

Bogotá D.C., 10-08-2020
130-OCI**MEMORANDO****PARA: BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO**
Directora**DE: ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN**
Jefe Oficina de Control Interno**ASUNTO:** Seguimiento a lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

La Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento conforme al artículo 5 numeral 8 del Decreto 371 de 2010 a los procesos de: sistemas de información, atención de las PQRSD, contratación, participación ciudadana y control social correspondiente al primer semestre de 2020.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los artículos 2 al 5 del Decreto 371 de 2010 en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción. El alcance abarca:

- Efectuar seguimiento a la observancia de la norma en el proceso de contratación en condiciones de equidad, transparencia y respeto, y constatar la implementación de acciones de mejora, en procura del cumplimiento de la democracia participativa.
- Verificar que la atención a los ciudadanos, cumpla con la observancia de las normas legales vigentes en condiciones de equidad, transparencia y respeto.
- Efectuar seguimiento a la adecuada adopción e implementación de acciones que permitan garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana y control social.
- Verificar el cumplimiento y adopción e implementación de acciones y controles para el correcto funcionamiento del Sistema de Control interno en la entidad, en materia de transparencia, probidad y no tolerancia a la corrupción, cumpliendo los principios constitucionales.

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- Decreto 371 de 2010, establece lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Resolución 514 de 2019, que modifica y adopta el mapa de procesos del DADEP.
- Circular 7 de 2017, cumplimiento al acuerdo 630 de 2015 y Decretos 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015.

3. METODOLOGIA.

En el presente seguimiento y verificación, se contó con la información suministrada por los responsables de los procesos, a través del diligenciamiento de cuestionarios enviados para tal fin, seguido del análisis de la información reportada y la verificación de algunas evidencias que fueron entregadas de manera virtual, con corte a 30 de junio de la presente vigencia.

4. ANÁLISIS, DESARROLLO Y OBSERVACIONES.

Es de anotar, que el presente informe fue presentado a las áreas auditadas de los procesos de: contratación, atención al ciudadano, sistemas de información, atención a PQRS, participación ciudadana, control social; y Sistema de Control Interno, a través de correo electrónico del 3 de agosto, con el propósito de informar los resultados y recibir comentarios a lo observado por esta Oficina, por medio de videollamada los días 5 y 6 de agosto; posteriormente se procede a emitir el Informe final el día 10 de agosto, con algunas observaciones, para que sean objeto de análisis e implementación de acciones, con miras al mejoramiento continuo de los procesos.

a. Artículo 2 del Decreto 371 de 2010 Proceso de Contratación.

El mapa de procesos anterior vigente hasta 23 de diciembre de 2019, contaba con el tipo de proceso de soporte, en el que se encontraba el proceso de Gestión de Recursos, con el procedimiento de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios; proceso compartido entre la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y la Oficina Asesora Jurídica; desde la modificación y adopción del nuevo mapa de procesos por medio de la Resolución 514 de diciembre de 2019, se crea el proceso de Gestión Jurídica, cuyo objetivo es apoyar los diferentes procesos del DADEP, verificando el cumplimiento de requisitos legales para la contratación, emitiendo conceptos y representando judicial y extrajudicialmente la entidad, a través del estudio y aplicación permanente de la normatividad vigente; proceso que está siendo documentado con diferentes procedimientos entre los que se citan (actos administrativos, emisión de conceptos, comité de conciliación), que se hallan en el Sistema de Gestión-SG; referente a la gestión contractual, esta se separa del procedimiento de bienes y servicios del proceso de Gestión de Recursos, sin embargo, al momento de la auditoría, no se identifica de forma independiente el procedimiento de Gestión Contractual.

