizando la oportuna prestación del servicio.	Si , mediante el qué: "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes" y el para qué: "para garantizar la prestación del servicio"

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo anterior, se concluyó que el objetivo del proceso está alineado con las diferentes funciones señaladas para el proceso de Atención a la Ciudadanía.

IV. Los objetivos de los procedimientos del proceso están alineados con el objetivo del proceso.

Para verificar este numeral la Oficina de Control Interno identificó que el proceso cuenta con dos (2) procedimientos (IDPAC-AC-PR-07 y IDPAC-AC-PR-06) y se realizó el correspondiente análisis, encontrando los siguientes resultados:

Tabla 4. Análisis objetivo del proceso vs. objetivos de los procedimientos del proceso.

Objetivos de los procedimientos del proceso de Atención a la Ciudadanía	¿Los objetivos de los procedimientos están alineados con el objetivo del proceso?
Procedimiento "Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS": Establecer los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano garantizando un servicio transparente y oportuno.	Si , puesto que mediante el objetivo del procedimiento se da cumplimiento al qué : "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes", al cómo : "a través del Sistema Bogotá Te Escucha" y al para qué "para garantizar la prestación del servicio" del objetivo del proceso.

Objetivos de los procedimientos del proceso de Atención a la Ciudadanía	¿Los objetivos de los procedimientos están alineados con el objetivo del proceso?
Procedimiento "Atención a Requerimientos Interinstitucionales": Estandarizar el procedimiento interno para gestionar los requerimientos interinstitucionales allegados a la entidad cumpliendo con los parámetros de tiempo y de Gestión de Calidad establecidos en el IDPAC mediante la circular 003 del 29 de Abril del 2016.	Si , puesto que mediante el objetivo del procedimiento se da cumplimiento al qué : "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes" del objetivo del proceso.

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo anterior, se concluyó que los objetivos de los procedimientos se encuentran alineados con el objetivo del proceso.

V. El objetivo del proceso y del proyecto de inversión cumple con los criterios SMART

Conforme a la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en su versión 5 del 2020, en cuya página 28 se establece que: "Se plantea la necesidad de analizar su adecuada formulación, es decir, que contengan unos atributos mínimos, para lo cual puede hacer uso de las características SMART", que según lo indicado en la guía la sigla corresponde a las palabras en inglés: "specific (específico); mensurable (medible); achievable (alcanzable); relevant; (relevante); timely (temporal)"; la Oficina de Control Interno verificó que el proceso auditado cumple con estos criterios mínimos, observando lo siguiente:

Objetivo del proceso de Atención a la Ciudadanía: *Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes a través del Sistema Bogotá Te Escucha para garantizar la prestación del servicio*

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que el objetivo del proceso auditado es:

- ✓ **Específico:** si, puesto que es delimitado "Atender los requerimientos de la ciudadanía, consolidar, registrar, direccionar y hacer seguimiento a sus solicitudes" y está alineado con las funciones de Secretaria General que están asociadas con el proceso de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ **Medible:** se observa que el proceso en su caracterización tiene documentados los siguientes dos (2) indicadores:

a. % de alertas

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de alertas sobre las comunicaciones próximas a vencer entregadas a las dependencias}}{\text{N}^\circ \text{ total de comunicaciones próximas a vencer}} * 100$$

Meta asociada al indicador: 100%

b. % de ciudadanos que califican positivamente los atributos del servicio

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ciudadanos que califican positivamente} * \text{los atributos del servicio}}{\text{N}^\circ \text{ total de ciudadanos encuestados}} * 100$$

Meta asociada al indicador: 70%

De acuerdo con lo anterior se evidenció que el proceso auditado ha documentado un indicador de eficacia que mide el cumplimiento de las actividades relacionadas con el “**qué**” del objetivo del proceso, por lo tanto, es medible.

- ✓ **Alcanzable:** si, puesto que el objetivo definido y documentado por el proceso tiene elementos razonables y realizables para su ejecución. Adicionalmente, el proceso cuenta con los medios y el personal para lograr el cumplimiento del objetivo propuesto.
- ✓ **Relevante:** sí. Aunque la meta “*Implementar 90% las políticas de gestión y desempeño del Modelo integrado de planeación y gestión*”, del proyecto de inversión 7712 “*Fortalecimiento Institucional de la Gestión Administrativa del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal Bogotá*” se encuentra bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, el proceso de Atención a la Ciudadanía es el líder de la política de Servicio al Ciudadano, por lo tanto, hace parte de este proyecto de inversión. Dicho proyecto cuenta con un presupuesto designado para dar cumplimiento a este y a las metas que hacen parte del mismo.
- ✓ **Temporal:** si, porque el proceso hace parte del proyecto de inversión 7712, específicamente de la meta “*Implementar 90% las políticas de gestión y desempeño del Modelo integrado de planeación y gestión*”; meta y proyecto que están programados para un horizonte de tiempo limitado que inicia en el año 2020 y finaliza en el año 2024.

De igual forma se revisó si el objetivo del proyecto de inversión 7712, cumple con los criterios SMART, para esta verificación la Oficina de Control Interno revisó la ficha EBI del proyecto de inversión encontrando lo siguiente:

El proyecto de inversión del cual el proceso de Atención a la Ciudadanía hace parte es el proyecto 7712, y de acuerdo con lo documentado en la ficha EBI de este proyecto el objetivo es “*Fortalecer la capacidad operativa y de gestión administrativa del IDPAC*”. Este proyecto cuenta con un (1) objetivo específico y tres (3) metas del Plan de Desarrollo vigente, “*Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI*”.

A continuación, se detalla cada uno de los criterios SMART para el proyecto 7712:

- ✓ **Específico:** si, puesto que cada las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo del proyecto están delimitadas a la ejecución de acciones que permiten “*Fortalecer la capacidad operativa y de gestión administrativa del IDPAC*”.
- ✓ **Medible:** si, puesto que cada una de las metas cuenta con magnitud y unidad de medida, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Magnitud de metas del proyecto de inversión

META 1	Fortalecer 100% los procesos de la entidad administrativa y operativamente la infraestructura.
META 2	Mejorar 100% la infraestructura y dotación requerida por la Entidad.
META 3	Implementar 90% las políticas de gestión y desempeño del Modelo integrado de planeación y gestión.

Fuente: Ficha EBI – Proyecto de Inversión 7712.

- ✓ **Alcanzable:** si, puesto que las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo del proyecto cuentan con unidades de medida y magnitudes que son posibles de alcanzar dentro del horizonte de tiempo definido (2020-2024).

- ✓ **Relevante:** si, puesto que el proyecto de Inversión 7712 hace parte de la Meta del Plan de Desarrollo Distrital 528 que indica “Implementar una (1) estrategia para la sostenibilidad y mejora de las dimensiones y políticas del MIPG en el Sector Gobierno”.
- ✓ **Temporal:** si, porque conforme con lo documentado en la ficha EBI, cuenta con un horizonte de ejecución de 5 años que inicia en el año 2020 y finaliza en el año 2024.

Finalmente, se concluye que el objetivo del proceso y el objetivo del proyecto de inversión 7712, cuentan con los criterios SMART.

VI. Revisión del objetivo del proceso.

En mesa de trabajo llevada a cabo el día 20/09/2021, la Oficina de Control Interno - OCI indagó con el proceso auditado sobre la última vez que el Secretario General como líder del proceso de Atención a la Ciudadanía revisó el objetivo del proceso. Ante esta consulta, el proceso manifestó que la última vez que el Secretario General había realizado la revisión del objetivo, fue durante la reunión de los compromisos de los funcionarios. Como soporte de esta actividad el proceso auditado remitió correo electrónico enviado al Secretario General por parte de la funcionaria Sandra Ríos el día 17/02/2021, en el cual la funcionaria manifiesta que conforme a la solicitud (realizada por el Líder) remite la propuesta de modificación del objetivo del proceso de Atención a la Ciudadanía.

De lo anterior, se observa que el Secretario General, realizó la revisión del objetivo del proceso, razón por la cual solicitó una propuesta de modificación, sin embargo, no se evidencia aprobación de esta nueva propuesta o comentarios a la misma.

Finalmente, se recomienda al líder del proceso y a los integrantes del mismo, de forma periódica realizar monitoreos al objetivo del proceso con el fin de verificar que este siga vigente y se encuentre alineado con la misión y los objetivos estratégicos del Instituto, de este monitoreo se deberá documentar la evidencia correspondiente.

5.3.1.2. Lineamiento 7: Identificación y análisis de riesgos (Analiza factores internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).

Para verificar este lineamiento la Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación-OAP, el informe de seguimiento realizado a los riesgos (gestión y corrupción) documentados por los procesos del Instituto para el primer y segundo cuatrimestre de 2021, los cuales fueron remitidos por el mismo medio.

Para el seguimiento a los riesgos del primer cuatrimestre de 2021, la OAP remitió el “Informe de la Segunda Línea de Defensa sobre la Gestión de Riesgo Período: enero – abril 2021”, documento Word que contiene las actividades realizadas por la Oficina Asesora de Planeación, el mapa de riesgos de Gestión y de corrupción del IDPAC por proceso y que contiene a su vez número de acciones para la mitigación de los riesgos. El informe también incluye alertas sobre los procesos que realizaron parcialmente el monitoreo a los controles de los riesgos que se encuentran bajo su responsabilidad, así como los procesos que no realizaron el reporte del monitoreo de sus riesgos. Cabe resaltar que, en el informe de seguimiento del primer cuatrimestre no se generaron recomendaciones ni alertas para el proceso de Atención a la Ciudadanía, para el primer cuatrimestre.

Así mismo, para el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre de 2021, la Oficina Asesora de Planeación, remitió la presentación hecha al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 23/09/2021, comité en el que se presentó el informe de seguimiento a la gestión de Riesgos con corte al 30/08/2021. En este seguimiento, se evidenció que el Instituto cuenta con 36 riesgos, 71 controles, y número de riesgos conforme los valores documentados en el código de Integridad. El seguimiento también contiene información sobre la materialización del riesgo *"Apropiación, hurto o uso indebido de los bienes de la entidad"*, riesgo cuya administración se encuentra bajo la responsabilidad del proceso de Recursos Físicos. Al igual que en el informe de seguimiento del primer cuatrimestre no se presentaron alertas y/o recomendaciones a la gestión de los riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía. Finalmente, en ninguno de los dos informes de seguimiento realizados por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenciaron materializaciones de los riesgos (gestión y corrupción) del proceso de Atención a la Ciudadanía.

Por otro lado, en la mesa de trabajo realizada el 20/09/2021, la Oficina de Control Interno indagó con el proceso auditado sobre el monitoreo y socialización que realiza el líder del proceso (Secretario General) una vez la Oficina Asesora de Planeación comunica los informes de seguimiento a la gestión de riesgos. Ante esta consulta el proceso manifestó que: *"el Secretario General socializa estos informes vía correo electrónico y si hay algún tema puntual que debe ser tratado, este se conversa en las diferentes reuniones de equipo que se realizan con el líder del proceso, donde se toman las decisiones de las acciones a realizar"*.

Adicionalmente, el proceso auditado remitió dos correos electrónicos de los días 28/04/2021 y 28/05/2021. En el primer correo se evidencia que el Secretario General como líder del proceso auditado, les solicita dar oportuna respuesta a la solicitud de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre *"Socialización del programa de dinamización para la racionalización y la estrategia de control de riesgos de corrupción en trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y consultas de información del Distrito Capital"*.

En el segundo correo electrónico aportado, se evidencia que el Secretario General socializa los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción, informes realizados por la tercera línea de defensa. En este correo el líder del proceso menciona que Atención a la Ciudadanía es el único proceso que efectuó el correspondiente seguimiento a una actividad del Plan Anticorrupción y solicita a los procesos que no efectuaron el seguimiento ponerse al día. Así mismo solicita a los procesos que no realizaron el reporte del monitoreo a los riesgos de corrupción, efectuar el monitoreo correspondiente y realizar la formulación de acciones en el Plan de Mejoramiento Institucional sobre este tema.

Aunque, los soportes aportados por el proceso no evidencian la socialización y monitoreo a los informes generados por la segunda línea de defensa sobre el tema de riesgos, si aportan información sobre el monitoreo que realiza el Secretario General como líder del proceso de Atención a la Ciudadanía a los informes de la tercera línea de defensa y a las diversas alertas que son allegadas a su dependencia.

