

PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 6 y el 16 de octubre de 2020, se llevó a cabo visitas de seguimiento sobre la prestación de servicios a la ciudadanía en las Instalaciones de los Supercadés de la Secretaría General, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2020.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía y operación de controles establecidos para el funcionamiento de los puntos de atención en los Supercadés Suba, Engativá y 20 de julio, como de protección de medidas de bioseguridad.

Así como establecer la adopción de acciones de mejora producto de la auditoría de Gestión realizada en el mes de marzo de 2020, a los Supercadés Portal Américas, Calle 13 y CAD.

ALCANCE

Verificar mediante visitas a los Supercadés Suba, 20 de Julio, Engativá, Portal Américas, Calle 13, Supercadé CAD, la calidad en la prestación de servicios a ciudadanía relacionados con la oportunidad en los tiempos de trámites, atención en los servicios ofrecidos a la ciudadanía, conocimiento de los servicios inmersos en la guía de trámites y servicios por parte de los informadores. Así como instalación de señales de mapas de ruta de evacuación y salidas de emergencia, adecuada utilización de los espacios físicos dentro de las instalaciones de los Supercadés, funcionamiento de los dispositivos y/o Garrett (*detector de metales*) en los ingresos y exhibición elementos publicitarios de actualidad.

Así mismo, verificar la implementación de protocolos en cuanto al uso y operación de las medidas de bioseguridad, tales como control de aforo, instalación y funcionamiento del punto de lavado de manos al ingreso, demarcación y control del distanciamiento social tanto en el ingreso como en las filas y salas de espera de los Supercadés, uso de tapabocas, caretas acrílicas, gel antibacterial, entre otros.

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno -Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado – Edith Janneth Abella Sánchez

METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del seguimiento se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como visitas en sitio, observación, comprobación, inspección y entrevistas.

CONCLUSIÓN

Como resultado de las visitas realizadas a las instalaciones de los Supercades Suba, Calle 13, Engativá, 20 de Julio, Portal Américas y CAD, se estableció a través de pruebas realizadas en los días 6, 7, 13 y 14 de octubre de 2020 como cliente oculto, que a nivel general hay un buen conocimiento y manejo de la guía de trámites y servicio por parte de los funcionarios de las sedes, tanto de los trámites a realizar en cada lugar como de los trámites que se atienden en otros puntos, percibiendo tiempos razonables y amabilidad en la atención de los servicios.

En relación con las disposiciones impartidas tanto por el Gobierno Nacional como Distrital sobre la emergencia sanitaria para prevenir el contagio y la propagación del COVID 19, se observó en los días de visita que en términos generales los Supercades visitados vienen cumpliendo con las medidas de bioseguridad tales como; control por parte de cada administración para el ingreso de usuarios a las instalaciones evitando aglomeraciones, medición de temperatura, puntos de lavado de manos y dispensadores de gel antibacterial, demarcaciones en el piso para filas en la atención de cada servicio prestado como de prioridad para el adulto mayor y mujeres embarazadas y en la sección de toma turnos en salas de espera. Funcionarios en el exterior controlando el distanciamiento social y brindando información de interés general sobre horarios de atención, así como control permanente de aforo.

De otra parte, se evidenció que las entidades que brindan atención a los ciudadanos a través de los puntos de Supercades, están haciendo presencia con alternancia de sus funcionarios, algunas de ellas como la Secretaría de Hacienda y Enel Codensa, implementaron atención mediante agendamiento virtual, al igual que los cursos pedagógicos de la Secretaría Distrital de Movilidad, Colpensiones a la fecha se encuentra atendiendo únicamente por Internet.

No obstante, se observaron algunas situaciones susceptibles de mejora tales como:

- Evaluar la posibilidad de optimizar el uso de espacios, salas, módulos y/o locales que se encuentran disponibles dentro de los Supercades objeto de visita.
- Mayor control para lograr el uso total de caretas acrílicas suministradas a los servidores de los Supercades visitados.
- Instalación de algunas señales de salidas de emergencia y mapas de ruta de evacuación en el Supercade CAD, Suba, Calle 13.
- Actualizar la imagen del logo publicitario o retirar el anterior en los Supercades Portal Américas, Suba, Calle 13, Engativá, CAD.
- Se estima conveniente que los módulos y locales que se encuentran en funcionamiento y asignados a la Empresa de Telecomunicaciones – ETB y el módulo asignado a Promoambiental, cuenten con formalización, mediante la suscripción de un contrato y/o convenio, como lo establece el Decreto 847 de 2019.

1. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 RESULTADO VISITAS DE SEGUIMIENTO AL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS Y ESTADO DE LOS SUPERCADDES

Se seleccionaron tres (3) puntos de atención de la Red CADE; Supercade 20 de Julio, Supercade Engativá y Supercade Suba, en los cuales se llevó a cabo pruebas de cliente oculto, evaluando aspectos relacionados con la atención al usuario, oportunidad del servicio, resultados del servicio recibido, aspectos de las instalaciones y la implementación de las medidas de Bioseguridad.

Las situaciones observadas fueron puestas en conocimiento de los profesionales responsables y/o profesionales encargados de cada punto evaluado.

• SUPERCADE 20 DE JULIO

El 7 de octubre de 2020 se visitó este punto como cliente oculto, observando de los temas solicitados amable atención y conocimiento por parte del funcionario del módulo de información tanto de los trámites a realizar en el lugar como de los tramites que se atienden en otros puntos, así como de la atención de la Empresa de Acueducto de Bogotá y Bomberos. Se encontró adecuada demarcación de distanciamiento social en la fila para toma de turno como en las salas de espera, fila prioritaria para adulto mayor y mujeres embarazadas, señales y mapas de rutas de evacuación, salidas de emergencia visibles.

De otra parte, se evidenció adecuada organización para el ingreso de usuarios a las instalaciones evitando aglomeraciones, presencia de funcionarios del área administrativa del Supercade en el exterior controlando el distanciamiento social y brindando información de interés general. Uso de dispositivos de seguridad, y aplicación a los usuarios visitantes de medidas de bioseguridad para el control de aforo (127 personas máximo en el lugar).

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 1.

- Al ingresar a las instalaciones del Supercade, se evidenció que algunos servidores no estaban haciendo uso de las caretas acrílicas de bioseguridad, suministradas por la entidad.
- El tiempo de atención de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, supero una hora por usuario, presentando aglomeración de personas en el módulo al mismo tiempo por el mismo trámite.
- El Supercade cuenta con 56 módulos, de los cuales registra seis (6) módulos no se están usando, pues en la actualidad no hay convenio ni contrato, lo que representa el 11%.

**VISITAS Y SEGUIMIENTO A LAS INSTALACIONES
FÍSICAS Y SERVICIOS PRESTADOS EN LOS
SUPERCADES**

- Se encontró que 4 módulos a cargo de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, están sin contrato y/o convenio suscrito, de los cuales por distanciamiento social están en funcionamiento solo dos (2).
- Se evidenció un (1) módulo a cargo de Promoambiental (Operador de Aseo), no cuenta con convenio ni contrato suscrito con la Secretaría General.


Recomendaciones:

Las recomendaciones planteadas tienen como único ánimo contribuir en el mejoramiento continuo del servicio de atención a la ciudadanía como de la mejora de la presentación del servicio en las instalaciones del Supercade.

- Se aconsejó al Profesional encargado del Supercade, recordar de forma escrita a los servidores sobre el uso de caretas acrílicas como ejercer supervisión para el cumplimiento de esta medida en el lugar de trabajo, con el objetivo de proteger su salud y de los usuarios en general.
- Con relación al número de usuarios para trámites con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, implementar un mayor control por parte de los servidores responsables, para que en los módulos de atención solo permanezca una persona por grupo familiar para cada trámite y así evitar aglomeraciones en los pasillos.
- Reportar al profesional de enlace de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, las demoras presentadas en la atención, con el fin de implementar acciones correctivas que permitan reducir o racionalizar los tiempos de atención por usuario, conducentes a evitar la aglomeración de usuarios dentro del módulo por largos periodos de tiempo, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad que nos ocupa.
- Es conveniente adelantar gestiones necesarias conducentes de definir las condiciones con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB para formalizar lo más pronto posible convenio o contrato y poder recibir el beneficio de la asignación de espacio de los módulos, así como del módulo a cargo de la empresa Promoambiental (Operador de aseo), en atención y cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019.