- El Comité de Contratación fue creado por medio de la Resolución 39 de enero de 2020, convirtiéndose en una buena práctica contractual.
- La entidad planea sus adquisiciones a través del Plan Anual de Adquisiciones-PAA, de conformidad con el artículo 2.2.1.2.5.1, del Decreto 1082 de 2015, se cuenta con el PAA vigencia 2020, que fue publicado el 15 de enero, posteriormente el Comité de Contratación aprueba la versión 3 del PAA en el acta No.1 del 31 de enero, publicado el 20 de febrero en la página Colombia Compra Eficiente SECOP II: <https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanEditPublic/View?id=45118>, así como, en la página web de la Entidad: <https://www.dadep.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones>.
- Las actualizaciones al plan de adquisiciones se encuentran publicadas tanto en la página web de la Entidad en el link (<https://www.dadep.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones>), como en la plataforma SECOP II (<https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii>).
- Con el propósito de prevenir la ocurrencia de hechos generadores de corrupción en los procesos contractuales, la Defensoría en las convocatorias efectúa invitación a las “Convocatorias Ciudadanas”, y en los pliegos de condiciones establece el pacto de probidad “Probidad de los Proponentes” con el respectivo anexo, brindando información precisa, para llevar a cabo la denuncia correspondiente, permitiendo que los ciudadanos emitan sus comentarios sobre los procesos de contratación, de igual forma, se efectúa publicación de los documentos de cada proceso en la plataforma transaccional definidas por Colombia Compra Eficiente, mediante la cual se permite no solo dar publicidad de la gestión contractual, sino que adicional hace posible que compradores y proveedores interactúen en línea generando mayor transparencia en las etapas del proceso y participación plural de oferentes.
- En relación con el cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, se publica en la página web de la Entidad el aviso de convocatoria a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social a los procesos de licitación pública, presentando las recomendaciones que estimen pertinentes, interviniendo en las audiencias e invitando a la consulta de los Documentos del Proceso en el SECOP II.
- Por otra parte, en la modalidad de contratación directa para contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, se cuenta con la Resolución 484 de noviembre de 2019, “Por la cual se establece la escala de honorarios para contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión”.

- Se evidenció en el Sistema de Gestión: el Manual de Supervisión e Interventoría, con vigencia del 30 de agosto de 2018, link del SIG: <http://sgc.dadep.gov.co/7/127-MANGR-02.php>), socializado entre los meses de mayo y junio de la vigencia 2019; y el Manual de Contratación, vigente desde el 04/01/2019, asimismo socializado en los mismos meses.
- En la página web de la Entidad, link: <https://www.dadep.gov.co/directorio-servidores-publicos-empleados-y-contratistas>, se constató actualización del directorio de personal de contratos, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el artículo 5 del decreto 103 de 2015.

Observaciones:

- se establece la necesidad de incorporar en el menor tiempo posible la documentación del proceso (procedimientos, guías, formatos), relacionado con la gestión contractual, del proceso de Gestión Jurídica de conformidad con el mapa de procesos vigente desde el 24 de diciembre de 2019.
- La necesidad de depurar los documentos de la Gestión Jurídica que se encuentran creados desde hace mucho tiempo sin ser actualizados, como es el caso del Instructivo de contratación, vigente desde el 28/04/2014.
- El incumplimiento a la modificación del manual de contratación que había sido programado como acción de mejora en la vigencia 2019.
- Falta de socialización y asesoría constante de las labores y responsabilidades de los supervisores e interventores, así como, estadísticas de la asistencia por dependencia; y medición de la interiorización de los conceptos en el quehacer y mejorar la actividad de supervisión contractual, en mira a la efectividad, eficacia y la diligencia.
- Si bien se cuenta con Jornadas de socialización y retroalimentación al interior de los centros de gestión a partir de las experiencias exitosas y no exitosas; no se encuentran documentadas actas que permitan información de las experiencias y de la evaluación de la gestión contractual o su problemática.
- La Entidad propende por efectuar la publicación de todos los documentos de los contratos, incluyendo la ejecución de los mismos, atendiendo los términos indicados en la normatividad vigente, no obstante, se establece falta de oportunidad en la publicación ocasionando incumplimientos y hallazgos.
- Necesidad de definir criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa judicial de los intereses públicos. (Dec.1069-2015. Art. 2.2.4.3.1.2.5).
- En el manual de contratación, lineamientos para los supervisores, relacionado con los contratos o convenios, no se identifica aclaraciones dependiendo de la tipología (comodatos).
- Relacionado con la gestión contractual en la presente vigencia, se cuenta con las carpetas físicas, no obstante, de acuerdo a la master de contratación para la vigencia 2019, no se encuentran al 100% los documentos escaneados de conformidad con lo exigido en SECOP II.

b. Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de PQRS.