De igual forma, y con el fin de verificar si se había presentado materialización de los riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía, se revisaron los siguientes informes de seguimiento a los riesgos elaborados por la tercera línea de defensa:

- *Informe de Auditoría Interna Gestión de Riesgos Instituto de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, con corte al 30 noviembre de 2020.*
- *Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de la Participación y Acción Comunal – IDPAC – Tercer Cuatrimestre 2020 y Primer Cuatrimestre de 2021*
- *Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de la Participación y Acción Comunal – IDPAC – Segundo Cuatrimestre de 2021.*

De los informes revisados se evidencia que el proceso auditado ha realizado el reporte de monitoreo correspondiente a sus riesgos en el aplicativo SIGPARTICIPO y no ha presentado materialización de los riesgos documentados.

Finalmente, se evidenció que los informes de seguimiento realizados por Planeación Estratégica identifican información relativa a la documentación y a la materialización de los riesgos de los procesos, sin embargo, estos informes no contemplan aspectos relacionados con la administración de los riesgos y la ejecución de sus controles. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación tener en cuenta los últimos dos aspectos mencionados (administración de riesgos y ejecución de controles) para los próximos monitoreos que realice a los riesgos del Instituto. Así mismo, se recomienda al Secretario General como líder del proceso auditado continuar con la socialización y monitoreo de los informes emitidos por la segunda y tercera línea de defensa con los integrantes del proceso, aun cuando estos informes no contengan observaciones, recomendaciones y/o alertas al proceso y de lo anterior dejar registro (documentar).

5.3.1.3. Lineamiento 8: Evaluación del riesgo de fraude o corrupción. Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.

Para el desarrollo de este lineamiento, se descargó del aplicativo SIGPARTICIPO el mapa de riesgos, donde se verificaron los riesgos asociados al proceso auditado. De esta revisión se identificó que el proceso tiene documentado el siguiente riesgo de corrupción:

Tabla 6. Riesgo de Corrupción - Atención a la Ciudadanía

Riesgo	N° Control	Control	Documento donde se encuentra adoptado el control	¿Quién es el responsable de ejecutar el control?
Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero	1	Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y cordis	Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha SDQS	Personal que apoya la gestión del proceso de atención a la ciudadanía.

Fuente: SIGPARTICIPO

Del riesgo de corrupción anterior se evidencia que el mismo está asociado a la actividad *“Dirigir la comunicación a los diferentes procesos (SDQS y CORDIS)”*, definida por el proceso en su caracterización.

De igual forma, y como se mencionó en el numeral 6, el proceso hace parte del proyecto de inversión 7712, sin embargo, no es responsable del mismo ni de las metas asociadas a este. No obstante, la Oficina de Control Interno revisó la ficha MGA del proyecto 7712, en la cual se tienen identificados seis (6) riesgos (administrativos y operacionales), entre los cuales se encuentra el riesgo *“Respuesta inoportuna a los requerimientos de los ciudadanos y de los entes de control”*, riesgo administrativo asociado al objetivo del proceso de Atención a la Ciudadanía. Conforme a lo anterior, se evidencia que el proyecto de inversión 7712, no cuenta con riesgos de corrupción asociados.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno, en mesa de trabajo del día 20/09/2021, indagó con el proceso auditado sobre la más reciente ocasión en la que el líder del proceso (Secretario General) realizó monitoreo al riesgo de corrupción documentado por el proceso, verificando que el mismo continúe vigente y que los controles se están ejecutando como están diseñados. Ante esta consulta el proceso auditado manifestó que: *“en las reuniones que se realizan con el equipo de trabajo donde el Secretario General participa, se han revisado”*

temas asociados con los riesgos de corrupción, puesto que los controles están asociados a actividades que el proceso desarrolla continuamente. Así mismo, el Secretario General envía correos donde genera alertas de los reportes que deben realizar, indicando las fechas y actividades que se deben ejecutar”

El proceso adicionalmente remitió el acta de la reunión llevada a cabo el día 26/04/2021, en la cual participó el líder del proceso y se trataron los diferentes temas que el proceso tiene bajo su responsabilidad. También se observa que se informó al Secretario General el estado de los riesgos documentados por el proceso, y se le indica que ninguno de los riesgos se ha materializado. De lo anterior, se evidencia que el líder del proceso realiza monitoreo a los riesgos del proceso, no obstante se recomienda realizar este monitoreo de forma periódica verificando que los riesgos están vigentes y que los controles se ejecutan tal y como han sido diseñados.

Del mismo modo la Oficina de Control Interno, el día 14/09/2021, remitió a los procesos que tienen documentados riesgos de corrupción el seguimiento realizado a estos riesgos con corte al 31 de agosto, fecha en la que se efectuó el más reciente monitoreo a los riesgos por parte de los procesos del Instituto. En este informe, para el riesgo de corrupción documentado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenció lo siguiente:

- ✓ El riesgo documentado cumple con los criterios definidos por la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - V 5 - Dic 2020” y “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - DAFF – 2018”, para los riesgos de corrupción.

Tabla 7. Verificación de cumplimiento criterios riesgos de corrupción.

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	COMPONENTES DE DEFINICIÓN DEL RIESGO				CUMPLE CON TODOS LOS COMPONENTES DE DEFINICIÓN	RESULTADO
		Acción u omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio privado		
Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero	Posibilidad de omitir esconder o retardar tramites a una queja reclamo para beneficio personal o ayuda a terceros	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE

Fuente: Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del IDPAC – 2do cuatrimestre de 2021 -OCI

- ✓ El proceso de Atención a la Ciudadanía mantuvo el mismo número de riesgos de corrupción entre el primer y el segundo cuatrimestre de 2021.
- ✓ El proceso de Atención a la Ciudadanía para el riesgo de corrupción tiene documentado un control el cual apunta a la mitigación del riesgo y funciona adecuadamente.

Tabla 8. Control del Riesgo de Corrupción.

CONTROLES	ES EFECTIVO	APUNTA AL RIESGO	FUNCIONA DE MANERA ADECUADA
Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y Cordis	El riesgo no se ha materializado	Si	Sí. De acuerdo con el más reciente monitoreo registrado en el aplicativo SIG-PARTICIPO

Fuente: Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del IDPAC – 2do cuatrimestre de 2021 -OCI

- ✓ El proceso realizó el monitoreo dentro de los plazos establecidos.
- ✓ La ejecución del control evitó la materialización del riesgo.
- ✓ El control documentado es un control preventivo.

En resumen, se evidencia que el diseño y ejecución de los controles se realizó de forma adecuada y permite la mitigación del riesgo identificado.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno verificó si el control "Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y Cordis" se encuentra documentado y adecuadamente segregado.

Según lo reportado en el aplicativo SIGPARTICIPO, el control se encuentra documentado en el "Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha SDQS", una vez verificado este procedimiento se evidenció que el control se encuentra dividido en dos actividades, la actividad 9 "Registrar el requerimiento ciudadano o denuncia en el SDQS." y la actividad 10 "Asignar el requerimiento ciudadano a la dependencia competente para dar respuesta", cabe mencionar que de las dos actividades solo la actividad 9 se encuentra documentada como punto de control.

De lo anterior se evidencia debilidad en la definición y documentación de actividades de control, puesto que la actividad 9 (identificada como punto de control) no es una actividad de control, ya que la misma no permite identificar desviaciones en el procedimiento. Se recomienda revisar los procedimientos y los puntos de control allí establecidos, verificando la pertinencia de los mismos y su efectividad.

En cuanto a la revisión sobre si el control se encuentra adecuadamente segregado se encontró lo siguiente:

Tabla 9. Segregación de funciones responsables ejecución del control "Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y Cordis"

Riesgo	Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero
Control	Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y cordis
Responsable	Personal que apoya la gestión del proceso de atención a la ciudadanía.
Personal de Atención a la Ciudadanía.	Obligación Contractual que da cumplimiento al control
Lina Mayibe Guzmán	2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis).

Fuente: Aplicativo SIGPARTICIPO y SECOP II.

Finalmente, se concluye que el líder del proceso realiza monitoreo a los riesgos de corrupción identificados por el proceso, no obstante, se recomienda realizar este seguimiento de forma periódica con el fin de verificar que los riesgos son vigentes y sus controles adecuados. Adicionalmente se evidenció que el riesgo esta correctamente identificado y el control documentado previene la materialización del riesgo y esta segregado adecuadamente, puesto que las obligaciones contractuales guardan coherencia con la ejecución del control.

5.3.1.4. Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos.

Para verificar este lineamiento la Oficina de Control Interno en mesa de trabajo del día 20/09/2021 consultó con el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre si se tienen identificados y documentados factores internos y externos que afecten al proceso. Ante esta consulta el proceso manifestó que: "tiene identificados los factores externos e internos que afectan al proceso pero que los mismos no los tienen documentados. No obstante,

cuentan con seguimiento a factores como, caídas del sistema, finalización de los contratos de los profesionales por prestación de servicios asociados al proceso entre otros". De igual forma, el proceso remitió mediante correo electrónico del día 24/09/2021, tres (3) correos electrónicos que contenían la siguiente información:

- ✓ Correo electrónico del día 14/01/2021, en el cual se solicita consultar sobre capacitaciones en temas de servicio al ciudadano, dictadas por diferentes entidades distritales con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios y contratistas del Instituto en este tema.
- ✓ Correo electrónico del día 15/07/2021, mediante el cual se solicita a la Alcaldía Mayor de Bogotá una reunión con el fin de "desarrollar el Web Servicio SDQS-Cordis en el IDPAC."
- ✓ Correo electrónico del día 13/09/2021, en el cual se solicita realizar la prórroga y adición del contrato 016-2021, y consultar los tiempos para realizar la contratación para la vigencia 2022, teniendo en cuenta la Ley de Garantías.

Conforme a lo manifestado por el proceso auditado, y a los soportes aportados, se evidencia un seguimiento a los factores internos y externos que afectan el proceso de Atención a la Ciudadanía, no obstante, se recomienda al proceso documentar estos factores (internos y externos) con el fin de realizar un seguimiento periódico a los mismos, y poder así evidenciar si cambios en estos factores generan modificaciones a los riesgos identificados y controles documentados por el proceso o se identifican nuevos riesgos.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno descargó del aplicativo SIGPARTICIPO, el mapa de riesgos de la Entidad, donde se evidenciaron dos (2) riesgos, cuya responsabilidad de administración es del proceso de Atención a la Ciudadanía, estos son:

Tabla 10. Riesgos documentados del proceso de Atención a la Ciudadanía

Riesgo	Clase de Riesgo	Controles	¿Es un Riesgo de Corrupción?
Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero	Cumplimiento	Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y cordis	Si
Requerimientos sin respuesta oportuna	Cumplimiento	Capacitar en SDQS	No

Fuente: SIGPARTICIPO

De acuerdo con lo anterior se evidencia que el proceso auditado tiene identificados y documentados dos (2) riesgos uno (1) de gestión y uno (1) de corrupción. Para estos dos (2) riesgos la opción de manejo es "Reducir el riesgo", el riesgo de corrupción moderada y el riesgo de gestión se encuentra en una zona residual alta.

Conforme a lo establecido en la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo del IDPAC en su numeral 7.4.3 el Tratamiento del Riesgo se determina "teniendo en cuenta la ubicación del riesgo residual y la calificación del conjunto de controles", razón por la cual y de acuerdo a lo indicado en este punto de la guía "Reducir el riesgo" es una opción de manejo para las zonas residuales alta y moderada.

Así mismo, en este numeral se indica que entre las cuatro (4) opciones de tratamiento para el riesgo que existen, la opción de aceptar el riesgo es aquella en la "No se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado)". Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se pudo evidenciar que el proceso de Atención a la Ciudadanía no tiene ningún riesgo aceptado.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno en el mes de diciembre de 2020, emitió **Informe de Auditoría Interna Gestión de Riesgos vigencia 2020** en la cual se realizó seguimiento al diseño y ejecución de los controles de los riesgos que al momento se tenían documentados en el Instituto. En este informe el auditor verificó para el proceso de Atención a la Ciudadanía el riesgo "R8. *Requerimientos sin responder o solucionados de manera inoportuna*" el cual tenía identificados tres (3) controles. Los controles evaluados cuentan con una calificación en promedio de 85/100 esto indica que cuentan con un nivel de solidez Moderado - Parcialmente Efectivo. Las recomendaciones que realizó el auditor a cada uno de los controles son:

Control 1. Realizar seguimiento preventivo a los requerimientos asignados a cada dependencia, a partir de los registros realizados en el aplicativo SDQS y enviando el resultado del seguimiento donde se indican los tiempos de respuesta a través de correo electrónico: *"Se debe precisar e identificar el procedimiento en el cual se registra el punto de control, ya que en SIGPARTICIPO se menciona el "Procedimiento de atención de peticiones quejas y reclamos", y en la documentación del proceso se registra "Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS", en el cual no se registra el punto de control evaluado"*

Control 2. Cuando se identifican cambios en los responsables de administrar el SDQS en las dependencias se realizan capacitaciones grupales o individuales a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía o invitando a los responsables de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. En estas capacitaciones se indica el funcionamiento de la herramienta, políticas de operación y términos de ley.

