



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO RESULTADO VISITAS A CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS – CLAVS DE LA SECRETARÍA GENERAL

PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 19 y el 27 de octubre 2020, se llevó a cabo visita a las instalaciones de los Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV'S Rafael Uribe Uribe, Patio Bonito, Bosa, Chapinero y Suba, de la Secretaría General, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el 2020.

OBJETIVO GENERAL

Establecer la adecuada aplicación de los controles del proceso definido para asegurar la operación en los Centros Locales de Atención a Víctimas, Rafael Uribe Uribe, Patio Bonito, Bosa, Chapinero y Suba en el marco de la Ley 1148 de 2011, oferta Distrital y Nacional, de las Entidades que tienen responsabilidades para el restablecimiento de los derechos de las víctimas del conflicto armado interno y Plan Integral de Víctimas.

Así como, evaluar la implementación de los protocolos de Bioseguridad, para el sostenimiento de la operación bajo las nuevas condiciones de bioseguridad conforme a las medidas impartidas por la normatividad vigente legal.

ALCANCE

Mediante visita a los cinco CLAV'S, que representan el 55% de los nueve existentes, verificar la aplicación adecuada de los controles del proceso de atención a las víctimas del conflicto armado interno, seguimiento y restablecimiento de sus derechos. Así como, comprobar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados para atender la emergencia sanitaria.

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno – Jorge E Gómez Quintero
Profesional Especializado Oficina de Control Interno – Dámaris Sánchez Salamanca.

METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo del seguimiento Centros Locales de Atención a Víctimas – CLAV'S de la Secretaría General, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas en las visitas de recorrido a cinco CLAV'S, evaluando el sostenimiento para asegurar la operación de los centros de atención como de la verificación en sitio de los protocolos de bioseguridad implementados para atender la emergencia sanitaria.

PRINCIPALES REFERENTE NORMATIVO Y DOCUMENTO DE REFERENCIA

- Ley 1148 de 2011, Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- 4120000-OT-058 Documento Técnico de Tasación Medidas de Ayuda Humanitaria.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195





SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO RESULTADO VISITAS A CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS – CLAVS DE LA SECRETARÍA GENERAL

CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado de la visita realizada a los CLAV'S Rafael Uribe Uribe, Patio Bonito, Bosa, Chapinero y Suba, se estableció en términos generales la adecuada administración de recursos de ayuda humanitaria inmediata como de la aplicación de protocolos, lineamientos y medidas relacionadas con bioseguridad en las sedes objeto de evaluación.

En lo referido a la administración de los CLAVS, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con protocolo de bioseguridad, atención y prestación de los servicios, plan de seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información, que con la debida atención contribuirán a fortalecer la administración y uso de los recursos.

Observaciones y Recomendaciones resultado de las pruebas practicadas

A continuación, se presentan las oportunidades de mejora producto de la visita realizada a los cinco CLAV'S anteriormente mencionados, para ser analizadas y atendidas de la mejor forma, con el propósito que sean de utilidad para contribuir al fortalecimiento y la aplicación adecuada de los controles del proceso de atención a las víctimas del conflicto armado interno, seguimiento y restablecimiento de sus derechos, así mismo fortalecer el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados para atender la emergencia sanitaria.

1. Ayuda Humanitaria

En revisión del procedimiento relacionado con "*la tasación medidas de ayuda humanitaria inmediata*", se encontró que los CLAV'S Rafael Uribe Uribe, Patio Bonito, Bosa, Chapinero y Suba, vienen cumpliendo con el procedimiento para otorgar ayuda humanitaria, donde se evalúa la pertinencia de la entrega de estas, se verifica la cantidad de integrantes del núcleo familiar registrados ante el Ministerio Público, para determinar la tasación, se realiza la caracterización de la población a través del Sistema de Información para Víctimas – SIVIC, lo cual permite garantizar la asistencia alimentaria, y el alojamiento transitorio (modalidad de arriendo).

2. Protocolos de Bioseguridad para el Adecuado Manejo del COVID - 19

Oportunidad de Mejora No 1

En revisión de la implementación de las medidas generales de bioseguridad en los Clavs, se observó que la Entidad mediante Resolución 189 del 22 de mayo de 2020, adoptó las medidas para contener y prevenir la infección respiratoria aguda causada por el virus SARS-CoV-2, la cual se encuentra publicada en la Entidad y fue socializada a los servidores mediante memorando electrónico No 3-2020-11494, donde destacan la priorización de trabajo en casa, teletrabajo, condiciones para el trabajo en forma presencial, cerco epidemiológico, movilidad biosegura, uso de parqueaderos, medidas de autocuidado entre otras medidas.

INFORME EJECUTIVO
RESULTADO VISITAS A CENTROS LOCALES DE
ATENCIÓN A VÍCTIMAS – CLAVS DE LA SECRETARÍA
GENERAL

Al respecto, en la verificación de las medias se encontró debilidad en la aplicación de las normas de autocuidado, en el CLAV de Rafael Uribe Uribe relacionadas con el uso adecuado del tapabocas y máscara acrílica, por lo cual se recomendó al coordinador del CLAV, señora Liliana Marcela Castillo, recordar y fortalecer el seguimiento diario y continuo para el uso permanente de estos elementos de protección de cada uno de los servidores.