En el mapa de procesos, se encuentra el tipo de proceso de Verificación y Mejora, en el que se localiza el proceso de atención al cliente y/o usuario, cuyo objetivo es tramitar oportuna y adecuadamente las solicitudes de los clientes y usuarios, velando por su satisfacción. Por otra parte, participa las comunicaciones internas y externas, con el instructivo de la Correspondencia Oficial, que controla la recepción, radicación, escaneo y distribución de la correspondencia oficial interna y externa, versión 6, Vigente desde el 30/12/2019. Intranet <http://sgc.dadep.gov.co/10/127-IN-SAC-02.php>. La SAF es la responsable del proceso de Atención al cliente y/o usuario, documentado en el Sistema de Gestión-SG con el Procedimiento de atención a la ciudadanía, cuyo objetivo es recibir por medio de los canales establecidos las quejas, reclamos, requerimientos, felicitaciones, derechos de petición o solicitudes de información presentados por los grupos de valor con respecto a los servicios o productos brindados por el DADEP, dando trámite y solución o direccionarlos cuando el tema sea competencia de otra entidad; el Instructivo Atención al cliente y/o usuario; y distintos formatos entre los que se citan (seguimiento ORFEO - SDQS; registro consolidado de atenciones; encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado; felicitación, queja o reclamo; recepción de peticiones verbales; manual de protección de datos, entre otros). Intranet: <http://sgc.dadep.gov.co/10/127-FORAC-14.php>.

- Se cuenta con medios electrónicos como correo electrónico (dadepbogota@dadep.gov.co), Twitter (<https://twitter.com/dadepbogota>), Facebook (<https://www.facebook.com/DadepBogota>), YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCd5WIHGCF0z5gn9uSmr7wuQ>).
- En la página se localiza la pestaña de “atención a la ciudadanía” con 11 submenús (<http://www.dadep.gov.co>): Revista mi espacio es Bogotá, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Procedimiento Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Consulte su radicado, Carta Trato Digno al Ciudadano, Notificaciones por Aviso, Mecanismos de contacto como (Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, denuncias por actos de corrupción, localización física, sucursales o regionales, suscripción a información, chat y mecanismos de contacto), Preguntas y Respuestas Frecuentes; y Glosario o Diccionario de Términos. Adicionalmente, se cuenta con la pestaña de Gestión Institucional, submenús de trámites y servicios, e instrumentos de gestión de información pública, entre otros.
- Los sistemas de información que soportan el proceso son: (SIGDEP) Sistema de Información Geográfica de la Defensoría del Espacio Público, (SIDEP 2.0) Sistema de Información Misional del Espacio Público del DADEP, (SDQS) o Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Alcaldía Mayor, (SAT) Sistema de Asignación de Turnos, (SUMA) Sistema único para el Manejo y Aprovechamiento del Espacio Público, (ORFEO) Herramienta virtual de Gestión Documental y Guía de Trámites y Servicios de Bogotá.
- También se encuentra el Sistema Único de Información de Tramites-SUIT, en el que la Entidad tiene 3 trámites inscritos a saber: “Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público del Distrito Capital”, “Titulación de zonas de cesión al distrito Capital” e “Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio”, los dos últimos a disposición de la ciudadanía desde la vigencia anterior, permitiendo disminuir costos, requisitos, tiempos y presencia de la ciudadanía en la ventanilla de radicación; contribuyendo a la transparencia, al permitir virtualmente la radicación y el agendamiento de los trámites, por medio de la Ventanilla Única de la Construcción- VUC, tramites que para la vigencia 2020, podrán ser ajustados de conformidad con la normatividad.
- Cuenta con punto de atención presencial ubicado en el Supercade CADE, carrera 30 No. 25-90, dónde se evidencia la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción del servicio, permitiendo valorar la satisfacción del tiempo de espera del servicio prestado, la claridad de los requisitos y documentos necesarios y la efectividad de la solución en el requerimiento.
- Con ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID 19 y ante la suspensión del canal presencial y telefónico (conmutador), se fortaleció la atención a la ciudadanía a través de canales virtuales y telefónico con una línea de teléfono móvil (celular), con horario de atención de 7:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 a 4:30 p.m. siendo esto y las cuarentenas estrictas, donde se informa la suspensión de atención presencial del Supercade CAD, publicado a través de la página web. por otra parte, la radicación de la correspondencia presencial, se fortaleció con la implementación de la ventanilla virtual en la página Web.
- En la presente vigencia, entre enero a marzo se evidenció (18) felicitaciones por atenciones del canal presencial, concerniente con el buen trato, amabilidad y/o calidad de la gestión.
- La directora del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución N. 090 del 18 de febrero de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.
- La divulgación de la figura del Defensor de la Ciudadanía con el apoyo del equipo de comunicaciones elaboró un video denominado: Quien es el defensor de la ciudadanía del DADEP, <https://youtu.be/XqHOAA6LbPs>, el cual fue divulgado en: YouTube, Instagram, Facebook y Twitter. Las piezas pedagógicas elaboradas en la entidad para difundir la figura del Defensor de la Ciudadanía pueden ser consultadas en el siguiente enlace <https://www.dadep.gov.co/defensor-ciudadania> (Web).
- En la jornada de inducción y reinducción realizada el 26 de junio de 2020, se hizo visible la Figura del Defensor del Ciudadano.
- Se estableció en el instructivo de correspondencia oficial las directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas, por posibles actos de corrupción establecidas en la Directiva 15 de 2015.
- La entidad cuenta con la Política de Protección de Datos Personales y con el Manual de Protección de datos personales, a través de los cuales se definen los lineamientos generales para la protección de datos en la Defensoría del Espacio Público.

