



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Radicado DADEP No. 20171300000953



Bogotá D.C., 11-01-2017
130-CI

MEMORANDO

PARA: NADIME YAVER LICHT
Directora

DE: WILLIAM VALDERRAMA GUTIERREZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final Auditoría Especial al Sistema en la Gestión de la Calidad.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento y en ejercicio de sus funciones en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento del artículo 12, literal b), c), d) y g) de la misma norma y en concordancia con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, realizó auditoría especial a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad en todos sus procesos, a fin de proporcionar información encaminada a la toma de decisiones hacia la mejora continua de la misma.

I. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la entidad bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003, reglamentado por el Decreto Distrital 387 DE 2004

II. ALCANCE

Esta auditoría aplica a todos los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP y cubre los requisitos definidos en la Norma NTCGP 1000:2009.

III. FECHA Y LUGAR DONDE SE REALIZÓ LA AUDITORIA

Del 5 al 14 de Diciembre de 2016, Instalaciones del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.

IV. PROCESOS, EQUIPO AUDITOR Y FUNCIONARIOS AUDITADOS

PROCESO	EQUIPO AUDITOR	AUDITADO
ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL	Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Moisés Alonso Romero, David Guerrero González
INVESTIGACIÓN SOBRE ESPACIO PÚBLICO	Julio V. Acosta - Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Guillermo Enrique Ávila Barragán, Diana Milena Valencia, Jennifer Sanes Contreras, Hugo Triviño
INVENTARIO GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO Y BIENES FISCALES	Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Guillermo Enrique Ávila Barragán, Jennifer Sanes Contreras, Nodierth Álvarez Viñuela, Lida Vargas Noy, Hugo Triviño
GESTION DE RECURSOS	Alejandra María López - Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Sandra Liliana Bautista, Gloria Marina González Rodríguez, Fanny Ortiz Londoño, María Del Rocío Gómez Gamba, Luigi Nick Mora Cano, Pablo Enrique Contreras Osorio, Martha Patricia Jiménez
DEFENSA DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DISTRITAL	Fanny Ortiz Londoño - Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Carolina Chinchilla Torres, Moisés Alonso Romero, David Guerrero González Jurídica: Nelson Daniel Álvarez Ospina, Ana María Pardo, Jessica Barrera, Lizzy Rincón, Hugo Ferney Triana, Genaro Salazar, Gloria Amparo Bernal, Katalina Gaitán
GESTION DE TALENTO HUMANO	Albeiro Escobar - Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Julio V. Acosta, Julieth Alexandra Bermúdez
GESTION DE LA INFORMACION Y LA TECNOLOGIA	Julio V. Acosta- Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Oficina De Sistemas: Hugo Roberto Hernández Díaz, María Luisa Mendoza, Ariosto Gómez Archivo De Documentos: Bernardita Irma Rodríguez De Vega, Fiorella Díaz Díaz, Nilson Javier Rodríguez Rojas, Yeison Jara
ATENCION AL CLIENTE Y/O USUARIO	Gabriel Sanín - Luz Angélica Beltrán - Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Sandra Liliana Bautista, Alejandra María López, Bernardo Perugache Rodríguez

PROCESO	EQUIPO AUDITOR	AUDITADO
VERIFICACION Y MEJORA	Karla Julieth Ortiz G. - Diego Alexander Urazan	Luz Angélica Beltrán, Alejandro Rondón Ávila, Gina Eneida Gómez
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Karla Julieth Ortiz - Diego Alexander Urazan	Dirección: Felipe Antonio Salazar Díaz Planeación: Isaías Sánchez Rivera, Luz Angélica Beltrán, Lina María Hernández Acosta, Biainey Liceth Merchán Villamizar, Alejandro Rondón Ávila. Comunicación: Andrés Mauricio Luque Ayala, Alex Pineda, Juan David Carrion, Jhoana Pinto, Andrea Angulo, Mauricio Luque, Yelitza Villa

V. IDENTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE AUDITORIA

Criterios normativos de la Norma NTCGP 1000:2009, documentación, procedimientos, formatos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que permiten asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de la entidad.

VI. FORTALEZAS

- Se resalta el compromiso de los líderes de los Procesos de Investigación de Espacio Público, Inventario General de Espacio Público y Bienes Fiscales, Gestión de la Información y la Tecnología, Gestión de Talento Humano y Atención al Cliente y/o Usuario, con su mejora y con la actualización de los elementos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, así como la responsabilidad, la participación y aportes de los funcionarios en el desarrollo y ejecución de la auditoría.
- Se observa una correcta alineación en la ejecución de las actividades respecto a lo estipulado en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para los procesos de Investigación de Espacio Público, Inventario General de Espacio Público y Bienes Fiscales, Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital.
- Los procesos de la entidad, cuentan con la documentación obligatoria de acuerdo a los modelos implementados en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

VII. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se han adelantado actividades de capacitación, socialización y divulgación, tales como la inducción y reinducción general y también en puesto de trabajo dentro de la Entidad, no obstante y basado en el desarrollo del trabajo de campo de la auditoria se observó desconocimiento con respecto a la política del SGC, los Objetivos estratégicos, la Misión, la Visión de la entidad, los principios y valores, aclarando que un buen número de funcionarios y contratistas del DADEP conocen de manera general estos aspectos, por lo tanto se recalca acerca del fortalecimiento de las procesos de capacitación al personal en aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que le permitan un mejor y adecuado mantenimiento en términos de eficiencia y eficacia.
- En los procesos de Investigación del Espacio Público, Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales, Gestión del Talento humano, Gestión de la Información y la Tecnología; se viene desarrollando la actualización de la documentación en los procesos del Sistema Integrado de Gestión, por tanto, como factor crítico de éxito, se debe informar y socializar a todo el personal las actualizaciones adelantadas en todos los procesos con el fin de garantizar el uso adecuado de la documentación que compone el SGC.