• SUPERCADE ENGATIVÁ:

El día 14 de octubre de 2020 se visitó este punto como cliente oculto, encontrando amable atención y conocimiento por parte del funcionario de información acerca de los trámites a realizar en este sitio como de trámites que se atienden en otros puntos. Se observó adecuada demarcación de distanciamiento social en la fila para toma de turno como en las salas de espera, señales y mapas de rutas de evacuación, salidas de emergencia visibles y un razonable tiempo de espera para la entrega de turno como para la atención.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO VISITAS Y SEGUIMIENTO A LAS INSTALACIONES FÍSICAS Y SERVICIOS PRESTADOS EN LOS SUPERCADES

De otro lado, se evidenció un buen control para el ingreso de usuarios a las instalaciones, dispositivos de seguridad, y medidas de bioseguridad. Presencia de funcionarios en el exterior brindando información de interés general sobre horarios de atención, entidades que se encuentra presenciales, datos para solicitar citas con entidades que están prestando servicio de forma virtual, entre otros.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 2.

Finalizada la inspección se efectuó socialización telefónica sobre el resultado de las pruebas con la profesional responsable del Supercade, informándole las siguientes excepciones observadas, con el fin que se tomaran las acciones correspondientes, relacionadas con:

- Algunos servidores no estaban haciendo uso de las caretas acrílicas de bioseguridad, suministradas por la entidad.
- El Supercade cuenta con 42 módulos, de los cuales trece (13) de ellos, unos fuera de servicio y otros no cuentan con convenio o contrato lo que representa un 31%.

Recomendaciones:

Las recomendaciones planteadas tienen como único ánimo contribuir con el mejoramiento continuo del servicio de atención a la ciudadanía como de la presentación del servicio en las instalaciones del Supercade.

- Se sugirió a la profesional encargada del Supercade, realizar un nuevo comunicado escrito a los servidores como ejercer mayor supervisión para el cumplimiento del uso de caretas acrílicas en el lugar de trabajo, con el fin de proteger su salud y de los usuarios.
- Es conveniente adelantar mesa de trabajo con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de evaluar alternativas viables en la reactivación de módulos para prestación de mayores servicios, mediante la gestión de celebración de contratos o convenios.

Así como, se requiere agilizar las gestiones necesarias conducentes de definir las condiciones con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB para formalizar lo más pronto posible convenio o contrato y poder recibir el beneficio de la asignación de espacio del módulo, en atención a lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019.

- **SUPERCADE SUBA:**

El día 6 de octubre de 2020, se visitó este punto como cliente oculto, recibiendo cordial atención y apreciando conocimiento por el funcionario de información de los trámites a realizar en el punto como de trámites a adelantar en otros puntos. Se observó adecuada demarcación de distanciamiento social en la fila para toma de turno como en las salas de espera, señales de salidas de emergencia visibles y un aceptable tiempo de espera tanto en la entrega de turno como en la espera para la atención.

Se encontró buen control para el ingreso de usuarios a las instalaciones evitando aglomeraciones, para el aforo (190 personas máximo en el lugar), dispositivos de seguridad y medidas de bioseguridad. En el exterior presencia de funcionario controlando el distanciamiento social y brindando información de interés general.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 3

Al cierre de la visita, se llevó a cabo socialización de los aspectos encontrados con la profesional responsable del punto, comentándole sobre las siguientes excepciones observadas, con el propósito que se tomaran las acciones respectivas:

- Se evidenció que algunos servidores no estaban haciendo uso de las caretas acrílicas de bioseguridad, suministradas por la entidad.
- Solo se observó en las instalaciones del Supercade un (1) mapa de ruta de evacuación ubicado en la entrada de las oficinas de la administración.
- El Supercade cuenta con 96 módulos, de los cuales trece (13) módulos, una (1) sala y tres (3) locales se encuentran sin convenio y/o contrato vigente.
- Cinco módulos disponibles en el punto de atención sin asignación de contrato ni convenio a la fecha.
- Se observó que el aviso del Supercade en la entrada principal, se encuentra pendiente de actualizar el logo de la anterior administración.

Recomendaciones:

Las recomendaciones planteadas tienen como único ánimo ayudar a contribuir en el mejoramiento continuo del servicio de atención a la ciudadanía como de la presentación del servicio en las instalaciones del Supercade.