Observaciones:

- Falta gestionar ante la entidad competente la orientación para la creación de comunicaciones, que permita recibir y tramitar peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia y la manera de integración en el Sistema de Gestión Documental.
- No se evidenció avance de actividades en el primer semestre, para población con discapacidad, por lo que se requiere llevar a cabo un diagnóstico sobre accesibilidad por parte de la ciudadanía, de acuerdo con la política pública distrital de servicio a la ciudadanía. para otros tipos de discapacidad.
- Con ocasión de la pandemia no se evidenció un procedimiento que permita aplicar de las encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado a los usuarios del DADEP, por medio de llamadas telefónicas.
- Así mismo se fortaleció la atención a través del canal virtual mediante la habilitación de la ventanilla virtual de radicación, siendo oportuno divulgar a través de un video el acceso a la ventanilla virtual de radicación de la entidad
- La necesidad de capacitar a los servidores públicos funcionarios y contratistas del DADEP, en atención a la ciudadanía.
- Se evidenció que el indicador de oportunidad, se calcula con los datos obtenidos de los cierres en el SDQS, y no de reportes provenientes de la oportunidad en la respuesta de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Se observó en el semestre la creación de la acción 200575, actividad 2144 (Diseñar en conjunto con las áreas de comunicaciones y atención al ciudadano una campaña que propenda por mejorar la imagen ante la ciudadanía, respecto de la efectividad en la solución de los requerimientos, dudas o inquietudes de los usuarios), no obstante, se considera necesario incorporar las aéreas misionales a esta actividad, si se tienen en cuenta que son los procesos que más reciben PQRS.
- No se evidenció información proveniente de las áreas misionales, respecto de los grupos de valor, caracterización y su identificación de necesidades.
- Se continúa con inconsistencias en los reportes suministrados entre el SDQS y la Oficina de Sistemas-OS (ORFEO), al evidenciar información no veraz ni confiable, relacionada con la oportunidad y la calidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos.
- Que el aplicativo de Bogotá te Escucha- SDQS, contempla 10 tipos documentales para derechos de petición y el aplicativo ORFEO no considera los mismos tipos documentales, situación que lleva a reportes no unificados entre dos aplicativos.
- Que los documentos del proceso en el SG, tienen denominación diferente al establecido en la Resolución 514 del 24 de diciembre de 2019.
- En cuanto a la Oficina Jurídica; se requiere implementar en la política de Protección de Datos Personales, actividades relacionadas con (socializar la política, impulsar una cultura de Protección de Datos Personales dentro de la Entidad, realizar un entrenamiento general en Política de Datos Personales para todos los servidores públicos, realizar entrenamiento a los nuevos empleados y contratistas, que tengan acceso con ocasión de su empleo o contrato, a datos personales gestionados por la Entidad. Así como, resolver la solicitud del área de Atención al Ciudadano sobre protocolos específicos para la publicación de respuestas a peticionarios anónimos, correo devuelto, entre otros aspectos.

c. Artículo 4 Decreto 371 de 2010 Proceso Participación Ciudadana y Control Social.