Control 3: Una vez recibidos los requerimientos por correspondencia, buzón o correo electrónico, entre otros diferentes al SDQS, se digitalizan en el proceso Atención a la Ciudadanía y se guardan en la carpeta compartida.

Para los controles 2 y 3 el auditor recomendó: "No se identifica el cargo de la persona responsable de la ejecución del control, se menciona "Equipo del proceso Atención a la Ciudadanía"."

Para el riesgo de gestión documentado actualmente por el proceso, la Oficina de Control Interno analizó si las recomendaciones hechas en el informe de auditoría a la Gestión de Riesgos, se tuvieron en cuenta en la formulación de este riesgo y sus controles. Conforme con lo registrado en el SIGPARTICIPO se observó lo siguiente:

Tabla 11. Información Riesgo de Gestión – Atención a la Ciudadanía

Riesgo	Nº Control	Control	Documento donde se encuentra adoptado el control	¿Quién es el responsable de ejecutar el control?
Requerimientos sin respuesta oportuna	1	Capacitar en SDQS	Procedimiento atención a requerimientos y denuncias a la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te escucha - SDQS	Secretaría General

Fuente: SIGPARTICIPO.

Una vez analizada la información la OCI evidenció que el control "Capacitar en SDQS" del riesgo "**Requerimientos sin respuesta oportuna**", no se encuentra documentado en el procedimiento "IDPAC-AC-PR-07 Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS", tal y como se tiene registro en el aplicativo SIGPARTICIPO.

Por otro lado, se evidenció que, en la casilla responsable, se tiene registrado “*Secretaría General*”, al no contar con un cargo específico, la Oficina de Control Interno, en mesa de trabajo llevada a cabo el día 20/09/2021 consultó con el proceso sobre quién realizaba actualmente el control de este riesgo, a lo que el proceso auditado manifestó que era ejecutado por el funcionario Luis Fernando Ángel, la contratista Lina Mayibe Guzmán y la Alcaldía Mayor de Bogotá. De acuerdo con lo anterior la Oficina de Control Interno revisó si el control se encuentra adecuadamente segregado. De este análisis se obtuvo lo siguiente:

Tabla 12. Segregación de funciones responsables ejecución del control “*Capacitar en SDQS*”

Riesgo	Requerimientos sin respuesta oportuna
Control	Capacitar en SDQS
Responsable	Secretaría General
Secretaría General	Obligación Contractual y/o funciones que dan cumplimiento al control
Lina Mayibe Guzmán (Contratista)	4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio
Luis Fernando Ángel (Profesional Universitario 219-01)	5. Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo y el área de desempeño

Fuente: Aplicativo SIGPARTICIPO. SECOP II- Resolución 2013 de 2019.

Con respecto al responsable de ejecutar el control, se evidencia que las obligaciones y funciones son generales y no se encuentran directamente relacionadas con la ejecución del control. Cabe resaltar que el proceso actualizó su riesgo de Gestión el 16/12/2020, fecha previa a la emisión del informe de la Oficina de Control Interno, por lo cual las recomendaciones hechas por esta Oficina no se tuvieron en cuenta para dicha actualización.

En lo que respecta al riesgo de corrupción documentado por el proceso como se mencionó en el numeral 5.3.1.3, este se encuentra correctamente identificado, y su control se ejecuta tal y como ha sido diseñado, esta segregado adecuadamente y se evidencia la documentación del mismo en el procedimiento “*Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha SDQS*”

Finalmente, se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía, para el riesgo de gestión, identificar claramente el procedimiento en el cual se tiene registrado el punto de control y el cargo del responsable de ejecutarlo. De igual forma se identificó que el proceso no tiene documentados los factores internos y externos que afectan al proceso, razón por la cual anteriormente se realizó la siguiente recomendación “*documentar estos factores (internos y externos) con el fin de realizar un seguimiento periódico a los mismos, y poder así evidenciar si cambios en estos factores generan modificaciones a los riesgos identificados y documentados por el proceso o se identifican nuevos riesgos.*”.

5.3.2. COMPONENTE – ACTIVIDADES DE CONTROL

5.3.2.1. Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).

Para revisar este lineamiento la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que el proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con dos (2) procedimientos los cuales contienen un total de quince (15) actividades de control definidas. No obstante, se observó que las siguientes actividades de los dos procedimientos no tienen documentado en la casilla "registro", el soporte de la ejecución de estos controles.

Tabla 13. Actividades de control sin Registro- Procedimiento IDPAC-AC-PR-06

IDPAC-AC-PR-06 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INTERINSTITUCIONALES				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción	Registros
8	Proyección de respuesta de requerimiento	Servidor público y/o contratista de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	La respuesta debe cumplir con los parámetros de oportunidad, calidad, calidez y respuesta de fondo.	No Tiene registro de la ejecución del control
12	Entrega de respuesta a correspondencia	Servidor público de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	Se entrega el documento para realizar el registro en el Sistema de Gestión Documental (Cordis de salida). Si la Entidad que solicita es un ente de control, se debe entregar copia de la respuesta a la oficina de Control Interno.	No Tiene registro de la ejecución del control

Fuente: Procedimiento IDPAC-AC-PR-06 – Aplicativo SIGPARTICIPO

Tabla 14. Actividades de control sin Registro- Procedimiento IDPAC-AC-PR-07

IDPAC-AC-PR-07 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción	Registros
3	Es competencia de la Entidad?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	Es competencia de la Entidad? Sí, continuar con la actividad 4. No, Informar al ciudadano o ciudadana los lugares para radicación de correspondencia de la entidad competente y/ o realizar la acción de traslado por competencia.	No Tiene registro de la ejecución del control

IDPAC-AC-PR-07 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción	Registros
4	Es un requerimiento o denuncia ciudadana?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía.	Es un requerimiento o denuncia ciudadana? Sí, continuar con la actividad 5 Cuando el requerimiento provenga de un ente de control o de una Entidad, se debe tener en cuenta el procedimiento de atención del Procedimiento de Atención a requerimientos Interinstitucionales IDPC-AC-PR-06.	No Tiene registro de la ejecución del control
5	¿Es una denuncia por actos de corrupción?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	¿Es una denuncia por actos de corrupción? Sí, se deberá registrar en el SDQS seleccionando la tipología "Denuncia por acto de corrupción" y debe ser direccionada a Secretaría General para decidir su asignación al proceso de Control Interno Disciplinario, otra dependencia o entidad. No, continuar con la actividad 6	No Tiene registro de la ejecución del control
6	¿Se puede entregar información de manera inmediata?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	Se puede entregar información de manera inmediata? Sí, continuar con la actividad 7 No, continuar con la actividad 9 Constituye el primer nivel de atención.	No Tiene registro de la ejecución del control

Fuente: Procedimiento IDPAC-AC-PR-07 – Aplicativo SIGPARTICIPO

De lo anterior se recomienda al proceso, documentar los registros que soportan la ejecución de las actividades de control definidas en los *procedimientos IDPAC-AC-PR-06 - Atención a Requerimientos Interinstitucionales y IDPAC-AC-PR-07 - Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS.*

De igual forma una vez identificadas las actividades de control en mesa de trabajo realizada el día 20/09/2021, se solicitó al proceso informar el nombre de las personas que actualmente ejecutan estos controles, puesto que en la casilla "responsable" para varias de estas actividades se indica que lo realiza "Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía". Al momento de realizar esta revisión el proceso informó que el procedimiento *IDPAC-AC-PR-06 - Atención a Requerimientos Interinstitucionales*, es un procedimiento que se encuentra bajo su responsabilidad, sin embargo, el proceso no ejecuta ninguna de las actividades allí documentadas. Adicionalmente, el proceso remitió Acta de la mesa de trabajo realizada con la Oficina Asesora de Planeación el día 15/07/2021, donde se indica que el procedimiento en su mayoría es realizado por la Dirección del Instituto y que se iba a indagar con esta dependencia si el procedimiento se está desarrollando conforme está documentado. No obstante, no se cuentan con soportes de esta consulta.

En lo referente al procedimiento IDPAC-AC-PR-07 - Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, el proceso auditado informó sobre quienes son las personas que actualmente ejecutan las actividades de control y con estos datos la Oficina de Control Interno, analizó si las actividades de control se encontraban adecuadamente segregadas.

Cabe mencionar que, para verificar la adecuada segregación de funciones, se revisaron para el funcionario de carrera administrativas las funciones establecidas en el manual de funciones (Resolución 203 de 2019) y para los integrantes del proceso que cuentan con una vinculación mediante contrato de prestación de servicios, se revisaron las obligaciones contractuales definidas en las minutas del contrato.

Tabla 15. Segregación Controles - IDPAC-AC-PR-07

IDPAC-AC-PR-07 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	¿Quién ejecuta este control actualmente?	Obligación Contractual que da cumplimiento al control
3	Es competencia de la Entidad?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio
4	Es un requerimiento o denuncia ciudadana?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía.	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio.
5	¿Es una denuncia por actos de corrupción?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio

IDPAC-AC-PR-07 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	¿Quién ejecuta este control actualmente?	Obligación Contractual que da cumplimiento al control
6	¿Se puede entregar información de manera inmediata?	Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio
8	Diligenciar formato Registro de Atención	Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio
8	Diligenciar formato Registro de Atención	Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía	Lizeth Sánchez Martínez	<ol style="list-style-type: none"> 3. Coadyuvar en la aplicación de las encuestas de percepción ciudadana, el seguimiento al 10% de la calidad y oportunidad en la elaboración de los respectivos informes. 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 9. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio.
8	Diligenciar formato Registro de Atención	Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía	Maritzabel Muñoz Carrero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y tramitar las solicitudes ciudadanas interpuestas a través de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, elaborando los informes y reportes que se requieran. 2. Coadyuvar en la aplicación y medición de la percepción ciudadana y seguimiento a la calidad de las respuestas Escritas. 3. Atender y gestionar el desarrollo de las solicitudes y actividades del Sistema Integrado de Gestión. 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio.
9	Registrar el requerimiento ciudadano o denuncia en el SDQS.	Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<ol style="list-style-type: none"> 2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis). 4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía. 7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio

IDPAC-AC-PR-07 - ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS				
No.	Nombre de la actividad	Responsable	¿Quién ejecuta este control actualmente?	Obligación Contractual que da cumplimiento al control
11	Realizar el seguimiento a los requerimientos asignados	Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía	Lina Mayibe Guzmán	<p>2. Atender, gestionar y mantener actualizados los sistemas de información: Guía de trámites y Servicios y Sistema Único de Información SUIT y Web Service (Sistema Bogotá Te Escucha – Cordis).</p> <p>4. Apoyar las diferentes labores y actividades que se desarrollan en el proceso de atención a la ciudadanía.</p> <p>7. Las demás que asigne el Supervisor de acuerdo al objeto contractual, a las funciones misionales de la entidad y a las necesidades del servicio</p>

Fuente: Procedimiento IDPAC-AC-PR-07 – SECOP II.

De este análisis se determina que de los siete (7) controles que tiene el procedimiento bajo responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, seis (6) de ellos se realizan por la misma persona, lo que evidencia debilidades en la segregación de funciones. Así mismo, no se evidencia coherencia entre algunos de los controles y las obligaciones contractuales de la persona que actualmente ejecuta los controles.

Por otro lado, en la mesa de trabajo llevada a cabo el día 20/09/2021, la Oficina de Control Interno indagó con el proceso auditado, sobre si se habían identificado situaciones donde no había sido posible segregar adecuadamente las funciones (ej.: falta de personal, presupuesto). Ante esta consulta el proceso manifestó que: *"a la fecha no se han identificado situaciones donde no es posible segregar funciones. No obstante, por cuestiones de normativa identificaron que a futuro pueden llegar a necesitar una persona que tenga conocimiento en lenguaje de señas, para lograr atender a las personas con este tipo de discapacidad"*.

Finalmente, se concluye que el proceso auditado, ha identificado actividades de control para sus procedimientos y riesgos, sin embargo, no todas las actividades de control documentadas en los procedimientos cuentan con registros de su ejecución. Así mismo, se evidenció que se presentan debilidades en la adecuada segregación para la ejecución de los controles, puesto que los mismos actualmente se encuentran bajo la responsabilidad de la misma persona. y ha segregado la ejecución de estas de forma coherente con las obligaciones y/o funciones de quienes las ejecutan. Se recomienda al proceso definir e incluir en los procedimientos, el registro de la ejecución de las actividades de control, sobre las cuales no se cuenta con estos *"registros"*.