VIII. OBSERVACIONES

- De acuerdo a las entrevistas realizadas a los diferentes funcionarios y servidores de la entidad, se identifica la falta de conocimiento de la Política de Sistema de Gestión de la Calidad, los Objetivos Estratégicos, la Misión y Visión; no obstante, los servidores que desarrollan actividades en los procesos de Investigación del Espacio Público e Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales, tienen conocimiento y saben cómo ingresar a la Intranet del Departamento, para ubicar esta información y consultarla.
- En el Proceso de Atención al cliente se observó que el Registro Acta de Reunión (127-FORAC-10), en donde se realizó el Seguimiento al Mapa de Riesgos de Proceso, se encuentra incompleta en su diligenciamiento, faltando fecha, hora y lugar.

IX. NO CONFORMIDADES

- No se tiene las tablas de retención documental actualizadas, para todos los procesos, incumpliendo con lo ordenado en el Acuerdo 004 de 2013 expedido por el Archivo General de la Nación y a lo establecido en el literal B del Numeral 4.2.3 de la Norma NTC GP1000:2009.
- En los procesos de Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Información y la Tecnología, no se registran en el Formato CPM (127-FORUM-07), las acciones de mejora ejecutadas, lo

anterior incumpliendo lo establecido en el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora (127-PRCUM-02) adoptado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad y el Literal E del Numeral 8.5.2 de la Norma NTC GP1000:2009

- Durante la auditoria al Proceso de Gestión Documental, no se aportó el Programa General de Archivo (PGD) incumpliendo con lo establecido en el Literal A del Artículo 6 de la Ley 594 de 2000 y el Plan Institucional de Archivos (PINAR), en contravención a lo definido en el Literal D Artículo 8 de Decreto 2609 de 2012 y el Literal F del Numeral 4.2.3 de la Norma NTC GP1000:2009.
- Durante la auditoria, a cada uno de responsables o ejecutores de proceso se les realizó entrevistas, en donde se observó la falta de conocimiento de la Política de Sistema de Gestión de la Calidad y los Objetivos Estratégicos de la Calidad, lo anterior no permite evidenciar lo ordenado en el Literal E Numeral 5.3 y Literal D Numeral 6.2.2 de la NTC GP1000:2009.
- Se observa una No Conformidad, toda vez que, al revisar la pagina Web de la Entidad, se evidencia que se tienen publicado documentos en versiones anteriores a la vigente tales como, directorio de contactos, reporte de prestación de servicios, glosario, eventos desarrollados por parte de la entidad, presupuesto general, lo anterior incumple con la Ley 1712 de 2014 y el Literal D del Numeral 4.2.3 de la Norma NTC GP1000:2009.
- La Alta Dirección no aporta evidencia de la realización de la Revisión por la Dirección, durante el último año, de acuerdo con lo anterior incumple los requisitos Literal D Numeral 5.1, 5.6 y 8.5.1 de la Norma NTC GP1000:2009.
- Durante la auditoria con la Alta Dirección no presenta evidencia de realización de la Rendición de Cuentas (2.016), dado lo anterior no se cumple con lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010 y el Literal D del Numeral 7.2.3 de la Norma NTC GP1000:2009.
- No se evidencia la adopción de acciones o correcciones que permitan el logro de las metas en los procesos de Investigaciones Sobre Espacios Públicos, Inventario General del Espacio Público, Administración del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital, Gestión de Recursos, de acuerdo Tablero de Indicadores, lo anterior incumple con lo establecido en el Parágrafo 3 del Numeral 8.2.3 de la Norma NTC GP1000:2009.

X. CONCLUSIONES

- En la auditoria se pudo evidenciar que las actividades a cargo de la Alta Dirección no se han realizado, como son la revisión por la dirección, que de acuerdo con la norma se debe realizar una vez al año, y que en el instructivo de Revisión por la Dirección (127-INSDE-01) adoptado por la entidad se debe realizar una vez al año y seguimiento a los seis (6) meses.

Es importante resaltar que la Alta Dirección debe procurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que debe verse reflejado en la satisfacción del cliente o ciudadano, donde un elemento vital es la revisión al SGC en donde puede ver cada uno de los procesos y el alcance de las metas, el avance de cierre de los hallazgos realizadas por las entidades de control, evaluar el cumplimiento de los objetivos de cada proceso y de la Defensoría, la conformidad de la política del Sistema y determinar las oportunidades de mejora, lo anterior en términos de Calidad.

Esta evaluación corresponde a la Alta Dirección y actualmente no se aporta evidencia de realización, por lo tanto, hace falta la directriz y guía al SGC, se considera un elemento a mejorar con urgencia.

- Se observa una debilidad en el control de documentos y registros, toda vez que las fuentes de información manejan información desactualizada, como se observo en la página web de la Entidad, así mismo falta la actualización en las tablas de retención documental, que dan las directrices y guía en la gestión y administración de los documentos de la Defensoría.
- Revisando los indicadores de gestión de los procesos, se encuentra una debilidad en su análisis y en el planteamiento de acciones o correcciones que permitan lograr la meta planteada. El indicador de gestión es uno de los elementos que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas del proceso, al no realizar un adecuado análisis que permitan tomar acciones oportunas y adecuadas para el logro de los mismos.

Cordial Saludo,


WILLIAM VALDERRAMA GUTIERREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Con Copia: Isaías Sánchez Rivera, Jefe Oficina de Planeación

Proyectó: Karla Julieth Ortiz Gutiérrez
Fecha: 29 de Diciembre de 2016
Revisó y Aprobó: William Valderrama Gutiérrez