En el mapa de procesos, se encuentra el tipo de proceso Estratégico, en el que se localiza el proceso de Direccionamiento Estratégico, y el procedimiento de Participación Ciudadana-Rendición de cuentas, con vigencia del 04/03/2020, incluido en el Sistema de Gestión-SG.

- Con el propósito de verificar las publicaciones en la página web, se estableció que la Entidad cuenta con: la Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social 2016-2020, vigente desde el 21 de enero de 2020, página web:
- <https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/127-pppde-01.pdf>, en el que se encuentra el plan de participación ciudadana 2020; el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, donde se incluye el ítem de rendición de cuentas, dando cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, evidenciando una estrategia anual; publicaciones de la ejecución presupuestal, proyectos de inversión, planes de compras, entre otros.

- Entre las acciones de divulgación y publicación de la información, principalmente se tiene información concerniente a la Ley 1712 de 2014, en el link <https://www.dadep.gov.co/traspacidad-y-acceso-informacion-publica>.
- En el escenario de los diálogos ciudadanos, se realiza el seguimiento de las peticiones y respuestas a los ciudadanos a través del aplicativo colibrí.
- Se está a la espera de la programación por parte de la Secretaria de Gobierno para la rendición de cuenta de la presente vigencia.
- Se cuenta con atención presencial de Atención al Ciudadano, para brindar orientación y asesoría respecto a los trámites y servicios que se requieran.
- La Entidad informa de manera permanente sobre la gestión institucional, y comparte información a través de la página web y redes sociales, publicando boletines de prensa, y demás piezas comunicacionales.
- Interacciona por medio de espacios habilitados como: Chat, boletín de noticias, el Sistema SDQS y enlaces a las redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube.
- Por otra parte, en el área de atención al ciudadano a través del sistema de Bogotá de Te escucha recibe solicitudes, sugerencias y peticiones por parte de la ciudadanía.
- Cuenta con programas y servicios que pueden ser administrados o ejecutados por las comunidades, por medio de la administración y aprovechamiento del espacio público, con el propósito de obtener recursos para el debido uso y apropiación social de los espacios.

Observaciones:

- Falta de evidencias de la trazabilidad de la participación ciudadana en la gestión institucional, como actas de reunión, registros fotográficos, y estadísticas mensuales por proceso del trabajo con las comunidades.
- Que es necesario fortalecer el mecanismo de estímulos de vigilancia y control, a través de piezas pedagógicas que estimulen la vigilancia y el control a la gestión institucional.
- La necesidad de ajustar las encuestas de satisfacción y percepción; para que los resultados de la medición permitan establecer acciones de mejora acordes con las competencias institucionales.
- No se evidenció reportes estadísticos mensuales de las diferentes dependencias con sus respectivos soportes (relación de ciudadanos, fecha y lugar de la reunión, temas, compromisos, etc.), convirtiéndose en insumo de la participación ciudadana.
- Concerniente al seguimiento a la ley 1712 de 2014, transparencia y acceso a la Información pública, se efectuó revisión a la información publicada en la página web a los numerales: I. Mecanismos de Contacto, II. Información de Interés y III. Estructura orgánica y talento humano; encontrando desactualización en varios numerales entre los que citamos: Mecanismos de contacto por tener diferente información en la página sobre la atención a la ciudadanía en la pandemia, respecto de la Información de Interés, desactualización en convocatorias, calendario de eventos, publicaciones, publicación para niños y niñas (vigencias anteriores); y referente a la Estructura orgánica y talento humano, desactualización en procesos y procedimientos para la toma de decisiones de la entidad, acuerdos de Gestión, evaluaciones del desempeño, falta de identificación de grupos de valor y de interés, entre otros.
- Se encuentran caracterizados los grupos de valor con la información de atención al ciudadano (ciudadanos, Anónimos, Empresas, Grupos comunitarios y Entidades públicas), no obstante, se debe incluir la información de los demás procesos con la totalidad de la información institucional.
- La identificación de los grupos de valor y su caracterización deben permitir garantizar el cumplimiento a los derechos generales y específicos de los ciudadanos, como los espacios de participación.
- Falta de formatos en línea hacia el ciudadano, permitiendo mejorar los criterios de accesibilidad.
- No se evidenció acto administrativo, de aprobación del índice de información clasificada reservada.

d. Artículo 5 del Decreto 371 de 2010 Sistema de Control Interno.