5.3.2.2. Lineamiento 11: Seleccionar y Desarrollar controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos

Con el fin de realizar la revisión de este lineamiento, la Oficina de Control Interno, en mesa de trabajo con el proceso llevada a cabo el día 20/09/2021, consultó con el proceso de Atención a la Ciudadanía sobre si al interior del proceso, se han implementado medidas de cuidado de la infraestructura tecnológica (computadores, teléfonos, cámaras, tabletas, impresoras, etc.). A lo cual el proceso auditado manifestó que: *"actualmente cuentan con un teléfono, dos (2) equipos de cómputo que están bajo la responsabilidad de los funcionarios del proceso, un equipo de cómputo para uno de los contratistas y dos celulares. Así mismo, informan que los contratistas trabajan con sus propios equipos."*

Adicionalmente informaron que: *"están revisando constantemente el buen funcionamiento de los equipos de cómputo y del teléfono, y que en el momento que se evidencia una falla se comunican con los ingenieros de Gestión de Tecnologías de la Información y con Gestión de Recursos Físicos para que brinden el soporte"*

necesario. También indican que actualmente las ventanas siempre se encuentran abiertas, puesto que por el COVID-19 los espacios siempre deben estar lo más ventilado posible, por lo tanto, cuando llueve están pendientes de cerrar las ventanas para que la lluvia no moje y dañe los computadores”.

Conforme con lo informado por el proceso la Oficina de Control Interno solicitó al proceso de Gestión de Recursos Físicos -GRF mediante correo electrónico del 22/09/2021, “Inventario de los bienes que se encuentran bajo la responsabilidad del proceso de Atención a la Ciudadanía.” el proceso ese mismo día solicitó ampliación de la información ante lo cual la OCI remitió el 23/09/2021 la información adicional al proceso de GRF. El día 27/09/2021, el proceso de Gestión de Recursos Físicos envió la siguiente información

Tabla 16. Inventario de bienes del proceso de Atención a la Ciudadanía

CÉDULA	RESPONSABLE	PLACA ACTIVO	DESCRIPCIÓN	SERIE
79131035	Ángel Aros Luis Fernando	9719	Escritorio recto con cajonera y silla ED GP 20200130	
79131035	Ángel Aros Luis Fernando	8982	Computador Todo en Uno M7	MJ04E7H3
79131035	Ángel Aros Luis Fernando	7562	Scanner KODAK I2600	49397431
79131035	Ángel Aros Luis Fernando	9160	Computador Portátil HP 440 G3	5CD6497666
52538575	Muñoz Carrero Maritzabel	9506	Teléfono Celular HUAWEI Y5 2018 LTE NEGRO	868168033724002
33605157	Lina Mayibe Guzmán Torres	N/A	N/A	N/A
1032442690	Lizeth Sánchez Martínez	N/A	N/A	N/A

Fuente: Proceso de Gestión de Recursos Físicos.

Una vez revisada la información aportada por el proceso de Gestión de Recursos Físicos, se evidencia que a excepción del celular los bienes del proceso están bajo la responsabilidad del funcionario Luis Fernando Ángel. De lo anterior se evidencia que el proceso cuenta con algunas medidas para el cuidado de la infraestructura tecnológica bajo su responsabilidad, no obstante, se recomienda fortalecer y documentar las medidas actuales.

Así mismo, durante la mesa de trabajo realizada con el proceso auditado, la OCI consultó sobre “¿Qué medidas para salvaguardar la información tiene implementadas el proceso?, ante lo cual Atención a la Ciudadanía manifestó que: “cuentan con dos medidas para salvaguardar la información del proceso, una carpeta compartida y SharePoint, estos dos lugares de almacenamiento digital contienen archivos a los cuales solo pueden acceder las personas que hacen parte del proceso de Atención a la Ciudadanía. Por otro lado, se está trabajando de forma conjunta con Tecnologías de la Información sobre el tema de protección de datos para la base de datos que maneja el proceso de Atención a la Ciudadanía que contiene información sensible de los ciudadanos.” Teniendo en cuenta lo anterior, se determina que el proceso actualmente ejecuta controles con el fin de salvaguardar la información generada por proceso, por lo tanto, se recomienda continuar con la aplicación de estas medidas.

Por otro lado, mediante correo electrónico del día 15/09/2021, se solicitó al proceso de Atención a la Ciudadanía informar si “... ha adelantado procesos para la adquisición, desarrollo y/o mantenimiento de tecnologías durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2021? En caso afirmativo indicar que procesos adelantó.” Ante esta solicitud el proceso manifestó que:

“El proceso de Atención a la Ciudadanía, adelanto procesos tecnológicos de forma conjunta con el Instituto Nacional para Ciegos - INCI, entidad que prestó asesoría gratuita sobre el proceso de adaptación de criterios de accesibilidad web para personas con discapacidad visual o baja visión. Este tema es liderado por el proceso de Atención a la Ciudadanía, y llevado a cabo en colaboración con los procesos de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Estratégica.

Para este proceso los costos en los que incurrió el Instituto son los de los honorarios de los ingenieros que hacen parte de Gestión de Tecnologías de la Información quienes desarrollan los cambios que se requieren en la página web del Instituto para que la misma sea accesible.”

Conforme con la información aportada por el proceso auditado, se evidencia que el servicio recibido por parte del INCI, fue gratuito y que el desarrollo tecnológico que realiza la Entidad sobre accesibilidad de la página web se está adelantando con los contratistas del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información - TICS, por lo tanto, no es un proveedor externo quien presta el servicio y no se efectúan controles adicionales. No obstante, se recomienda al proceso en caso de tener un contrato de servicios tecnológicos prestados por terceros que requiera una supervisión técnica, establecer y ejercer controles, con el acompañamiento del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información, adicionales a los formatos de supervisión definidos por el Instituto, para verificar el correcto cumplimiento del servicio adquirido.

De igual forma, mediante correo electrónico del día 17/09/2021, la Oficina de Control Interno solicitó al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información lo siguiente:

1. *“Con qué servicios de tecnología realizados por terceros cuenta el proceso de Atención a la Ciudadanía y el proceso de Gestión de Recursos Físicos?”*
2. *Si los procesos de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Recursos Físicos actualmente tienen servicios de tecnología prestados por terceros por favor indicar ¿Qué controles realiza Gestión de Tecnologías de la Información a estos servicios tecnológicos? Remitirlas evidencias correspondientes.*
3. *Conforme a los programas y aplicativos que manejan los procesos de Atención a la Ciudadanía y Gestión de Recursos físicos se requiere la matriz de roles y usuarios de los integrantes de los procesos anteriormente mencionados, indicando los privilegios que tiene cada usuario.”*

El proceso de TICS, mediante correo electrónico del día 23/09/2021, dio respuesta a la solicitud hecha por esta Oficina. Para la primera pregunta indicó que: *“Actualmente el proceso de tecnologías de la información no da soporte ni tiene conocimiento de que exista servicios de tecnologías de terceros asociados a esos dos procesos”*. En cuanto a la segunda y tercera pregunta el proceso de TICS informó que: *“no aplica al no existir procesos no existen roles ni usuarios”*

Teniendo en cuenta lo informado por el proceso de Atención a la Ciudadanía durante la mesa de trabajo del día 20/09/2021 y una vez analizada la respuesta de Gestión de Tecnologías de la Información, la Oficina de Control Interno solicitó a TICS la siguiente información mediante correo electrónico del día 29.09.2021.

“Los procesos (Gestión de Recursos Físicos y Atención a la Ciudadanía) han manifestado que por autogestión de cada proceso, cuentan con carpetas compartidas, para salvaguardar la información, en donde los funcionarios y contratistas tienen atribuciones de modificación o lectura según el caso, por lo cual y para efectos de documentar las auditorías que se adelantan, se requiere la matriz de roles y usuarios de los integrantes de los procesos anteriormente mencionados, indicando los privilegios que tiene cada usuario”.

El proceso de TICS dio la siguiente respuesta por el mismo medio el día 7.10.2021:

“ El Proceso de Gestión de Recursos Físicos No cuenta con carpetas compartidas Atención a la Ciudadanía: cuenta con una carpeta compartida ubicada en el servidor 192.168.1.54 se denomina con el Nombre Atencion_ciudadano cuenta con 8 Usuarios y los permisos asignados son de lectura y escritura”.

Consultando con el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información los ocho (8) usuarios que tienen permisos de lectura y escritura en el proceso son:

1. Sandra Milena Ríos Alayón
2. Lizeth Sánchez Martínez
3. Maritzabel Muñoz Carrero
4. Lina Mayibe Guzmán Torres
5. Claudia Zulema Lastra Martínez
6. Lina Guzmán Mojica
7. Luis Fernando Ángel
8. Claudia Marcela Meléndez Guevara

Una vez revisada la información, se evidencia que actualmente hay ocho (8) usuarios con permisos de acceso a la carpeta compartida del proceso de Atención a la Ciudadanía, de los cuales tres (3) no son integrantes actuales del proceso. De lo anterior, se determina que, aunque el proceso cuenta con carpetas (compartida y SharePoint) para salvaguardar la información, esta información está expuesta a riesgos, teniendo en cuenta que personas ajenas al proceso cuentan con acceso a esta.

Por otro lado, teniendo en cuenta la información aportada por el proceso de TICS, la Oficina de Control Interno determina que roles de usuario son coherentes con las obligaciones contractuales y las funciones establecidas en el manual de funciones, de los integrantes del proceso, puesto que la carpeta compartida contiene información referente a los requerimientos ciudadanos allegados al Instituto. Cabe resaltar que todos los integrantes del proceso tienen obligaciones y/o funciones asociadas a la atención y trámite de las solicitudes ciudadanas.

Finalmente, se evidencia que el proceso auditado ha identificado y cuenta con controles para cuidar la infraestructura tecnológica y para salvaguardar la información, las cuales se deben fortalecer y mantener, no obstante, presenta debilidades en cuanto al control de usuarios y accesos a la información del proceso.

5.3.2.3. Lineamiento 12: Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).

Para verificar este lineamiento, es necesario verificar el diseño y ejecución de los controles de los riesgos, así como la ejecución de las actividades de control documentadas en los procedimientos.

Como se mencionó en el lineamiento 9 el proceso de Atención a la Ciudadanía tiene documentados dos (2) riesgos, uno de gestión y otro de corrupción, los cuales cuentan con un (1) control cada uno. Para evaluar el adecuado diseño de los controles la Oficina de Control Interno se basó en lo especificado en la *“Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”* del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en sus versiones 4 y 5, puesto que en la más reciente versión en la página 63, se indica que: *“Para la gestión de riesgos de corrupción, continúan vigentes los lineamientos contenidos en la versión 4 de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de 2018”*.

Conforme con lo anterior para la revisión del diseño del riesgo de corrupción *“Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero”* se verificaron que las variables establecidas en el numeral 3.2.2 Valoración de los controles – diseño de controles de la *“Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”* del DAFP versión 4 de octubre de 2018, estas variables son:

- ✓ Responsable de llevar a cabo la actividad de control.
- ✓ Periodicidad definida para su ejecución.
- ✓ Propósito del control.
- ✓ Establecer el cómo se realiza la actividad de control.
- ✓ Observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control
- ✓ Debe dejar evidencia de la ejecución del control

Tabla 17. Verificación documentación variables de diseño – Riesgo de Corrupción.

Riesgo:	Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero
Nombre del Control:	Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y Cordis
Responsable de llevar a cabo la actividad de control.	Personal que apoya la gestión del proceso de atención a la ciudadanía.
Periodicidad definida para su ejecución.	Cada vez que se registra una PQRS.
Propósito del control.	Dar número de radicado a todos los documentos que ingresan a la entidad, para su control y seguimiento.
Establecer el cómo se realiza la actividad de control.	Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te escucha SDQS
Observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control	En los casos en que se identifique que una PQRS no se radicó, se procederá a su inmediata radicación teniendo en cuenta los términos de respuesta desde la fecha de ingreso.
Debe dejar evidencia de la ejecución del control	Registro en los sistemas Cordis y Bogotá te escucha.

Fuente: SIGPARTIPO

La Guía del DAFP, para la variable “Establecer el cómo se realiza la actividad de control”, expresa que: “El control debe indicar el cómo se realiza, de tal forma que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control, es confiable para la mitigación del riesgo...”, razón por la cual, para el análisis anterior en esta variable se incluyó el procedimiento donde el control está documentado, puesto que en la descripción de la actividad de control (actividad 9), y en la actividad 10, se registra cómo se ejecuta el control del riesgo.