- Se propuso a la profesional encargada del Supercade, emitir comunicado por escrito a los servidores como ejercer supervisión estrecha para el cumplimiento del uso de caretas acrílicas en el lugar de trabajo, con el fin de proteger su salud y de los usuarios en general.
- Proponer al profesional responsable del Supercade mesa de trabajo con la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de evaluar alternativas viables de promover la reactivación de renta de los locales como de módulos para prestar mayores servicios, mediante la gestión de contratos o convenios, por ende, la posibilidad de percibir ingresos.
- Importante agilizar gestiones necesarias conducentes de definir las condiciones con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB para formalizar lo más pronto posible convenio o contrato y poder recibir el beneficio de la asignación del local y los módulos, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019.

2. RESULTADO SEGUIMIENTO A LA ADOPCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA CON MOTIVO DE LA VISTA ANTERIOIR.


Producto del seguimiento en las visitas nuevamente a los Supercades Calle 13, Américas y CAD, se pudo establecer que fueron adoptadas las acciones de mejora por los puntos, orientadas a contribuir en la mejora de la prestación de servicios a la ciudadanía, recomendadas en informe resultado de la auditoría de Gestión por la Oficina de Control Interno en la visita anterior en marzo de 2020, no obstante, se encontraron algunos aspectos que aún se encuentran en proceso de implementación.

Es importante anotar que, en cumplimiento de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio y distanciamiento social decretado por el Gobierno Nacional y Distrital, los puntos de atención de los Supercades Calle 13, Américas y CAD, fueron cerrados al público desde el mes de marzo de 2020 y reactivados en el mes de agosto de 2020.

A continuación, se detallan los resultados del seguimiento practicado:

• SUPERCADE CALLE 13

El 7 de octubre de 2020, se realizó visita al punto de atención Calle 13 con el fin de verificar las acciones implementadas frente a las siguientes recomendaciones:

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME EJECUTIVO VISITAS Y SEGUIMIENTO A LAS INSTALACIONES FÍSICAS Y SERVICIOS PRESTADOS EN LOS SUPERCADDES

- 1). Es importante que la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía realice reunión con la Oficina Jurídica, con el propósito de tener un seguimiento estrecho sobre los avances del proceso jurídico y evaluar la posibilidad de cuando se le podría dar uso a este espacio.

Resultado del seguimiento:

- **En proceso:** En términos generales se mantiene la situación de las salas que se encuentran arrendadas a la empresa CIATRAN, mediante contrato No. 2011-00227, a la fecha continúan bajo el proceso de restitución de inmueble No. 2016-00528, toda vez que fue fallado favorablemente para la Secretaría General el 26 de noviembre de 2019, pero la entidad demandada presentó recurso de apelación el 10 de diciembre de 2019, el cual fue concedido, razón por la cual el proceso llegó al Tribunal Administrativo de Cundinamarca – Sección tercera, en donde se encuentra desde el 4 de marzo de 2020, en espera de fallo en segunda instancia.
- 2). Continuar las gestiones pertinentes frente a las dependencias encargadas del mantenimiento y restructuración de los inmuebles, en lo referente a señalización de rutas de emergencia, definición de filas prioritarias, obtención de extinguidores para disponerlos en sitio visible en caso de una eventual emergencia, retiro de elementos publicitarios de la administración anterior, esto con el fin de llevar a cabo las adecuaciones requeridas en la infraestructura.

Resultado del seguimiento:

- **En proceso:** Las señales y mapa de ruta de evacuación, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC, se encuentra realizando esta labor en toda la Red Cade, por esta razón a la fecha falta la implementación de algunas señales en las instalaciones, tales como salidas de emergencia.

Implementada: Los extintores se encontraron ubicados en lugares visibles y estratégicos con carga vigente a la fecha de la visita.

Pendiente: Se evidenció que el aviso del Supercade en la entrada principal, continua sin actualizar el logo de la anterior administración.

De otra parte, en la visita a la sede se observó la adecuada implementación de medidas de bioseguridad; control para el ingreso de usuarios a las instalaciones (58 personas máximo en el lugar), dispositivo de seguridad, aplicación a los usuarios de medidas de bioseguridad, y un adecuado tiempo en la entrega de turno y en atención del usuario.

- **SUPERCADÉ CAD:**

El 13 de octubre de 2020, se practicó visita de seguimiento al punto de atención del Centro Administrativo Distrital – CAD, con el objetivo de verificar las acciones de mejora adoptadas en relación con las siguientes recomendaciones:

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

Resultado del seguimiento:

- **Implementada:** Capacitación a funcionarios realizándose el 1 de octubre de 2020 una (1) jornada a todos los servidores responsables de la atención en el Supercadé CAD, entre ellos los del módulo de información.
- 2). Adelantar sesión de trabajo con el contratista que presta el servicio de vigilancia, solicitando impedir el ingreso de tramitadores para evitar que se repita la situación evidenciada al interior de las instalaciones.