- El área de Talento Humano cuenta con el plan de inducción, reinducción y temática a desarrollar, con el propósito de dar a conocer la organización y el cargo a desempeñar; como reforzar conocimientos o cambios respectivamente.

- La medición del clima laboral se llevó a cabo en la vigencia 2018, a través de la firma GESTIONAMOS CONSULTORES EMPRESARIALES SAS, para lo cual la Entidad realizó actividades encaminadas a las habilidades blandas y riesgo sicosocial, en la presente vigencia aún no se ha efectuado dicha medición.
- Existe medición de interacciones en redes sociales, así como socializaciones periódicas de los diferentes resultados obtenidos en la gestión institucional.
- En la página web, se evidenció un Boletín informativo de rendición de cuentas, Link <https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/rendicion-de-cuentas>; así como, el seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano, donde se informa las acciones adelantadas para fortalecer la transparencia y prevención de la corrupción. Link: https://www.dadep.gov.co/transparencia/control/plan_anual_auditoria.
- Existe el Comité Institucional de gestión y desempeño del DADEP MIPG.
- El Modelo de Autoevaluación por Procesos-MAP, permite el autocontrol de los servidores públicos, el cual se aplica en cada vigencia; encontrándose estructurado en 2 fases, la primera, denominada autoevaluación, permite establecer las fortalezas y debilidades en la gestión; y la segunda, corresponde a la fase de confrontación, donde se verifica la valoración otorgada por los responsables de los procesos con la valoración producto de la auditoría, estableciendo la desviación entre las dos fases e identificando posibles acciones de mejora; incursionando este año con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG (7 Dimensiones y 18 políticas).
- Los resultados y calificaciones obtenidos en la autoevaluación de la presente vigencia, muestran una valoración general que ubica a la entidad en el rango superior del Modelo MAP; referente a la confrontación, que permite visibilizar la realidad institucional, el Sistema de Control Interno y sus procesos muestran que, A nivel de macroproceso y proceso, la Defensoría del Espacio Público se ubica en un rango de desempeño sobresaliente, al alcanzar una valoración superior a 4 en cada uno, mereciendo un reconocimiento al avance en la gestión el proceso de Direccionamiento Estratégico.
- Con el propósito de facilitar el seguimiento a los planes de mejoramiento, la entidad cuenta con el aplicativo de acciones correctivas, preventivas y de mejora-CPM, donde cada responsable de proceso crea las acciones provenientes de diferentes tipos de origen, informa sobre los avances y entrega las evidencias que soportan cada acción.
- Se lleva a cabo evaluación del Sistema de Control Interno, y auditorías a los procesos en cada vigencia, de conformidad con los roles establecidos, y conforme al Plan Anual de Auditoría-PAA, debidamente aprobado, cuyos resultados son conocidos por el representante legal y los responsables de los procesos; informes publicados en la página web de la entidad.
- Se cuenta con varios sistemas de información en línea para la gestión Administrativa y Financiera, entre los que se encuentran: Nómina PERNO, Contratación- SISCO, Inventarios- SAI-SAE, caja Menor, Contabilidad -LIMAI; así como sistemas de información SIDEP 2.0, SIGDEP, Royal y Orfeo para facilitar la prestación de los servicios de la entidad.

Observaciones:

- Se evidencia el número de encuestas diligenciadas de los servidores que asistieron a la inducción y reinducción, sin embargo, no se constata reprogramación de capacitación para aquellos servidores que no asistieron.
- Se evidenció programación a capacitaciones por parte de talento humano de manera simultánea, ocasionando cruces que impiden la asistencia.
- Fortalecer la coordinación entre dependencias, para evitar agendar varias socializaciones al mismo tiempo.
- Ausencia de espacios de apropiación del conocimiento intangible de los servidores.
- En relación con la vigilancia, monitoreo y seguimiento del código de Integridad, se reitera las observaciones plasmadas en el informe “Seguimiento de la Gestión a los procesos institucionales mediante el Modelo de Confrontación de evidencias del Modelo de Autoevaluación”, con radicado No. 20201300018203 del 16-07-2020.
- Se encontró documentación de las comunicaciones, no obstante, se debe incorporar en el sistema de gestión y socializar.