Así mismo, la Guía del DAFP, establece que: “Cuando un control se hace de manera manual (ejecutado por personas) es importante establecer el cargo responsable de su realización.”, y a su vez indica que la persona asignada para ejecutar el control “Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control...” Conforme a lo anterior, se observó que el control del riesgo de corrupción establecido por el proceso auditado no identifica el cargo de la persona responsable de su ejecución, sino que determina de forma general, que el personal que apoya la gestión del proceso puede ejecutar este control, lo cual no permite evidenciar si el responsable cumple con los criterios para llevar a cabo la aplicación del control. Cabe mencionar que como se indicó en el lineamiento 8, esta Oficina indagó con el proceso auditado sobre quien era la persona que actualmente realizaba este control y una vez verificadas sus obligaciones contractuales cumple con los criterios para ejecutar el control. Dicho esto, se determina que el riesgo de corrupción presenta aspectos a mejorar para definir los controles asociados al riesgo. Se recomienda al proceso, revisar y verificar que las variables para la correcta definición y diseño cumplan con lo definido en la Guía del DAFP y en el numeral 7.4.1 “Diseño de Controles” de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo (IDPAC-PE-GU-01) del IDPAC.

En lo referente al riesgo de gestión, la Oficina de Control Interno, basó su revisión en lo indicado en la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” del DAFP versión 5, de diciembre de 2020. En la cual se establece que los atributos para el diseño del control son:

Atributos de Eficiencia

- ✓ **Tipo:** el control puede ser Preventivo, Detectivo o Correctivo.
- ✓ **Implementación:** puede ser automático o manual.

Atributos Informativos

- ✓ **Documentación:** el control se encuentra documentado o sin documentar
- ✓ **Frecuencia:** continua o aleatoria.
- ✓ **Evidencia:** el control deja o no un registro.

Con base en lo anterior se obtuvo del aplicativo SIGPARTICIPO la siguiente información sobre el control “Capacitar en SDQS”:

Tabla 18. Verificación documentación variables de diseño – Riesgo de Gestión.

Riesgo:	Requerimientos sin respuesta oportuna	
Nombre del Control:	Capacitar en SDQS	
Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo
	Implementación	Manual
Atributos Informativos	Documentación	Procedimiento atención a requerimientos y denuncias a la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te escucha – SDQS
	Frecuencia	Continua. “Con periodicidad trimestral y cada vez que se registres nuevos usuarios en cada dependencia”
	Evidencia	Listado de asistencia a capacitaciones y Evaluación de conocimientos

Fuente: SIGPARTICIPO

De la información anterior, se evidenció que en el procedimiento "Atención a requerimientos y denuncias a la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te escucha – SDQS", no se encuentra documentado el control "Capacitar en SDQS". Conforme con lo anterior se evidencia que el control del riesgo de gestión se encuentra correctamente diseñado, no obstante, el control presenta debilidades en la documentación y en el responsable de su ejecución tal como se evidenció en el numeral 9, razón por la cual en dicho numeral se dejó la recomendación correspondiente a estos dos aspectos.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno, revisó el más reciente monitoreo realizado por el proceso a los dos riesgos documentados verificando el cumplimiento del numeral 8 "Monitoreo de los Riesgos" de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo (IDPAC-PE-GU-01 versión 7) del IDPAC evidenciando lo que se detalla a continuación:

Tabla 19. Análisis monitoreo riesgo "Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero"

Riesgo	Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero		
Control	Registro de PQRS en el Sistema Bogotá te escucha y cordis		
Fecha del Monitoreo	Monitoreo Realizado por el proceso en SIGPARTICIPO	Evidencias cargadas en SIGPARTICIPO	Seguimiento OCI
7/09/2021	Se elabora informe que contiene la aplicación de los controles como son: sacar una muestra representativa de SDQS y revisar su registro en Cordis. Revisar cuantas quejas ingresaron informando el no tramite de solicitudes y/o las denuncias por solicitud de dadivas.	Informe PQRS de enero a agosto 2021	Revisado el monitoreo realizado por el proceso en el aplicativo SIGPARTICIPO se observa que: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó el monitoreo en el plazo establecido en el numeral 8 de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo del IDPAC. 2. El proceso realizó el reporte del control, explicando la operación del mismo para el segundo cuatrimestre. 3. En la casilla "Evidencias de aplicación del control" el proceso documentó lo mismo que en la casilla "Estado de aplicación del control". 4. La evidencia cargada en el SIGPARTICIPO no corresponde a la documentada en la identificación del control (Registro en los sistemas Cordis y Bogotá te escucha.). No obstante, en el informe aportado se evidencia una muestra de las solicitudes recibidas durante los primeros 8 meses del año, en la cual se evidencia el número de registro en cordis y en el SDQS. 5. El proceso diligenció todos los campos establecidos para la etapa de monitoreo.

Fuente: SIGPARTICIPO

Una vez verificado el monitoreo del control correspondiente al riesgo de corrupción "Omitir tramites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero", se evidencia por parte del proceso auditado cumplimiento al numeral 8 "Monitoreo de los Riesgos" de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo del IDPAC. No obstante, como se registró en la Tabla No. 20 el proceso aportó como soporte de la ejecución del control un documento diferente al definida para el control, si bien lo anterior no genera una observación, se recomienda al proceso aportar la evidencia definida o realizar la modificación al campo "Evidencias" en la identificación del control, para que lo reportado en el monitoreo corresponda con lo definido (documentado).

En cuanto al riesgo de gestión *“Requerimientos sin respuesta oportuna”*, se observó que el proceso en el aplicativo SIGPARTICIPO, realizó el monitoreo el día 7/09/2021, no obstante, no realizó el monitoreo al control documentado *“Capacitar en SDQS”*, en lugar de esto, realizó monitoreo a otros dos (2) controles que no se encuentran documentados para el riesgo. Estos controles son:

- ✓ Tomar una muestra representativa de SDQS, revisando su registro en Cordis y el trámite realizado al interior de la entidad.
- ✓ Elaborar un registro del número total de solicitudes contestadas fuera de tiempo, generando estadísticas e informando el resultado a las áreas respectivas.

A continuación, se evidencia este monitoreo:

Ilustración 1. Monitoreo Control 1. *“Requerimientos sin respuesta oportuna”*

Nombre del control *	Estado de aplicación del control *	Evidencias de aplicación del control *	¿El control permitió evitar la materialización del Riesgo? *	Observaciones adicionales
Tomar una muestra representativa de SDQS, revisando su registro en Cordis y el trámite realizado al interior de la entidad	El proceso de atención a la ciudadanía lleva un registro diario en Excel de las peticiones asignadas o registradas para trámite en la entidad, el cual contiene la trazabilidad de la gestión realizada a la petición desde el registro hasta su cierre final en el sistema. Para el desarrollo del presente punto, se debe ver el cuadro en las páginas finales de este documento con la muestra representativa con de peticiones ciudadanas ingresadas por el aplicativo Bogotá Te Escucha, correspondientes a los primeros ocho meses de la presente vigencia. Para el reporte se tuvieron en cuenta las variables: N° consecutivo en Bogotá Te Escucha, N° radicado cordis asignado por la entidad, dependencia que emitió la respuesta, fecha de inicio de términos, fecha de finalización, y el trámite realizado nombrando el respectivo radicado cordis de salida, en los casos de solucionado por respuesta definitiva.	Informe PQRDS.	SI	

Fuente: SIGPARTICIPO

Ilustración 2. Monitoreo Control 2. *“Requerimientos sin respuesta oportuna”*

Elaborar un registro del número total de solicitudes contestadas fuera de tiempo, generando estadísticas e informando el resultado a las áreas respectivas.	Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de agosto de la presente vigencia, se presentaron 23 respuestas ciudadanas emitidas de manera extemporánea. Siendo abril y junio con seis registros, los meses con mayor cantidad de vencimientos. Con corte al 30 de agosto, la totalidad de los requerimientos vencidos se encuentran solucionados con cierre definitivo en el sistema Bogotá Te Escucha. En este sentido, a continuación, se relaciona un cuadro que reporta lo anteriormente descrito. Allí se encuentran registrados los números de consecutivo asignado en Bogotá Te Escucha a cada requerimiento, así como la fecha de vencimiento, su posterior fecha de respuesta y el nombre de la dependencia encargada de gestionar cada petición ciudadana. Finalmente, con el objeto de generar una percepción más clara, se podrá también observar la gráfica comparativa de los meses evaluados.	Informe PQRDS, correos enviados a las diferentes dependencias donde se les informa las peticiones próximas a vencer.	SI	
---	--	--	----	--

Sandra Milena Rios Alayon
 Riesgo: Requerimientos sin respuesta oportuna
 Acción 1: Tomar una muestra representativa de SDQS, revisando su registro en Cordis y el trámite realizado al interior de la entidad
 Acción 2: Elaborar un registro del número total de solicitudes contestadas fuera de tiempo, generando estadísticas e informando el resultado a las áreas respectivas.
 Las acciones se encuentran desarrolladas en el informe de PQRDS el cual se adjunta. Adicionalmente se adjuntan correos enviados a las diferentes dependencias donde se les informa las peticiones próximas a vencer.

07/sep/2021 10:41

Fuente: SIGPARTICIPO

De lo anterior, se determina que el proceso realizó el monitoreo al riesgo en los plazos establecidos, reportando la operación de dos (2) controles, no obstante, estos controles **no** están documentados y se observa la falta del monitoreo y reporte del control documentado *“Capacitar en SDQS”*, lo que genera la siguiente observación:

Observación No. 3:

El proceso de Atención a la Ciudadanía, incumple con lo definido en el numeral 8 *Monitoreo de los Riesgos*, de la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo, documento IDPAC-PE-GU-01, que establece:

“Esta etapa permite el seguimiento periódico a la gestión de los riesgos mediante el monitoreo a la operación adecuada de los controles; cada cuatro meses (abril, agosto y diciembre), los responsables deben realizar seguimiento al estado, pertinencia y calificación de los controles, la vigencia de la información registrada en cada una de las etapas del riesgo, posibles situaciones de materialización y citar las evidencias de aplicación de los controles, mediante el reporte de información relacionada con:

- **Estado de aplicación del control:** descripción de la operación para cada control durante el periodo, de acuerdo con los cortes de monitoreo establecidos.
- **Evidencias de operación del control:** se deben adjuntar los soportes que evidencien la operación del control durante el periodo o citar la URL donde se encuentran ubicadas.
- **Efectividad del control:** se debe indicar si el control ha sido efectivo o no en la gestión del riesgo durante el periodo; en caso de identificar un control no efectivo; se deben realizar los ajustes correspondientes en la etapa de valoración.”

Recomendación No. 3:

Establecer, por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, medidas tendientes a dar cumplimiento a lo definido en la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo, documento IDPAC-PE-GU-01.

Por otro lado, la Oficina de Control Interno, preguntó mediante correo del día 15/09/2021, *“¿El proceso de Atención a la Ciudadanía durante el último año ha realizado la actualización de su documentación? Indicar que documentos fueron actualizados, cuáles se encuentran en proceso de actualización y aquellos que aún no han sido actualizados, aportar evidencia del análisis sobre la no necesidad de actualización o el estado en que se encuentran actualmente.”*, el proceso por el mismo medio el día 22/09/2021 respondió y remitió lo siguiente:

“El proceso de Atención a la Ciudadanía para el año 2021, actualizó 7 documentos de los cuales 2 ya se encuentran aprobados, 5 se encuentran en revisión por parte de la oficina Asesora de Planeación. De otra parte 1 no requirió modificación y 1 no se ha llevado a cabo su actualización. Se anexa tabla donde se discrimina cada documento, código y estado.”

Tabla 20. Estado de la documentación del proceso de Atención a la Ciudadanía

Nombre	Código	Observación
Atención a Requerimientos Interinstitucionales	IDPAC-AC-PR-06	Se solicitó a planeación asignar este procedimiento a la Dirección
Atención a Requerimientos y denuncias de la ciudadanía	IDPAC-AC-PR-07	Se encuentra pendiente de revisión y aprobación por parte de planeación la nueva versión del documento.
Caracterización Atención a la Ciudadanía	IDPAC-AC-CA-01	Se encuentra pendiente de revisión y aprobación por parte de planeación la nueva versión del documento.
Caracterización usuarios Atención al ciudadano	IDPAC-DDS-4	Documento soporte año 2019

Nombre	Código	Observación
Ciudadano Incognito canal Telefónico	IDPAC-AC-FT-08	Se actualizó el formato más no el contenido, se envió a planeación
Encuesta de Caracterización de usuarios	IDPAC-AC-FT-06	Aprobada la última versión el 28/06/2021
Encuesta de Satisfacción en la prestación del servicio	IDPAC-AC-FT-03	Aprobada la última versión el 07/09/2021
Estrategia del servicio a la ciudadanía IDPAC	IDPAC-DDS-6	Documento de soporte año 2019
Formato Registro de Atención	IDPAC-AC-FT-07	Se actualizó el formato más no el contenido, se envió a planeación
Manual de atención a la ciudadanía	IDPAC-AC-MA-01	Se encuentra pendiente de revisión y aprobación por parte de planeación nueva versión del documento.
Recepción de requerimientos Buzón de Sugerencias	IDPAC-AC-FT-02	Se realizó la SIG-678 el 08/06/2021 se encuentra pendiente por revisión y aprobación de planeación.