Oportunidad de Mejora No 2

En relación con la adecuación de instalaciones para la atención en los CLAV'S y acceso por parte de los ciudadanos, servidores y/o contratista, se observó que, en la zona de desinfección, no se asignó la instalación de lavamanos; lo cual consideramos importante, que se solicite a la Subdirección Administrativa la viabilidad de instalar y habilitar el uso de los mismos en los centros de atención, ya que por la caracterización de los ciudadanos que se atienden y algunas limitaciones de acceso a una buena higiene, el uso de gel puede no ser suficiente.

3. Atención y Prestación de los Servicios

Para verificar la atención y prestación de los servicios de los Centros Locales de Atención a Víctimas, se llevó a cabo visita al CLAV Rafael Uribe Uribe, Patio Bonito, Bosa, Chapinero y Suba, donde se encontró que el aforo máximo definido para cada uno de ellos se estableció en el 50% de la población como de puestos de trabajo de las entidades que prestan servicios en los CLAV'S, como se detalla a continuación:

CLAV'S	Población		Puestos de Trabajo	
	Aforo 100%	Aforo 50%	Aforo 100%	Aforo 50%
Rafael Uribe Uribe	195	97	32	16
Chapinero	110	55	46	23
Patio Bonito	90	45	36	18
Suba	129	65	28	14
Bosa	158	78	32	16

Aforo que se monitorea de manera continua a través del Sistema de Asignación de Turnos – SAT, en la revisión efectuada de los turnos asignados durante el periodo comprendido entre 01 al 22 de octubre de 2020, se estableció el cumplimiento del aforo y principio de distanciamiento mínimo, en promedio de aforo en cada Centro Local, así: Rafael Uribe Uribe (53); Chapinero (11); Patio Bonito (22); Suba (14) y Bosa (28).

Oportunidad de Mejora No 3

Respecto al CLAV Patio Bonito, se observó que la sala de espera de las víctimas se encuentra al aire libre, por tanto, los ciudadanos quedan sin protección en caso de lluvia o sol, se considera importante adelantar las acciones conducentes para evaluar la posibilidad de realizar la adecuación necesaria, con el propósito de brindar mejores condiciones de atención a las víctimas y mitigar los impactos de cambio climático.



SECRETARÍA
GENERAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME EJECUTIVO RESULTADO VISITAS A CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS – CLAVS DE LA SECRETARÍA GENERAL

4. Plan de Seguridad Vial

Oportunidad de Mejora No 4

En lo referido a las medidas de bioseguridad implementadas a los servidores para el uso de la bicicleta, se observó que los bici parqueaderos no se encuentran señalizados en los Clav's. Adicional, se encontró que el CLAV de Chapinero, se parquea motocicletas en la zona de espera de las víctimas y en los CLAV'S de Suba y Bosa el parqueo de vehículos en zona verde de las instalaciones, por lo cual, sin perjuicio del cumplimiento del protocolo de bioseguridad, consideramos conveniente protocolizar la señalización de los bici parqueaderos y parqueaderos en el marco de las normas de Seguridad Vial, con el propósito de asegurar el cumplimiento relacionado con Infraestructura Segura.


5. Seguridad de la Información

Oportunidad de Mejora No 5

En atención a los protocolos y buenas prácticas de acceso a los centros de datos, se observó que en los CLAVS de Bosa y Chapinero, no se tiene claro el protocolo para acceso y restricciones de del centro de datos establecido en el procedimiento 2213200-PR-273 “administración de servidores de la red de datos de la Secretaría General” y uso del formato 221320-FT-267 “bitácora de acceso a centros de cómputo y cuartos de comunicaciones” originando debilidades de control de ingreso de personal y trazabilidad de las actividades que se realizan dentro del cuarto técnico, esto puede generar el riesgo de pérdida y/o extracción de información sensible relacionada con las víctimas.

En lo referido al Rack de Datos, se observó que los cables de datos no se encuentran debidamente organizados y con las seguridades requeridas, lo que genera el riesgo de afectar la comunicación y administración de la información de los Clav's y exposición a fallas técnicas como desconexión de manera errada de los cables de los servidores, lo cual puede afectar la prestación del servicio y atención oportuna.

Por lo anterior, consideramos pertinente que la Oficina de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación coordine con la Oficina de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OTIC, las acciones conducentes a implementar un plan de trabajo en la sede de Bosa y Chapinero para la organizar los cuartos técnicos, donde se garantice el peinado de los Rack's y capacitación al personal responsable de los protocolos para el control sobre el acceso a los centros de datos.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO RESULTADO VISITAS A CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VICTIMAS – CLAVS DE LA SECRETARÍA GENERAL

Plan de mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por la Oficina de la Alta Consejería para las Víctimas la Paz y la Reconciliación, definió las acciones de mejora, dirigidas a gestionar las oportunidades de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hace parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables como por la Oficina de Control Interno 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

Elaboró: Dámaris Sánchez Salamanca – Profesional Especializado

Revisó y Aprobó: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe de Oficina de Control Interno