- No se evidencio cuadro de programación, y seguimiento de las actividades cumplidas en el mes, así como una herramienta de medición de las comunicaciones internas.
- Falta de actualización de los controles identificados en los procesos, procedimientos y del día a día, que permitan minimizar la probabilidad de repetición en los hallazgos, observaciones y solicitudes de la ciudadanía.
- Referente a los mapas de riesgos y su materialización, se reitera lo observado en el informe de “Seguimiento de la Gestión a los procesos institucionales mediante el Modelo de Confrontación de evidencias del Modelo de Autoevaluación”. con radicado No. 20201300018203 del 16-07-2020.
- Falta actualizar el diagnóstico del contexto institucional de la Entidad, incluyendo los cambios representativos del entorno externo, contemplando los lineamientos del MIPG y del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.
- Se ha fortalecido el autocontrol en los procesos, aplicando herramientas de autodiagnóstico, permitiendo con esto que las áreas identifiquen las oportunidades de mejora al interior de cada proceso, sin embargo, es necesario divulgar oportunamente por parte del responsable del Sistema de Gestión, las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas de gestión.
- Falta fortalecer el seguimiento y control para las respuestas oportunas a las necesidades y solicitudes de información tanto interna como externa, por medio de alarmas en el aplicativo de correspondencia que permita avisar y recordar los próximos vencimientos.
- Falta priorizar la realización y formalización de plan de continuidad del negocio de tal manera que sea seguro que todos los funcionarios tengan acceso a la información cuando sea requerida, fortaleciendo la transferencia de conocimiento en temas de seguridad incluyendo las buenas prácticas de trabajo en casa.
- Definir lineamientos de control para el área funcional, con el propósito de no dejar ingresar información repetida en las validaciones, conciliaciones y seguimientos de la calidad de la información.
- El proceso de Gestión documental consolidó un instructivo para correspondencia y archivo, fusionando los instructivos de correspondencia y archivo.

5. ANÁLISIS DE POTENCIALES RIESGOS.

- **Riesgo Operativo:** Desactualización de herramientas de gestión e inconsistencias en la información presentada en los reportes, que pueden generar toma de decisiones erradas de la Alta Dirección, falta de articulación entre las dependencias y debilidad en los controles establecidos.
- **Riesgo Cumplimiento:** Al no cumplir con la normatividad externa e interna, como es el caso de la oportunidad en las respuestas en términos de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015; falta de actualización en la página, relacionada con la ley 1712 de 2014, transparencia y acceso a la Información pública; y la documentación de los procesos, como procedimientos; así como la implementación de la política de Protección de Datos Personales.
- **Riesgo Estratégico:** Desactualización del Sistema de Gestión al no tener debidamente publicada y actualizada la documentación de los procesos.
- **Riesgo de Imagen:** Es posible que se genere la afectación de la percepción de confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución, por falta de efectividad en la respuesta a los requerimientos de las necesidades de los ciudadanos; y cierres posteriores en el SDQS.

6. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Verificados los lineamientos establecidos en los artículos 2 al 5 del Decreto 371 de 2010 en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público-DADEP, se colige que la entidad continúa mostrando avances significativos en la implementación de acciones que favorecen la prestación del servicio a la ciudadanía, en condiciones de equidad, transparencia y respeto, avanzando en el acceso a la información, no obstante, es fundamental contar con controles adecuados, eficientes y eficaces; que permitan mitigar la probabilidad de materialización de riesgos, minimizar hallazgos de organismos de control; garantizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta a los ciudadanos; y mejorar la satisfacción y percepción.