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con lo anterior, el proceso cuenta con un total de once (11) documentos: una (1) caracterización, dos (2) procedimientos, cinco (5) formatos, dos (2) documentos de soporte y un (1) manual. La Oficina de Control Interno, ingresó al aplicativo SIGPARTICIPO, donde verificó el estado actual de las solicitudes de actualización de los documentos del SIG, evidenciando lo siguiente:

Tabla 21. Verificación de las solicitudes de actualización de los documentos del proceso.

Nombre del Documento	Código	Fecha de la última versión	Solicitud SIG	Estado actual en el SIGPARTICIPO
Atención a Requerimientos y denuncias de la ciudadanía	IDPAC-AC-PR-07	30-dic-19	SIG-675	Este documento continúa en trámite, y la responsable del paso es Silvia Patiño de la Oficina Asesora de Planeación.
Caracterización Atención a la Ciudadanía	IDPAC-AC-CA-01	30-nov-20	SIG-602	Este documento continúa en trámite, y la responsable del paso es Silvia Patiño de la Oficina Asesora de Planeación.
Manual de atención a la ciudadanía	IDPAC-AC-MA-01	28-ago-18	SIG-473	Este documento continúa en trámite, y la responsable del paso es Silvia Patiño de la Oficina Asesora de Planeación.
Recepción de requerimientos Buzón de Sugerencias	IDPAC-AC-FT-02	24-oct-19	SIG-678	Este documento se encuentra en el paso "Información de la solicitud", puesto que el día 07/09/2021 la Oficina Asesora de Planeación devolvió el documento con ajustes para ser revisados por el proceso de Atención a la Ciudadanía. Actualmente la responsable del paso es el funcionario Luis Fernando Ángel.
Encuesta de Caracterización de usuarios	IDPAC-AC-FT-06	28-jun-21	SIG-603	Finalizado. La actualización del procedimiento fue aprobada el 28-06-2021 y está activo en el SIGPARTICIPO. Documento: IDPAC-AC-FT-06 Encuesta de Caracterización de Usuarios versión 2.

Nombre del Documento	Código	Fecha de la última versión	Solicitud SIG	Estado actual en el SIGPARTICIPO
Encuesta de Satisfacción en la prestación del servicio	IDPAC-AC-FT-03	7-sep-21	SIG-676	Finalizado. La actualización del procedimiento fue aprobada el 07-09-2021 y está activo en el SIGPARTICIPO. Documento: IDPAC-AC-FT-03 Encuesta de Satisfacción en la Prestación del Servicio versión 5.
Ciudadano Incognito canal Telefónico	IDPAC-AC-FT-08	29-ago-18		No se encontró la solicitud en el aplicativo SIGPARTICIPO. Por lo tanto, no se pudo verificar su estado.
Formato Registro de Atención	IDPAC-AC-FT-07	3-abr-19		No se encontró la solicitud en el aplicativo SIGPARTICIPO. Por lo tanto, no se pudo verificar su estado.

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía – SIGPARTICIPO.

Adicionalmente, conforme a lo reportado por el proceso auditado, los documentos "*Caracterización usuarios Atención al ciudadano*" y "*Estrategia del servicio a la ciudadanía IDPAC*", son documentos de soporte del proceso.

De lo anterior, se evidencia que el proceso Atención a la Ciudadanía ha realizado actividades tendientes a la actualización de su documentación. De esta revisión se identificó que el proceso ha actualizado en el último año el 18.18% de sus documentos, se encuentra en proceso de actualización el 36.36% de sus documentos, el 27.27% de los documentos no se han actualizado y el 18.18% no fue posible de verificar su estado.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que las actividades de control documentadas en el procedimiento "*IDPAC-AC-PR-06 Atención a Requerimientos Interinstitucionales*", no son ejecutadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, se procedió a verificar la ejecución de las actividades de control del procedimiento "*IDPAC-AC-PR-07 Atención a Requerimientos y denuncias de la ciudadanía*" que se encuentran bajo la responsabilidad del proceso auditado.

Para realizar esta verificación la Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico del día 15/09/2021 "*Por favor remitir el reporte de las solicitudes (peticiones, quejas reclamos, sugerencias felicitaciones etc.) recibidas por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 1de enero y el 31 de julio de 2021. (Este reporte debe incluir el canal por medio del cual se recibió).*". Así mismo y una vez analizados los soportes remitidos por Atención a la Ciudadanía el día 22/09/2021, se requirieron nuevas evidencias, mediante correo electrónico del 7/10/2021.

- ✓ **Actividad 8.** Diligenciar formato Registro de Atención. **Responsable:** Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía. **Registro:** Formato Registro de Atención IDPAC-AC-FT-07.

Del listado de requerimientos ciudadanos remitido por el proceso se identificaron tres (3) peticiones cuyo canal de recepción era "*presencial*", razón por la cual se solicitó al proceso auditado, el "*Formato Registro de Atención IDPAC-AC-FT-07*" de estos tres requerimientos.

Tabla 22. Requerimientos Presenciales recibidos 1 enero al 31 de julio

NÚMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	CANAL	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO
310632021	Área De Recursos Físicos	PRESENCIAL	Derecho De Petición De Interés Particular	1-feb
591202021	Subdirección De Asuntos Comunales	PRESENCIAL	Consulta	24-feb
592752021	Gerencia De Proyectos	PRESENCIAL	Derecho De Petición De Interés General	24-feb

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

El proceso mediante correo electrónico del día 13/10/2021, manifestó lo siguiente: “... Los requerimientos fueron respondidos por esta entidad, el registro inicial de las peticiones en cuestión fue realizado en otras entidades del Distrito, razón por la cual, el proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPAC, no cuenta con los formatos de registro presencial solicitados. Adjunto capturas de pantalla del aplicativo Bogotá Te Escucha evidenciando el nombre de la entidad inicialmente receptora de cada petición ciudadana consultada.”

Revisadas las capturas de pantalla se evidenció

Ilustración 3. Registro inicial SDQS 310632021

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición: <input type="text" value="310632021"/> <input type="button" value="Buscar"/>									
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA SECRETARIA DE GOBIERNO	FUN - PAOLA ANDREA CALDAS VELANDIA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2021-02-01 10:45:40 AM	2021-02-03 11:59:59 PM	2021-02-01 10:45:40 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>									

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Ilustración 4. Registro inicial SDQS 591202021

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición: <input type="text" value="591202021"/> <input type="button" value="Buscar"/>									
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - CRISTIAN CAMILO CASTRILLON VANEGAS	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2021-02-24 4:24:07 PM	2021-02-26 11:59:59 PM	2021-02-24 4:24:07 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>									

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Ilustración 5. Registro inicial SDQS 592752021

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición:		592752021		<input type="button" value="Buscar"/>					
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	FUN - CRISTIAN CAMILO CASTRILLON VANEGAS	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2021-02-24 5:37:48 PM	2021-02-26 11:59:59 PM	2021-02-24 5:37:48 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				<input type="button" value="Atrás"/> <input type="button" value="Siguiente"/>					

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Teniendo en cuenta que los requerimientos se recibieron de forma presencial en otras Entidades y no en el Instituto, no se cuenta con el soporte de ejecución de esta actividad. Por lo tanto, a estas solicitudes no les era aplicable el formato solicitado.

- ✓ **Actividad 9:** Registrar el requerimiento ciudadano o denuncia en el SDQS. **Responsable:** Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía. **Registro:** Número de registro en el SDQS

Como se mencionó anteriormente, la Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico el reporte de los requerimientos ciudadanos recibidos por el Instituto entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2021. Ante esta solicitud el proceso auditado remitió por el mismo medio el día 22/09/2021, archivo Excel, que contenía un total de 620 peticiones recibidas por diferentes canales. A continuación, se detalla, el número de peticiones recibidas mensualmente por canal:

Tabla 23. Número de peticiones recibidas por canal por mes

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
BUZON	0	0	3	0	0	0	0	3
E-MAIL	33	50	55	18	21	15	16	208
ESCRITO	4	11	5	4	4	2	3	33
PRESENCIAL	0	3	0	0	0	0	0	3
REDES SOCIALES	1	1	0	0	0	0	0	2
TELEFONO	1	0	1	0	0	0	2	4
WEB	70	57	62	54	32	40	52	367
TOTAL	109	122	126	76	57	57	73	620

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

La base de datos contenía la siguiente información para cada una de los requerimientos SDQS recibidos durante los primeros siete (7) meses de 2021:

- ✓ Número de la Petición
- ✓ Dependencia
- ✓ Canal
- ✓ Tipo de Solicitud
- ✓ Fecha de Ingreso

Conforme con lo anterior se determina el cumplimiento de la actividad, puesto que la base de datos remitida por el proceso contaba con el número de registro de la petición en el SDQS.

- ✓ **Actividad 11:** Realizar el seguimiento a los requerimientos asignados. **Responsable:** Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía. **Registro:** Correo electrónico.

Del listado de requerimientos remitido por el proceso auditado, la Oficina de Control Interno seleccionó treinta y un (31) peticiones que corresponden al 5% del total de los requerimientos ciudadanos recibidos en el Instituto durante los primeros siete (7) meses de 2021, para los cuales se solicitó el correo electrónico de seguimiento realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía a las diferentes dependencias que reciben peticiones. Ante esta solicitud el proceso mediante correo electrónico del día 13/10/2021, informó lo siguiente:

“Adjunto el cuadro en Excel con los registros correspondientes, aclarando cada cuadro se sombreó con un color distintivo que explico de la siguiente manera:

Color verde: corresponde a las peticiones de las cuales se adjunta la evidencia en formato PDF en este mismo correo.

Color azul: Debido a que la respuesta fue emitida con un amplio margen de tiempo respecto de la fecha de vencimiento, no fue necesario enviar alertas a las dependencias encargadas de otorgar la respuesta.

Color amarillo: Estas peticiones fueron trasladadas a otras entidades una por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía y otra por la Oficina de Control Interno disciplinario, que son las dependencias inicialmente receptoras de requerimientos ciudadanos para el análisis y posterior gestión al interior de la entidad o traslado a otras entidades como este caso.

Color rojo: No fueron encontrados los correos de seguimiento.

Al cuadro además se le agregaron las fechas de vencimiento y respuesta, con el fin de evidenciar lo anteriormente expuesto”.

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno verificó lo reportado y aportado por el proceso evidenciando lo siguiente:

- ✓ De las 31 peticiones solicitadas 15 respondieron los requerimientos antes de la fecha de vencimiento.

Tabla 24. Peticiones que se respondieron antes del Vencimiento de términos

ítem	Número de Petición (SDQS)	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
1	221692021	2021ER480	Área De Contratos	WEB	Solicitud de copia	25-ene	19-feb	5-feb
2	310632021	2021ER719	Área De Recursos Físicos	PRESENCIAL	Derecho de petición de interés particular	1-feb	12-mar	9-feb

**Informe Final de Auditoría Interna de Gestión al Proceso
de Atención a La Ciudadanía**

ítem	Número de Petición (SDQS)	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
3	460182021	2021ER1231	Oficina Asesora Jurídica	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	12-feb	36 MAR	9-mar
4	863172021	2021ER2571	Área De Talento Humano	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	17-mar	30-abr	19-mar
5	953522021	2021ER2915	Subdirección De Fortalecimiento De La Organización Social	WEB	Derecho de petición de interés particular	25-mar	7-may	7-abr
6	1093942021	2021ER3392	Oficina Asesora De Comunicaciones	WEB	Reclamo	7-abr	24-may	20-abr
7	1291692021	2021ER3773	Oficina Asesora De Planeación	WEB	Queja	22-abr	6-jun	4-may
8	1470322021	2021ER4220	Subdirección De Promoción De La Participación	WEB	Consulta	10-may	30-jun	21-jun
9	1661352021	2021ER4837	Subdirección De Fortalecimiento De La Organización Social	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	26-may	13-jul	30-jun
10	1772042021	2021ER5165	Gerencia De Proyectos	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	4-jun	27-jul	24-jun
11	1914252021	2021ER5662	Área De Talento Humano	WEB	Derecho de petición de interés particular	18-jun	9-ago	15-jul
12	2144052021	2021ER6126	Subdirección De Asuntos Comunes	WEB	Queja	8-jul	23-ago	26-jul
13	2245372021	2021ER6353	Subdirección De Promoción De La Participación	WEB	Derecho de petición de interés general	16-jul	31-ago	11-ago
14	2249212021	2021ER6282	Gerencia de Escuela de Participación	WEB	Reclamo	17-jul	30-ago	23-jul
15	2277512021	2021ER6376	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	21-jul	1-sep	23-jul

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

- ✓ De las 31 peticiones solicitadas se realizó seguimiento a 12 de estas. La Oficina de Control Interno verificó los correos de seguimiento realizados por el proceso de Atención a la Ciudadanía en los cuales informan al proceso cuales requerimientos a su cargo se encuentran vencidos o próximos a vencer. A continuación, se detalla la información aportada por el proceso y adicionalmente la fecha en la que se remitió el correo electrónico de seguimiento.