Resultado del seguimiento:

- **En proceso:** La profesional responsable informó que, en el mes de junio inicio un nuevo contratista el servicio de vigilancia, a la fecha no se han realizado mesas de trabajo para abordar este tema, será programado con posterioridad.
- 3). Continuar con las gestiones pertinentes frente a las dependencias encargadas del mantenimiento y restructuración de los inmuebles, en lo referente a instalar la señalización de rutas de emergencia, disposición de elementos que se encuentra sin utilización, retiro de unidades publicitarias de la administración anterior, con el fin de llevar a cabo las mejoras y adecuaciones requeridas en la infraestructura.

Resultado del seguimiento:

- **En Proceso:** Con respecto a la instalación de las señales y mapa de ruta de evacuación, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – DSDSC, se encuentra en esta labor en toda la Red Cade, por esta razón a la fecha falta la implementación de varias señales en las instalaciones del CAD, tales como salidas de emergencia, mapas de ruta de evacuación.
- **Pendiente:** Se observó una luminaria en la sala de SISBEN, fuera de servicio.

**VISITAS Y SEGUIMIENTO A LAS INSTALACIONES
FÍSICAS Y SERVICIOS PRESTADOS EN LOS
SUPERCADES**

- **Pendiente:** Se evidenció que el aviso del Supercade en la entrada principal, se encuentra pendiente de actualizar el logo de la anterior administración.

En la visita a este punto, se encontró adecuada adopción de las medidas de bioseguridad, para el ingreso de usuarios a las instalaciones (327 personas máximo en el lugar), dispositivo de seguridad y un adecuado tiempo tanto en la entrega de turnos como en el tiempo de atención a los usuarios, filas para cada servicio demarcadas, información de interés general sobre los servicios prestados publicada en habladores ubicados a la entrada.

- **SUPERCADE AMÉRICAS:**

El 14 de octubre de 2020, se realizó visita de seguimiento al punto de atención del Portal Américas, con el fin de verificar las acciones de mejora implementadas frente a las siguientes recomendaciones:

- 1). Adelantar las gestiones correspondientes ante la Subdirección de Servicios Administrativos, para agilizar la reinstalación de los Garrett resultado de su mantenimiento, igualmente, con el fin de fortalecer el servicio de vigilancia, requerir a los vigilantes ejercer un mayor control al ingreso de las instalaciones del Supercade.

Resultado del seguimiento:

- **Implementada:** Se evidenció que fueron instalados los dispositivos de seguridad en el ingreso de las instalaciones y se encuentran en total funcionamiento.
- 2). 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 este 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.

Resultado del seguimiento:

- **Pendiente:** Con relación al espacio de aproximadamente 44 mtrs², ubicado al lado derecho del ingreso a las Instalaciones del Supercade, se observó que continua como bodega de muebles tales como sillas, escritorios, módulos de oficina en su interior.
- 3). Reportar por parte del Coordinador encargado del punto los eventos de demora observados en la atención al profesional de Enlace de las entidades que presentan esa situación, como directos prestadores del servicio, para diseñar las acciones correctivas y preventivas como planes a que haya lugar, con el fin de mantener una adecuada atención a la ciudadanía en nuestros puntos.

Resultado del seguimiento:

- **Implementada:** Se realizó prueba para verificar los tiempos de atención en los módulos, para lo cual se solicitó turno a Planeación - Sisben y Bomberos, constatando que el tiempo para la atención requerida no supero la media hora, encontrando mejora en el tiempo de atención, con relación a lo observado en la auditoría realizada en el mes de marzo de 2020.
- **Pendiente:** Se observó que el aviso del Supercade en la entrada principal, se encuentra pendiente de actualizar el logo de la anterior administración.

Por otro lado, en visita a este punto se evidenció adecuada implementación de medidas de bioseguridad; control de aforo para el ingreso de usuarios a las instalaciones (246 personas máximo en el lugar), demarcación de distanciamiento social en filas e información de interés general sobre los servicios prestados.

Plan de Mejoramiento:

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, 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.

Elaborado por: Edith Janneth Abella S. / Profesional Especializado-OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero / jefe OCI