Por lo señalado en el transcurso del informe, esta Oficina recomienda llevar a cabo las acciones que fijaron los responsables en los cuestionarios de auditoría 2020, así:

- ❖ Modificar y ajustar el manual de contratación, e incorporar un capítulo transitorio, relacionado con las medidas adoptadas con ocasión del estado de emergencia por el COVID 19.
- ❖ En la parte contractual de los procesos, donde llevan a cabo revisión a estudios previos, precontractuales y contractuales, contar con recurso humano en el área de derecho, con el propósito de minimizar el tiempo de revisión, devoluciones constantes, y errores en requisitos de ley.
- ❖ Continuar con seguimientos periódicos a la oportunidad en la publicación de los documentos de los contratos; y considerar un punto de control dentro del procedimiento para tal fin.
- ❖ Adelantar una acción para construir los expedientes físicos de vigencias anteriores
- ❖ Tener en cuenta e Implementar las actividades que se encuentran pendientes en la política de Protección de Datos Personales, como su socialización, impulsar la cultura de Protección de datos, y fortalecer el área de Atención al Ciudadano sobre protocolos específicos.
- ❖ Al proceso de Gestión del Talento Humano, suministrar las presentaciones o memorias de las capacitaciones específicas a las áreas correspondientes, fortaleciendo la consulta.
- ❖ De acuerdo a la medición resultante en la encuesta de inducción y reinducción, socializar la presentación, con el fin de permitir de consultar e interiorizar los conceptos.
- ❖ Contar con formatos en línea hacia el ciudadano, permitiendo mejorar los criterios de accesibilidad.
- ❖ Llevar a cabo mesas de trabajo para valorar los filtros en la generación de los reportes de Bogotá te escucha y de ORFEO, referentes a los vencimientos de derechos de petición, trabajo previo a generar reportes automáticos, mensuales que le permitan al proceso de atención al ciudadano, generar reportes veraces, confiables, por dependencia, proceso y procedimiento.
- ❖ Contemplar los tipos documentales que se encuentran en el aplicativo de Bogotá te Escucha-SDQS, con los establecidos en ORFEO, con el fin de producir reportes unificados dentro de los 2 aplicativos.
- ❖ Fortalecer los controles para efectuar los cierres oportunos en el aplicativo SDQS, y suministrar información mensual por dependencia, proceso y procedimiento.
- ❖ Como seguimiento y control, incorporar en el aplicativo de correspondencia alarmas que permitan avisar y recordar los próximos vencimientos a las respuestas oportunas a las necesidades y solicitudes de información tanto interna como externa.
- ❖ Establecer direccionadores para el fortalecimiento y cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la participación ciudadana y rendición de cuentas, implementando la política contenida en el MIPG.
- ❖ Verificar la existencia de una estrategia de comunicación que le permita a la comunidad, recibir información permanente en términos de oportunidad, claridad y calidad para ejercer control social efectivo; con un procedimiento permanente de rendición de cuentas en espacios de participación que faciliten el control social y la evaluación ciudadana.
- ❖ Fortalecer el mecanismo de estímulos de vigilancia y control, a través de piezas pedagógicas que estimulen la vigilancia y el control a la gestión institucional.
- ❖ Identificar los grupos de valor y su caracterización, permitiendo garantizar el cumplimiento a los derechos generales y específicos de los ciudadanos, como los espacios de participación.
- ❖ Establecer Rendición de Cuentas con acciones que permitan el enfoque de protección de los derechos ciudadanos, humanos, participando en la construcción de la paz.

- ❖ Llevar cabo capacitaciones de servicio a la ciudadanía para todos los servidores e incentivar la participación ciudadana y rendición de cuentas.
- ❖ Ajustar la documentación de los procesos, y tener en cuenta la situación que se está viviendo en el mundo y en el país (pandemia).
- ❖ Contar con estadísticas que permitan evidenciar la trazabilidad de la participación ciudadana y el control social.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último generar valor para la Defensoría del Espacio Público, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo CPM y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control.

Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tienen fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta Dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos en dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los posibles efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordial saludo,



ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: WALDO YECID ORTIZ ROMERO, Subdirector de Registro Inmobiliario.
LEANDRO CORTÉS RODRÍGUEZ, Subdirector de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.
MARELVI MARÍA MONTES ARROYO, Subdirectora Administrativa, Financiera y Control Disciplinario.
CARLOS ALFONSO QUINTERO MENA, Jefe Oficina Asesora Jurídica.
ALEJANDRA JARAMILLO FERNÁNDEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.
CLAUDIA LILIANA PAIPA AMAYA, Jefe Oficina de Sistemas.
MARÍA DEL PILAR LONDOÑO ARIZA, Comunicaciones.

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera
Revisó y aprobó: Roger Alexander Sanabria Calderón
Fecha: 10 de agosto de 2020
Código: 1308515