Tabla 25. Peticiones a las que se les remitió correo de seguimiento- Alerta

ítem	Número de Petición	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Fecha Correo de Alerta
1	63562021	2021ERM011	Secretaria General	WEB	Derecho de petición de interés particular	9-ene	24-feb	25-feb	21-feb
2	286922021	2021ER659	Subdirección De Asuntos Comunales	WEB	Solicitud de acceso a la información	29-ene	25-feb	8-mar	7-mar
3	336652021	2021ER888	Subdirección De Asuntos Comunales	WEB	Derecho de petición de interés particular	2-feb	15-mar	30-mar	7-mar
4	405732021	2021ER1017	Subdirección De Asuntos Comunales	E-MAIL	Solicitud de acceso a la información	8-feb	5-mar	24-mar	14-mar
5	429902021	2021ER1134	Subdirección De Asuntos Comunales	WEB	Derecho de petición de interés particular	10-feb	24-mar	30-mar	22-mar
6	618032021	2021ER1756	Subdirección De Asuntos Comunales	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	26-feb	13-abr	29-abr	4-abr
7	680282021	2021ER2172	Subdirección De Asuntos Comunales	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	4-mar	21-abr	29-abr	26-abr
8	902892021	2021ER2789	Dirección General	WEB	Queja	19-mar	5-may	27-abr	24-mar
9	971272021	2021ER2923	Gerencia De Instancias Y Mecanismos De Participación	WEB	Consulta	26-mar	18-may	21-may	18-may
10	1195662021	2021ER3630	Subdirección De Asuntos Comunales	WEB	Derecho de petición de interés particular	15-abr	1-jun	8-jun	30-may

ítem	Número de Petición	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta	Fecha Correo de Alerta
11	1339282021	2021ER4014	Subdirección De Asuntos Comunales	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	27-abr	16-jun	17-jun	11-jun
12	1435592021	2021ER4099	Subdirección De Asuntos Comunales	E-MAIL	Solicitud de acceso a la información	6-may	3-jun	14-jun	11-jun

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía – OCI

De la tabla anterior se pudo determinar que a siete (7) peticiones se les envió el correo antes del vencimiento de los términos, a una (1) se le remitió el mismo día, y a las cuatro (4) restantes, se les remitió el correo de seguimiento posterior al vencimiento de los términos.

- ✓ Dos (2) de las peticiones no eran competencia de la entidad y las mismas fueron trasladadas.

Tabla 26. Peticiones trasladadas.

ítem	Número de Petición	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
1	814992021	Sin cordis Traslado	Atención Al Ciudadano	WEB	Derecho de petición de interés particular	14-mar	16-mar	15-mar
2	2013752021	Sin cordis traslado IDPC	Oficina De Control Interno Disciplinario	WEB	Denuncia por actos de corrupción	27-jun	30-jun	29-jun

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

- ✓ De las 31 peticiones no se encontró soporte de seguimiento de dos (2) peticiones.

Tabla 27. Peticiones sin soporte de seguimiento.

ítem	Número de Petición	Cordis asignado	Dependencia	Canal	Tipo de Solicitud	Fecha de Ingreso	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
1	81602021	2021ERM012	Propiedad Horizontal	WEB	Consulta	12-ene	1-mar	25-feb
2	94222021	2021ER536	Subdirección De Asuntos Comunales	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	13-ene	5-mar	3-mar

Fuente: Proceso de Atención a la Ciudadanía

Del análisis anterior se determina que el proceso de Atención a la Ciudadanía remite correos de seguimiento a la mayoría de los requerimientos ciudadanos allegados al Instituto, no obstante, algunos de estos correos son posteriores al vencimiento de términos, lo cual evidencia una debilidad en la actividad de control pues la misma no siempre contribuye a mitigar el riesgo de incumplimientos en los tiempos de respuesta por parte de la Entidad.

De lo anterior se recomienda al proceso de Atención a la Ciudadanía revisar el punto de control establecido en el procedimiento y determinar acciones tendientes a generar que los correos de seguimiento (alerta) sean remitidos a las dependencias previo al vencimiento de los términos para dar respuesta.

6. EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno con el fin de determinar la implementación del Sistema de Control Interno al interior del proceso de Atención a la Ciudadanía, calificó cada uno de los lineamientos de los componentes evaluados (Evaluación de Riesgos y Actividades de Control).

Para cada uno de los dos (2) componentes evaluados del Sistema de Control el porcentaje máximo de implementación es 100%, para determinar el porcentaje de implementación, se otorgó a cada lineamiento un porcentaje máximo de implementación al interior del proceso, el cual depende de lo analizado por el auditor, este porcentaje permite identificar el porcentaje de implementación del componente al interior del proceso, a continuación, se relacionan los detalles de esta evaluación:

Tabla 28. Evaluación del componente Evaluación del Riesgo del SCI

NOMBRE DEL COMPONENTE Y/O LINEAMIENTO	% MÁXIMO A OBTENER	CALIFICACIÓN OCI
Componente Evaluación del Riesgo	100%	67,86%
Lineamiento 6: Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: i) Estratégicos; ii) Operativos; iii) Legales y Presupuestales; iv) De Información Financiera y no Financiera.	21,43%	17,86%
Lineamiento 7: Identificación y análisis de riesgos (Analiza factores internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).	28,57%	14,29%
Lineamiento 8: Evaluación del riesgo de fraude o corrupción. Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.	28,57%	25,00%
Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos	21,43%	10,71%

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 29. Evaluación del componente Actividades de Control del SCI

NOMBRE DEL COMPONENTE Y/O LINEAMIENTO	% MÁXIMO A OBTENER	CALIFICACIÓN OCI
Componente Actividades de Control	100%	68,18%
Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).	18,18%	13,64%
Lineamiento 11: Seleccionar y Desarrolla controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.	36,36%	18,18%

NOMBRE DEL COMPONENTE Y/O LINEAMIENTO	% MÁXIMO A OBTENER	CALIFICACIÓN OCI
Componente Actividades de Control	100%	68,18%
Lineamiento 12: Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).	45,45%	36,36%

Fuente: Oficina de Control Interno

7. CONCLUSIONES

El proceso auditado da cumplimiento a la caracterización y de manera general sigue los procedimientos establecidos. De igual forma se identificaron debilidades en el cumplimiento a la normativa externa aplicable al proceso, situación que puede generar sanciones al Instituto.

El proceso de Atención a la Ciudadanía tiene implementado en un **68.02%** el componente Evaluación de Riesgos, en un **67.86%** el componente Actividades de Control, para finalmente determinar que cuenta con una implementación del **68.18%** del Sistema de Control Interno al Interior del Proceso.

El proceso da cumplimiento al Plan de Mejoramiento Institucional una vez formuladas las acciones, no obstante, se presentan debilidades en los tiempos establecidos para el análisis de causas y la formulación de acciones de mejoramiento.

De manera general el proceso da cumplimiento a las actividades establecidas por el Instituto para la administración de riesgos no obstante, se presentan debilidades en la definición y documentación de controles.

Finalmente, cabe resaltar la disposición por parte de los funcionarios y contratistas del proceso de Atención a la Ciudadanía para atender las solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno, así como su conocimiento sobre los aspectos evaluados. En el cuerpo del presente informe se encuentran detallados los análisis realizados, y se consignan las observaciones y recomendaciones documentadas en procura de la mejora continua de la gestión institucional.

8. DIFICULTADES DURANTE LA AUDITORÍA

No se presentaron dificultades durante la ejecución del trabajo de auditoría.

Aprobado: 28/10/2021

Elaboró y verificó

María Angélica Castro Corredor
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:

Pablo Salguero Lizarazo
Jefe de la Oficina de Control Interno



IDPAC

BOGOTÁ

**Informe Final de Auditoría Interna de Gestión al Proceso
de Atención a La Ciudadanía**

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación Criterios SCI - Atención a la Ciudadanía

Matriz que contiene la calificación detallada de cada uno de los lineamientos evaluados para los componentes Evaluación de Riesgos y Actividades de Control.

