



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

INFORME EJECUTIVO

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y PROYECTO DE INVERSIÓN 1126

Periodo de Ejecución: Entre el 18 de febrero y 27 de marzo de 2020, se llevó a cabo la auditoría al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo programado en Plan Anual de Auditoría 2020.

Objetivo General: Verificar mediante muestreo la aplicación de controles claves en el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, respecto a la oferta institucional de trámites y servicios ofrecida a la ciudadanía en las siguientes actividades:

- Modelo multicanal, cualificación, seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía.
- Cobro y facturación por concepto de uso de espacio en la Red CADE y;
- Proyecto de inversión 1126 “Implementación de un nuevo enfoque de servicio a la ciudadanía”

Alcance: El alcance se define de acuerdo con las actividades a verificar y el periodo de tiempo en que fueron desarrolladas las mismas así:

- Mediante la selección de una muestra de controles del proceso auditado, verificar en registros y soportes la aplicación de los controles entre julio 2019 y enero 2020.
- A través de la selección de algunas sedes de Cades y Supercades, verificar el cumplimiento en la prestación adecuada de los servicios de acuerdo con lo establecido.
- Mediante la selección de una muestra de contratos financiados con recursos del proyecto 1126, verificar la adecuada ejecución de las obligaciones contractuales de estos.

Equipo Auditor: Jefe Oficina de Control Interno -Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado -Sandra Osorio Hoyos.

Metodología aplicada: Para el desarrollo de la auditoría, se aplicaron técnicas internacionalmente aceptadas, mediante el análisis, comprobación de información y revisión documental.

Marco normativo referente:

- Decreto 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Circular 007 de 2018. Lineamientos para la implementación de la Política Pública.
- Proceso 2212100-PO-008 Gestión Distrital del Servicio a la Ciudadanía Versión 10.

- Procedimiento 2212200-PR-036 Administración modelo multicanal de servicio Versión 12
- Procedimiento 2212200-PR-043 Cualificación servicio a la ciudadana a servidores. Versión 12.
- Procedimiento 2212200-PR-041 Estructuración modelo multicanal servicio a ciudadanía. Versión 10
- Procedimiento 2212200-PR-044 Seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía. Versión 12
- Procedimiento 4220000-PR-377 Cobro y facturación de uso de espacio en los Supercade. Versión 1
- Manual de Cobro y Facturación Supercade. Versión 4
- Instructivo Comité Financiero. Versión 1.
- Reglamento Interno del Comité Financiero. Versión 3.
- Reglamento de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía. Versión 3.

Conclusión:

Resultado de la evaluación al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Proyecto de Inversión 1126, se estableció de forma general, mediante las muestras seleccionadas la adecuada aplicación de controles frente a los riesgos asociados al mismo, respecto a la cualificación de los funcionarios y facturación de cuentas por cobrar.

Por otro lado, se evidenció la aplicación parcial de controles para el seguimiento y medición del servicio a la ciudadanía e implementación de la Política Pública y modelo multicanal de servicio a la ciudadanía.

Se indica parcial ya que, en el resultado de pruebas de auditoría se identificaron observaciones en estas actividades, tales como; algunas deficiencias en la atención a la ciudadanía en puntos visitados, debilidades en el servicio de vigilancia, espacios dentro de algunos puntos sin utilización, infraestructura sin la señalética adecuada y falta de algunos documentos requeridos en procesos contractuales con recursos del proyecto de inversión 1126.

Finalmente, no se encontró documentadas las actividades de control, responsable de su ejecución, periodicidad de realización y soporte de ejecución de la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, sin embargo, se confirmó la definición del plan de implementación y la aplicación del seguimiento por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Observaciones y Recomendaciones

A continuación, se relacionan los aspectos observados y las recomendaciones formuladas producto de la auditoría de gestión practicada al proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía:

Teniendo como criterio el Manual de Servicio a la Ciudadanía, se tomó una muestra de cuatro (4) puntos de atención de la Red CADE; Supercade CAD, Supercade Américas, Supercade Calle 13 y Cade Santa Lucia, donde se realizó prueba de cliente oculto, evaluando la atención al usuario, oportunidad del servicio, resultados del servicio recibido y algunos aspectos de infraestructura. Las situaciones observadas se comunicaron a los coordinadores, Sandra Agudelo, Rafael Pino, Olga Lucia Vásquez y Sandra Sanabria respectivamente, al momento de retiro de las instalaciones, así:

Observación N° 1

Supercade CDA:

Resultado de la visita 10 de marzo de 2020 en horario de la mañana, se encontró un adecuado funcionamiento de tiempos de entrega de turnos, atención de trámites, en general un adecuado servicio y atención de los funcionarios y prioridad en la atención a personas discapacitadas y de la tercera edad, igualmente, las instalaciones se encuentran en buen estado y se cuenta con mobiliario suficiente, sin embargo, se observaron las siguientes excepciones:

- En relación con el conocimiento de servicios ofrecidos por la Red Cade, se consultó a la funcionaria del módulo de información, respecto al trámite de atención a víctimas del conflicto armado, sin tener respuesta, situación que denotó falta de conocimiento de la guía de trámites y servicios.

Al respecto, en atención al informe preliminar, se exteriorizó por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía que se trató de una situación excepcional. Se realizan capacitaciones y sensibilizaciones sobre productos y servicios, enfatizado en los procesos de atención.

- Se identificaron personas (tramitadores) al ingreso de las instalaciones, ofreciendo servicios de trámites y descuentos en pago de impuestos predial y vehículos, se observó que un vigilante dio ingreso de una de estas personas, incumpliendo con el control establecido, persona que abordó a usuarios que se encontraban adelantando diligencias. Es de señalar, que el punto al ingreso instaló un aviso el cual solicita no hacer uso de los ofrecimientos por tramitadores.

La Subsecretaria indicó que se han adelantado requerimientos solicitando apoyo de la Policía Nacional y de Gestores del Espacio Público, sin obtener respuesta favorable de estas autoridades.

- En recorrido a las instalaciones, se observó que no se cuenta con ubicación de mapa de ruta de evacuación, salidas de emergencia, horario de atención y algunas luminarias están en mal estado.

En atención al informe preliminar, la Coordinadora del punto, informó haber realizado requerimientos desde el mes de septiembre de 2019 a la Dirección de Talento Humano, a través del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, solicitando la instalación de señalización de emergencias, igualmente, se allegó a esa Dirección, informe de visita efectuada en enero del 2020 por la ARL Positiva, quienes indicaron la necesidad de mejorar la señalización.

Por otra parte, se apreció que no se había retirado publicidad y elementos con el logo "Bogotá Mejor para Todos". En atención a esto, se nos informó la realización por parte de la arquitecta de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, del desmonte de estos elementos.

Recomendaciones

Las recomendaciones tienen como ánimo ayudar al mejoramiento del servicio de atención, fortalecer el servicio de vigilancia y mejorar las condiciones de las instalaciones del Supercade CDA.

- Adelantar jornadas de capacitación a los funcionarios del módulo de información respecto al conocimiento de la guía de trámites y servicios, para mejorar la orientación a los usuarios.

- Adelantar sesión de trabajo con el contratista del servicio de vigilancia, dando instrucción al vigilante de turno impedir el ingreso de tramitadores para prevenir que esta práctica se repita al interior de las instalaciones.
- Continuar con las gestiones frente a las dependencias encargadas del mantenimiento y restructuración de los inmuebles, en lo referente a instalar señalización de rutas de emergencia, disposición de elementos que se encuentra sin utilización, con el fin de llevar a cabo las mejoras y adecuaciones requeridas.

Supercade Américas:

Resultado de la prueba 13 de marzo de 2020 en horas de la mañana, mediante cliente oculto, se observó conocimiento del funcionario de información de trámites a realizar en el punto, la atención por los funcionarios en general es adecuada y las instalaciones cuentan con salas de espera adecuadas y suficientes.

Finalizado la inspección se socializó los resultados al Coordinador del punto, Rafael Pino, informándole las excepciones observadas, con el fin de que se tomaran las acciones correspondientes:

- Al ingresar a las instalaciones del Supercade, no se apreció control de seguridad por parte del servicio de vigilancia, respecto a verificar los elementos que ingresan los usuarios. La ausencia de esta medida puede conllevar a posibles daños al interior las instalaciones del Punto e inseguridad sobre bienes de los ciudadanos que se encuentran efectuando diligencias.

En atención al informe preliminar, señaló el coordinador que es una situación casual, ya que el punto cuenta al ingreso y salida con dos Garrett (detector de metales), los cuales la Subdirección de Servicios Administrativos retiro para mantenimiento en febrero de 2020, en ese sentido, se solicitará a la Subdirección, agilidad en la entrega y reinstalación de los mismos.

- Se observó una sección al lado derecho del ingreso de las instalaciones de aproximadamente 44 metros cuadros con muebles al interior sin uso y desorden tales como: sillas, módulos, escritorios, entre otros. A lo que indicó el Coordinador que por el alto valor del arriendo no ha sido posible su alquiler, desde hace de cerca de cuatro (4) años.

Al respecto, en respuesta al informe preliminar, se informó que el retiro de elementos y muebles se gestionó desde septiembre de 2019 con la Subdirección de Servicios Administrativos, en su momento la dependencia informó que por falta de espacio, esta actividad se encontraba pendiente de ejecución, el reintegro de estos elementos le permitirá al Supercade el aprovechamiento del espacio.

- Se estableció el día de la visita, demora en tiempos de espera para la atención de trámites, superando el promedio de una hora, aun cuando el punto no presentaba congestión. En la prueba se solicitaron 2 trámites, uno de afiliación a Colpensiones, atendido pasada 1 hora y solicitud de RIT, pasó 1 hora y media sin atención, no se esperó más, es decir, no fue atendido.

Sobre el particular, el Coordinador indicó que se reportará estos eventos a las entidades responsables del servicio, para que diseñen las acciones a que haya lugar, con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía.

Recomendaciones: Las recomendaciones planteadas tienen como objetivo contribuir en el mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía y en la presentación de las instalaciones.

- Adelantar las gestiones ante la Subdirección de Servicios Administrativos, para agilizar la reinstalación de los Garrett, igualmente, requerir a los vigilantes ejerza un mayor control al ingreso de las instalaciones, con el objetivo de mantener fortalecida la seguridad del punto.
- Adelantar una mesa de trabajo con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección de Servicios Administrativos para evaluar alternativas que den viabilidad de arrendar el espacio del inmueble o ampliar la utilización del espacio para los servicios del Supercade y definir la destinación del mobiliario que se encuentra sin servicio.
- Reportar por parte del Coordinador del punto los eventos de demora observados a las entidades que presentan esa situación, para diseñar las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar, con el fin de mantener una adecuada atención a la ciudadanía en el punto de atención.

Supercade Calle 13:

Resultado de la visita 17 de marzo de 2020 en horas de la mañana, mediante cliente oculto, se observó conocimiento por parte del funcionario de información de los trámites a realizar en la Red Cade, así como una atención cordial por los funcionarios en general e instalaciones con salas de espera suficientes.

Finalizada la visita se socializaron los aspectos encontrados con la coordinadora del punto, comunicando también las siguientes excepciones observadas, con el fin de tomar las acciones preventivas:

- Como prueba en visita al punto, se solicitó el trámite de afiliación a Colpensiones, desde el recibo del turno 8:00 am, hasta la atención, pasaron 35 minutos, la demora se debió a que la funcionaria llegó a su puesto a las 8: 20 a.m. y la primera actividad fue cambiarse de ropa y zapatos en módulo de atención, procediendo a dar atención a las 08:35 am, cuando el ingreso es a las 08:00 am.

En atención al informe preliminar, la Coordinadora del punto indicó que, finalizada la visita de auditoría realizó una retroalimentación verbal a la funcionaria sobre los horarios y protocolos de atención.

- En recorrido a las instalaciones del Supercade, se observaron tres (3) salas sin utilización desde hace aproximadamente 3 años. Según comunicó la Coordinadora del Punto, existe una situación jurídica con estos espacios que está sujeta a decisión de segunda instancia de un Juez de la República.
- En relación con la infraestructura, no se encontró extinguidores en lugares visibles, mapa de ruta de evacuación y salidas de emergencia e igualmente, presenta luminarias en mal estado.

En atención al informe preliminar, la Coordinadora indicó que estas situaciones ya se comunicaron al funcionario Mario Lanza de la Dirección de Talento Humano. Por otra parte, aún no se ha retirado publicidad y elementos con logo "Bogotá Mejor para Todos", la Coordinadora informó proceder a realizar una revisión en la cartelera interna de la oficina y actualización de esta.

Recomendaciones:

Las recomendaciones tienen como ánimo ayudar a contribuir al mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía como de la mejora de la presentación de las instalaciones.