Anexo 1. Evaluación Criterios SCI - Atención a la Ciudadanía

COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO				100%	EVALUACIÓN OCI	87.86%
LINEAMIENTO / REQUERIMIENTO	DIMENSIÓN Y/O POLÍTICA	CRITERIO A REVISAR	ACTIVIDAD A EJECUTAR	PESO EN EL COMPONENTE	CUMPLE	CALIFICACIÓN
Lineamiento 6: Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: Estratégicos, Operativos, Legales y Presupuestales; iv) De Información Financiera y no Financiera.				21%	Si=1 Parcialmente =2 No =3	17.86%
61 La Entidad cuenta con mecanismos para vincular o relacionar el plan estratégico con los objetivos estratégicos y estos a su vez con los objetivos operativos.	Dimension de Dirección Estratégico y Planeación. Política de Planeación Institucional	1. El proceso cuenta con mecanismos para vincular o relacionar el plan estratégico con los objetivos estratégicos y estos a su vez con los objetivos operativos.	6.1.1. Verificar que el objetivo del proceso este alineado con los objetivos estratégicos definidos y con la misión del IDPAC, y las funciones del proceso. 6.1.2. Verificar que los objetivos de los procedimientos se encuentren alineados y/o tengan relación con el Objetivo del proceso	7.14%	1	7.14%
62 Los objetivos de los procesos, programas o proyectos (según aplique) que están definidos, son específicos, medibles, alcanzables, relevantes delimitados en el tiempo.	Dimension de Gestión con Valores para Resultado Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	2. El objetivo del proceso, programa o proyecto (según aplique) que están definidos, son específicos, medibles, alcanzables, relevantes, delimitados en el tiempo.	6.2.1 Verificar que el diseño de objetivo del proceso y de proyecto de inversión cumpla con los siguientes criterios: específicos, medibles, alcanzables, relevantes, delimitados en el tiempo	7.14%	1	7.14%
63 La Alta Dirección evalúa periódicamente los objetivos establecidos para asegurar que estos continúan siendo consistentes y apropiados para la Entidad.	Dimension de Dirección Estratégico y Planeación. Política de Planeación Institucional Dimension Control Interno Linea Estratégica	3. El líder del proceso evalúa periódicamente los objetivos establecidos para asegurar que estos continúan siendo consistentes y apropiados para la Entidad.	6.3.1 Determinar cada cuanto, el líder del proceso realiza una revisión de objetivos, y si en ella se verifica que los mismos no hayan cambiado. 6.3.2 Verificar si son vigentes (consistentes con los objetivos institucionales)	7.14%	2	3.57%
Lineamiento 7: Identificación y análisis de riesgos (Analiza Factores Internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).		* Evaluación de la identificación de riesgos. * Soportes de la identificación de riesgos del proceso.		29%	Si=1 Parcialmente =2 No =3	14.29%
72 La Oficina de Planeación, Gerencia de Riesgos (donde existan) como 2a línea de defensa, consolida información clave frente a la gestión del riesgo.	Dimension Control Interno Lineas de Defensa	4. La Oficina de Planeación, consolida la información clave frente a la gestión del riesgo del proceso.	7.2.1 Verificar la información de la consolidación clave de gestión del riesgo del proceso evaluado.	7.14%	2	3.57%
73 A partir de la información consolidada y reportada por la 2a línea de defensa (7.2), la Alta Dirección analiza sus resultados y en especial considera si se han presentado materializaciones de riesgo.	Dimension Control Interno Lineas de Defensa	5. El líder del proceso analiza sus resultados y en especial considera si se han presentado materializaciones de riesgo.	7.3.1 Solicitar evidencia que demuestre que el líder del proceso realiza el análisis del monitoreo (efectuado por la OAP) del riesgo.	7.14%	2	3.57%
74 Cuando se detectan materializaciones de riesgo, se definen los cursos de acción en relación con la revisión y actualización del mapa de riesgo correspondiente.	Dimension de Dirección Estratégico y Planeación. Política de Planeación Institucional Dimension Control Interno Lineas de Defensa	6. Cuando se detectan materializaciones de riesgo, se definen los cursos de acción en relación con la revisión y actualización del mapa de riesgo correspondiente.	7.4.1 Determinar si durante el último año se han materializado riesgos al proceso. (Informe de Planeación, OCI, Ensayo de Control) 7.4.2 En caso afirmativo, solicitar al proceso evidencia de las acciones realizadas a partir de la materialización de riesgos y compararlo con las acciones de contingencia.	7.14%	N/A Se aplica promedio	3.57%
75 Se llevan a cabo seguimientos a las acciones definidas para resolver materializaciones de riesgo detectadas.	Dimension de Evaluación de Resultados. Política de Seguimiento y evaluación al Desempeño Institucional. Dimension Control Interno Lineas de Defensa	7. Se llevan a cabo seguimientos a las acciones definidas para resolver materializaciones de riesgo detectadas.	7.5.1. Determinar si en caso de haberse presentado materialización del riesgo, el proceso ha realizado un seguimiento continuo a la implementación de las acciones de contingencia definidas en la ficha de riesgos, pestaña de manejo.	7.14%	N/A Se aplica promedio	3.57%
Lineamiento 8: Evaluación del riesgo de fraude o corrupción. Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.				29%	Si=1 Parcialmente =2 No =3	25.00%
81 La Alta Dirección acorde con el análisis del entorno interno y externo define los procesos, programas o proyectos (según aplique), susceptibles de posibles actos de corrupción.	Dimension de Dirección Estratégico y Planeación. Política de Planeación Institucional	8. El líder del proceso acorde con el análisis del entorno interno y externo, define los programas o proyectos (según aplique) susceptibles de posibles actos de corrupción.	8.1.1. Revisar el mapa de riesgos del proceso y verificar si los riesgos corrupción están asociados con proyectos y actividades propias del proceso. 8.1.2. Revisar si para los proyectos de inversión del proceso, fueron identificados riesgos.	7.14%	1	7.14%
82 La Alta Dirección monitorea los riesgos de corrupción con la periodicidad establecida en la Política de Administración del Riesgo.	Dimension de Control Interno Linea Estratégica	9. El líder del proceso monitorea los riesgos de corrupción con la periodicidad establecida en la Política de Administración del Riesgo.	8.2.1 Solicitar evidencia del monitoreo efectuado por el líder del proceso, a los riesgos de corrupción documentados por el proceso.	7.14%	1	7.14%
83 Para el desarrollo de las actividades de control, la entidad considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de acciones fraudulentas.	Dimension de Control Interno Lineas de Defensa	10. Para el desarrollo de las actividades de control, el proceso considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de acciones fraudulentas.	8.3.1 Verificar que los controles documentados en los procedimientos y riesgos de corrupción se encuentren en segregadas en diferentes personas.	7.14%	2	3.57%
84 La Alta Dirección evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora.	Dimension de Control Interno Linea Estratégica	11. El líder del proceso evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora.	8.4.1 Verificar el diseño y ejecución de los controles establecidos para los riesgos de corrupción documentados por el proceso. 8.4.2 Verificar si el proceso adelanta medidas a partir de los informes emitidos por la OCI, cuando aplique.	7.14%	1	7.14%
Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos				21%	Si=1 Parcialmente =2 No =3	10.71%
91 Acorde con lo establecido en la política de Administración del Riesgo, se monitorean los factores internos y externos definidos para la entidad, a fin de establecer cambios en el entorno que determinen nuevos riesgos o ajustes a los existentes.	Dimension de Dirección Estratégico Política de Planeación Institucional	12. Acorde con lo establecido en la política de Administración del Riesgo, se monitorean los factores internos y externos definidos para la entidad, a fin de establecer cambios en el entorno que determinen nuevos riesgos o ajustes a los existentes.	9.1.1. Determinar si se ha realizado monitoreo a los factores internos y externos que afectan el proceso en el período definido para la auditoría. 9.1.2. En caso afirmativo, solicitar los soportes correspondientes que demuestren este monitoreo.	7.14%	2	3.57%
93 La Alta Dirección monitorea los riesgos aceptados revisando que sus condiciones no hayan cambiado y definir su pertinencia para sostenidos o ajustarlos.	Dimension de Control Interno Linea Estratégica	13. El líder del proceso monitorea los riesgos aceptados revisando que sus condiciones no hayan cambiado y definir su pertinencia para sostenidos o ajustarlos.	9.3.1. Determinar si el proceso tiene identificados y documentados los riesgos aceptados. 9.3.2 En caso afirmativo, Determinar si el líder del proceso, ha realizado monitoreo a los riesgos aceptados donde se analice que las condiciones de estos no hayan cambiado. 9.3.3. En caso afirmativo, solicitar los soportes correspondientes que demuestren este monitoreo.	7.14%	N/A Se aplica promedio	3.57%
94 La Alta Dirección evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa.	Dimension de Control Interno Lineas de Defensa	14. El líder del proceso evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa.	9.4.1. Determinar si producto de las observaciones o recomendaciones de la 3ra línea de defensa, el proceso evalúa las fallas de los controles (diseño y ejecución)	7.14%	2	3.57%

Anexo 1. Evaluación Criterios SCI - Atención a la Ciudadanía

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL				100%	EVALUACION OCI	68.18%
LINEAMIENTO / REQUERIMIENTO	DIMENSION Y/O POLITICA	CRITERIO A REVISAR	ACTIVIDAD A EJECUTAR	PESO EN EL COMPONENTE	CUMPLE	CALIFICACION
Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).		*Identificar los las actividades de control (Puntos de control documentados) *Determinar si el personal que lo ejecuta es la persona idónea, si es la persona que lo debe hacer (segregación de funciones-competencias)?		18%	Si = 1 Parcialmente = 2 No =3	13.64%
10.1 Para el desarrollo de las actividades de control, la entidad considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de error o de incumplimientos de alto impacto en la operación.	Dimensión de Control Interno Líneas de Defensa	Para el desarrollo de las actividades de control, el proceso considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de error de incumplimientos de alto impacto en la operación.	10.1.1. Identificar las actividades de control (puntos de control documentados) (procedimientos, mapas de riesgos, políticas, etc.) 10.1.2. Determinar si estas actividades se encuentran adecuadamente segregadas (coherencia con las funciones u obligaciones, nivel de autoridad y competencias para la ejecución)	9,00%	2	4,55%
10.2 Se han identificado y documentado las situaciones específicas en donde no es posible segregar adecuadamente las funciones (ej: falta de personal, presupuesto), con el fin de definir actividades de control alternativas para cubrir los riesgos identificados.	Dimensión de Control Interno Líneas de Defensa	Se han identificado y documentado las situaciones específicas en donde no es posible segregar adecuadamente las funciones (ej: falta de personal, presupuesto), con el fin de definir actividades de control alternativas para cubrir los riesgos identificados.	10.2.1 Determinar si el proceso ha identificado situaciones específicas en donde no es posible segregar adecuadamente las funciones. 10.2.2 En caso afirmativo, determinar si estas situaciones se han documentado y si se han tomado medidas al respecto.	9,00%	1	9,09%
Lineamiento 11: Seleccionar y Desarrolla controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.		* Como el proceso da cuidado a la infraestructura tecnológica y que gestión de seguridad se maneja en el proceso (carpeta compartida, nube). * Adquisición de programas, o servicios de tecnología y se hacen controles sobre el proveedor de servicios. * Listado de usuarios y perfiles de los funcionarios del proceso.		36%	Si = 1 Parcialmente = 2 No =3	18.18%
11.1 La entidad establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas, los procesos de gestión de la seguridad y sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías.	Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado Política de Gobierno Digital Política de Seguridad Digital	El proceso establece actividades de control relevantes sobre infraestructuras tecnológicas; los procesos de gestión de seguridad para las herramientas tecnológicas a su cargo	11.1.1. Determinar si el proceso cuenta con medidas de cuidado de la infraestructura tecnológica (computadores, teléfonos, cámaras, tabletas, impresoras, etc.) 11.1.2. Determinar si el proceso cuenta con medidas de seguridad de la información	9,00%	2	4,55%
11.2 Para los proveedores de tecnología selecciona y desarrolla actividades de control internas sobre las actividades realizadas por el proveedor de servicios.	Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado Política de Gobierno Digital Política de Seguridad Digital	Para los proveedores de tecnología desarrolla actividades de control internas sobre las actividades realizadas por el proveedor de servicios.	11.2.1 Determinar si se han adelantado procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías para el proceso. 11.2.2 En caso afirmativo determinar si el proceso ha establecido actividades de control para la ejecución del contrato. 11.2.3 Se cuenta con información de TICS, en relación con los controles implementados por el proveedor de servicios, para asegurar que los riesgos relacionados se mitigan. (Apoyo prestado por TICS al proceso)	9,00%	N/A Se aplica promedio	4,55%
11.3 Se cuenta con matrices de roles y usuarios siguiendo los principios de segregación de funciones.	Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.	Se cuenta con matrices de roles y usuarios siguiendo los principios de segregación de funciones.	11.3.1. Solicitar al área de TICS las matrices de roles y usuarios del proceso. 11.3.2. Determinar si los privilegios de usuarios son coherentes con las funciones u obligaciones a realizar	9,00%	2	4,55%
11.4 Se cuenta con información de la 3a línea de defensa, como evaluado independiente en relación con los controles implementados por el proveedor de servicios, para asegurar que los riesgos relacionados se mitigan.	Dimensión Control Interno Tercera Línea de Defensa		Ver numeral numeral 11.2.2 del lineamiento 11.2.	9,00%	N/A Se aplica promedio	4,55%
Lineamiento 12: Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).				45%	Si = 1 Parcialmente = 2 No =3	36.36%
12.1 Se evalúa la actualización de procesos, procedimientos, políticas de operación, instructivos, manuales u otras herramientas para garantizar la aplicación adecuada de las principales actividades de control.	Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.	El proceso realiza la actualización de procesos, procedimientos, políticas de operación, instructivos, manuales u otras herramientas para garantizar la aplicación adecuada de las principales actividades de control.	12.1.1. Determinar si en el último año el proceso ha realizado la actualización de su documentación. 12.1.2. En caso negativo, determinar si el proceso ha realizado el análisis sobre la necesidad de actualización de su documentación.	9,00%	1	9,09%
12.2 El diseño de controles se evalúa frente a la gestión del riesgo.	Todas las Dimensiones de MIPG	El diseño de controles se evalúa frente a la gestión del riesgo.	12.2.1 Determinar si producto de las observaciones o recomendaciones de la 3era línea de defensa, el proceso ha desarrollado acciones de mejora para el diseño de sus controles. (Informe Enrique - Ricardo)	9,00%	2	4,55%
12.3 Monitoreo a los riesgos acorde con la política de administración de riesgo establecida para la entidad.	Dimensión de Dirección Estratégico y Planeación Política de Planeación Institucional.	Monitoreo a los riesgos acorde con la política de administración de riesgo establecida para la entidad y según lo establecido en la Guía de Riesgos del DAPP.	12.3.1 Verificar que el proceso haya realizado el monitoreo de riesgos acorde con lo establecido a la política de administración de riesgos del IDPAC y a los lineamientos dados por la OAP	9,00%	2	4,55%
12.4 Verificación de que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados.	Dimensión Control Interno Segunda Línea de Defensa	Verificación de que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados.	12.4.1 Verificar el cumplimiento de las actividades y controles de los procedimientos seleccionados	9,00%	1	9,09%
12.5 Se evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso, considerando cambios en regulaciones, estructuras internas u otros aspectos que determinen cambios en su diseño.	Dimensión Control Interno Líneas de Defensa	El proceso evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso, considerando cambios en regulaciones, estructuras internas u otros aspectos que determinen cambios en su diseño.	12.5.1 Determinar si en el último año el proceso ha realizado la actualización de los controles documentados teniendo en cuenta cambios en regulaciones, estructuras internas u otros aspectos que determinen cambios en su diseño. 12.5.2 En caso negativo, determinar si el proceso ha realizado el análisis sobre la necesidad de actualización de sus controles.	9,00%	1	9,09%