- Se aconsejó a la coordinadora hacer la respectiva retroalimentación verbal y seguimiento a la funcionaria de Colpensiones, para que dé inicio de labores a la hora establecida y recordarle el lugar previsto para adelantar actividades diferentes a la atención de los usuarios.
- Es importante que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía realicen reunión con la Oficina Jurídica con el propósito de tener un seguimiento periódico sobre los avances del proceso jurídico.
- Continuar las gestiones frente a las dependencias encargadas del mantenimiento y restructuración de inmuebles, en lo referente a señalización de rutas de emergencia, extinguidores en sitio visibles, retiro de elementos de administración anterior, con el fin de realizar las adecuaciones requeridas.

Cade Santa Lucia:

Resultado de la visita al punto, 16 de marzo de 2020, en las horas de la mañana, mediante cliente oculto, se observó conocimiento por parte del funcionario del módulo de información de los trámites a realizar en la Red Cade, oportunidad en la asignación de turnos y atención de los trámites, salidas de emergencia señalizadas, atención cordial de los funcionarios en general e instalaciones con salas de espera suficientes.

Finalizada la visita, se socializaron los aspectos encontrados a la coordinadora del punto, informándole también las siguientes excepciones observadas, con el fin de tomar las acciones correctivas oportunas:

- El servicio de vigilancia se encuentra al interior de las instalaciones, por tanto, la puerta de ingreso al punto esta desprotegida, debilidad de seguridad que hace vulnerable el acceso al lugar.

En atención al informe preliminar, se informó por la Coordinadora que, el servicio de vigilancia es tutelado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, que el 20 de diciembre de 2019 se realizó solicitud de apoyo de seguridad, a lo cual la Empresa de Acueducto respondió que "no era viable nombrar servicio de vigilancia toda vez que no estaba contemplado en el presupuesto de 2019".

- Se encontró un espacio en la parte trasera del módulo de información, sin ser aprovechado por el punto, lugar donde se almacenan muebles que están fuera de servicio.

En respuesta al informe preliminar, se informó que el retiro de elementos y muebles se gestionó desde septiembre de 2019 con la Subdirección de Servicios Administrativos, dependencia que informó, que por falta de espacio, esta actividad se encontraba pendiente de ejecución, el reintegro de los elementos le permitirá al Supercade la utilización del espacio.

Recomendaciones:

Las recomendaciones tienen como ánimo ayudar a contribuir en el mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía y mejora de la presentación de las instalaciones del Cade.

- Se recomendó que el coordinador del punto evalué con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la necesidad de acuerdo con la seguridad de la zona, de contar con un vigilante adicional al ingreso de las instalaciones, con el fin de fortalecer el servicio de vigilancia y mejorar la seguridad en la zona de acceso al punto.
- Adelantar una mesa de trabajo con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía y Subdirección Administrativa, con el objeto de evaluar alternativas que den viabilidad definir la destinación del mobiliario que se encuentra sin servicio, con el objetivo de llevar a cabo la utilización del espacio.

➤ **Cualificación en servicio a la ciudadanía a servidores públicos.**

Oportunidad de mejora N° 1:

Verificada la ficha del indicador denominado servidores cualificados, se observó para julio de 2019 la programación de 300 cualificaciones y ejecución de 597, sin embargo, revisados los soportes solo se identificó el sustento de 546, presentándose diferencia de 51.

Al respecto, se considera conveniente complementar los soportes de cumplimiento o en caso de no contar con estos, solicitar el ajuste a la ficha, teniendo en cuenta, que lo ejecutado es superior a lo planeado, ajuste no presentara cambios en el porcentaje de cumplimiento.

Política pública de servicio a la ciudadanía:

De un total de 37 productos definidos en el plan de implementación de la Política Pública, se tomó una muestra de 8 productos, con el fin de verificar la existencia de los mismos, según lo programado al 31 de diciembre 2019, observando que uno de los productos verificados correspondiente a 97 trámites de racionalización, no contaba con soportes pertinentes.

En atención al informe preliminar, la profesional de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Calorina Ávila, procedió a registrar la evidencia en la carpeta One Drive, por lo tanto, se subsanó la situación evidenciada.

Observación N° 2:

Verificado el Reglamento Interno del Comité Financiero Vs 3 de junio 2018, en el título denominado toma de decisiones establece que, *el Comité Financiero sesionara por lo menos una vez al mes*, por lo anterior para, se solicitaron las actas respectivas de 2019, sin obtener los documentos que soporten la realización de las sesiones.

Por otra parte, se observó que el Reglamento, no se encuentra actualizado respecto a la normatividad vigente en las funciones y conformación del mismo.

En atención al informe preliminar, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía informó la realización de dos (2) reuniones; sesión ordinaria del 13/03/2019 y sesión extraordinaria 29/05/2019, las actas se encuentran físicas en archivo de gestión de la Subsecretaría. En consecuencia, por las circunstancias de cuarentena, serán objeto de obtención al retornar a las instalaciones.

Recomendación:

Aun cuando se comunicó la realización de dos sesiones, se recomienda dar cumplimiento a la periodicidad mensual para la ejecución del mismo, según lo establece el Reglamento Interno del Comité Financiero vigente, por otro lado, es conveniente realizar la actualización del reglamento conforme lo dispuesto en la normatividad vigente respecto a la conformación y funciones del mismo.

➤ **Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía**

Oportunidad de mejora N° 2:

Resultado de las observaciones generadas en las visitas realizadas por la Dirección de Calidad del Servicio a los puntos de la Red Cade, no se observó la definición de acciones encaminadas a subsanar las mismas.

En tal sentido, consideramos conveniente definir acciones conducentes a corregir las situaciones que se identifican, ya que, al no aplicarse correctivos, se pierde el trabajo de seguimiento con la probabilidad que las situaciones presentadas no se subsanen oportunamente y se mantengan.

➤ **Proyecto de inversión 1126**

Observación N° 3:

Revisadas las unidades contractuales e información registrada en SECOP II de una muestra de cuatro (4) contratos suscritos con recursos del Proyecto de inversión 1126, se identificaron debilidades respecto a la documentación soporte de obligaciones contractuales, así:

Contrato 764 de 2019: Suscrito con José Sady por valor de \$312 millones, cuyo objeto atiende a la adquisición de mobiliario, no se observó seguimiento por el supervisor a las obligaciones de; adopción del plan institucional PIGA por el contratista, cumplimiento de la directiva 006 de 2012 y cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, este contrato se encuentra en proceso de liquidación.

Recomendación:

Es necesario fortalecer la función de supervisión respecto al seguimiento del cumplimiento adecuado de las obligaciones contractuales pactadas con los contratistas.

Oportunidad de mejora N° 3:

Contrato 793 de 2019: Celebrado con Andivisión por \$41 millones, cuyo objeto atiende a la adquisición de equipos de cómputo, no se evidenció seguimiento del supervisor a la obligación de capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo al personal del contratista, según se comunicó por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, esta situación se presentó ya que esta obligación no aplicaba para el primer pago, sin embargo, se encuentra recomendable realizar el seguimiento a la totalidad de obligaciones indicando su cumplimiento o que no aplicación de la misma.

Contrato 94 de 2020: Celebrado con Andrea del Pilar Torres por valor de \$65 millones, cuyo objeto es el acompañamiento jurídico a la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, verificado el pago realizado por los días laborados 30 y 31 de enero de 2020, no se encontró el Certificado de cumplimiento.

En atención al informe preliminar, la Subsecretaría allegó el certificado, se insta a esta dependencia a mantener la totalidad de soportes a disposición de los usuarios, ya sea en medio físico o magnético.

➤ Gestión de Riesgos del Proceso:

Oportunidad de mejora N° 4:

Producto de la revisión, se observó la posible identificación de 3 riesgos probables del proceso de Servicio a la Ciudadanía, que en el caso eventual de materializarse pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, que no están contemplados en la matriz de riesgos estos son: sanciones administrativas por no aplicación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, incumplimiento de metas del proyecto de inversión, por falta de seguimiento y multas o sanciones por incumplimiento de obligaciones contractuales pactadas.

En este sentido, consideremos prudente analizar con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación la factibilidad de su incorporación en la matriz de riesgos.

Planes de Mejoramiento:

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por la Subsecretaría Servicio a la Ciudadanía, la Dirección de Calidad del Servicio y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía definieron acciones de mejora dirigidas a subsanar las observaciones identificadas como de las oportunidades de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento a efecto de seguimiento para su cumplimiento.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Sandra Osorio Hoyos - Profesional Especializado OCI
Revisado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno