

| | |
|--|---|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

PERIODO DE EJECUCIÓN

Entre el 1 de marzo y el 5 de abril de 2022, se llevó a cabo la auditoría al Proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría para el periodo 2022.

OBJETIVO GENERAL

Establecer la aplicación adecuada de actividades y controles claves definidos en el proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como a la gestión de riesgos respecto a la oferta institucional de trámites y servicios prestados a la ciudadanía.

ALCANCE

El periodo objeto de evaluación es el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Cubre los siguientes aspectos:

- Plan de implementación la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía.
- Cobro y facturación por concepto de uso de espacio en los Supercades y Cades

EQUIPO AUDITOR

Jefe Oficina de Control Interno / Jorge E. Gómez Quintero
 Arturo Martínez Suárez / Profesional especializado.

METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo de la auditoría al proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como la comprobación, análisis y revisión documental selectiva al cumplimiento de los controles considerados relevantes del proceso.

MARCO NORMATIVO:

- 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 y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2717 de 2020. Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

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 AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

- Circular 007 de 2018. Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)
- Proceso 2212100-PO-008 Gestión Distrital del Servicio a la Ciudadanía.
- Procedimiento 2212200-PR-036 Administración del modelo multicanal de servicio a la ciudadanía.
- Procedimiento 2212200-PR-377 Facturación y cobro por concepto de uso de espacios en los supercades y cades.
- Instructivo 4222000-IN-064 Canal Presencial CADE y SUPERCADÉ

CONCLUSIÓN:

Producto de la evaluación practicada al proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el alcance hacia el Plan de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía y el Cobro y facturación por concepto de uso de espacios en los Supercades y Cades, se concluyó que tanto la política como los procedimientos establecidos se ejecutaron de manera adecuada, aplicando los controles pertinentes, lo cual viene impactando en la prestación de un buen servicio, como se pudo apreciar durante este ejercicio de auditoría.

RESULTADO DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS DE LA AUDITORIA.

A continuación, se detalla los aspectos observados, producto de la evaluación realizada al proceso.

1. Plan de Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Según el documento CONPES DC No. 3 de 2019 la “*Política pública distrital de servicio a la ciudadanía*”, tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

Con base en el Plan de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2021, se seleccionó para revisión los soportes de 6 de las 34 actividades programadas de ese año asignadas a la Secretaría General, se estableció que se viene realizando de manera adecuada conforme al plan de implementación adoptado.

2. Administración del Modelo Multicanal de Servicio a la Ciudadanía.

Para el cumplimiento del procedimiento 2212300-PR-036 Administración del Modelo multicanal de servicio a la Ciudadanía, se visitaron las sedes Cade Yomasa, Cade Candelaria, Supercade Bosa, Supercade Américas y Supercade Calle 13, se observó un enfoque de servicio al usuario por parte de los encargados de los puntos de atención y del personal que los apoya. En cuanto a los aspectos revisados como Infraestructura física y tecnológica, imagen corporativa y ocupación de módulos, se tiene control adecuado, no obstante, se formularon algunas recomendaciones como resultado de las visitas in situ en los puntos seleccionados de la RedCade.

| | |
|--|---|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

La revisión de este procedimiento se enfocó en evaluar el servicio a la ciudadanía, con base en pruebas de cliente incógnito, de acuerdo con la observación y la lista de chequeo de los aspectos que se evalúan en el formato de reporte de visita punto de atención distrital, que se aplica al interior la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía. Los sitios visitados fueron en orden cronológico: Cade Yomasa - 14 de marzo, Cade Candelaria - 14 de marzo, Supercade Bosa - 16 de marzo, Supercade Américas - 16 de marzo y Supercade Calle 13 - 18 de marzo de 2022.

Así mismo, las entidades visitadas en las sedes mencionadas como cliente incógnito fueron la Secretaría Distrital de Planeación, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Colpensiones y Secretaría Distrital de Ambiente, observando cumplimiento de los parámetros establecidos en los ANS como oportunidad y efectividad en el servicio prestado.

De otra parte, se entrevistaron los coordinadores de cada sede que acompañó las visitas de inspección y observación al centro de atención.

Producto de lo anterior, se resalta los siguientes aspectos:

- **Infraestructura física.**

En los cades cuyas instalaciones pertenecen a la ETB (Yomasa y Calendaria de la muestra), se observó que en términos generales se encuentra en buen estado, excepto por algunos aspectos de infraestructura que muestran un poco de deterioro, por ejemplo, el domo de ingreso al Cade Yomasa tiene la cubierta destrozada, como consecuencia de las protestas realizadas durante el 2021, que no han sido reparadas generando molestias a los usuarios o ciudadanos que tienen que hacer fila para acceder a un servicio cuando llueve. Esta situación que fue reportada en el informe administrativo red cade – Yomasa en el mes de febrero y marzo de 2022, pero no se ha logrado su arreglo. Se recomienda insistir en la solicitud de reparación ante la ETB.

- **Infraestructura Tecnológica.**

En las instalaciones visitadas, se observó que algunas tablets o pantallas orientadoras están en mal estado de iluminación. Esta situación se observó en el Cade Candelaria y en los Supercades Bosa y Américas; analizándose con un técnico del Supercade Américas, no se logró solución dado que las tablets están “desgastadas sus pantallas” según concepto técnico. Esto afecta en parte el buen servicio, ya que el usuario no puede ubicar fácilmente el módulo en el cual lo atenderán.

En las imágenes tomadas en el Supercade Américas, se observan las tablets 53 y 46 cuya visualización es casi nula, recurriendo los funcionarios tengan que llamar a viva voz a los usuarios, afectando el desarrollo en la atención del servicio.

Con base en lo anterior, se hace recomendable hacer una revisión detallada de la Red CADE para identificar las tablets dañadas o con mal funcionamiento para gestionar su mantenimiento técnico o tramitar su remplazo, de acuerdo con las características necesarias de tecnológica, definidas en la ficha para la prestación de los servicios.

- **Imagen Corporativa.**

Durante el recorrido por las sedes, se encontró en el Cade Yomasa 2 funcionarios del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y un funcionario de la Secretaría del Hábitat, no tenían identificación de uniforme o chaleco. Igual situación, se presentó en el Cade Candelaria con un funcionario del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, en el SuperCade Américas con 4 funcionarios de Colpensiones, 2 de Codensa, 1 de Migración Colombia y 1 de Secretaría Jurídica. Estas situaciones afectan lo señalado por el Manual de Servicio a la Ciudadanía, en lo pertinente a las recomendaciones sobre la presentación personal de las entidades que están operando en la Red CADE

Por lo anterior, se considera conveniente solicitar por escrito a los representantes de las entidades que están haciendo presencia de servicios en la Red CADE, cumplir con las recomendaciones del Manual de Atención a la Ciudadanía, con el fin de mantener la distinción y buena imagen corporativa de su entidad e identificar fácilmente para el acceso de los usuarios a los servicios requeridos.

Por otro lado, se estima conveniente junto con la Oficina Consejería de Comunicaciones explorar la posibilidad para remplazar algunas chaquetas institucionales del personal de la Red CADE, toda vez que es imagen corporativa de la Secretaría General. Se observaron algunos casos de chaquetas deterioradas (rasgadas o con orificios) del personal, en 2 de las 5 sedes visitadas, que afectan la imagen de la entidad.

- **Ocupación de Módulos.**

En el siguiente cuadro resume el nivel de ocupación de los módulos visitados:

| DESCRIPCIÓN | C Yomasa | C Candelaria | SC Bosa | SC Américas | SC Calle 13 |
|-----------------------------|----------|--------------|---------|-------------|-------------|
| Módulos totales en el punto | 14 | 16 | 72 | 96 | 24 |
| Módulos asignados | 13 | 13 | 60 | 72 | 17 |
| Módulos disponibles | 1 | 3* | 12 | 24 | 7 |

* Estos 3 módulos están deshabilitados por su posición pegado a muros.

Con respecto a la gestión que se ha realizado con los módulos vacíos, dentro de los resultados del indicador GE_66 Seguimiento a la gestión para el incremento de la oferta institucional en la Red CADE, se indica que a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con corte a 31 de marzo de 2022, se ha realizado la identificación de necesidades de las comunidades ubicadas en las UPZ en las que se sitúan los Súper CADE 20 de Julio, Américas y Bosa, basado en el análisis de las variables de la encuesta multipropósito de la Secretaría Distrital de Planeación; lo cual permite identificar las entidades que contribuirían a la satisfacción de estas.

Consecuentemente, en articulación con el equipo de Ferias de Servicio al Ciudadano – Súper CADE Móvil se desarrollaron nueve (9) Ferias de Servicio al Ciudadano – Súper CADE Móvil, en diferentes localidades, logrando un total de 38.364 interacciones, lo cual permitió promover la utilización de los espacios de la Red CADE a diferentes entidades del orden distrital, nacional, empresas privadas y organizaciones.

| | |
|--|---|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

3. Facturación y Cobro por Concepto de uso de Espacios en los Supercades y Cades.

Para la evaluación de este procedimiento, se seleccionó una muestra de cinco (5) convenios con entidades que hacen presencia en la Red CADE: El Tiempo, Codensa, Colpensiones, Reval y Vanti. Se verificaron los pagos realizados durante 2021 para los convenios o contratos, mediante comprobación de lo reportado por el proceso y los informes mensuales que se hacen por cada convenio, frente a lo reportado en la contabilidad de la Secretaría General.

El resultado obtenido de las pruebas aplicadas permitieron concluir un adecuado control sobre el procedimiento de pagos, sin embargo, se recomienda que dentro de las mejoras que se están planteando a este procedimiento, se incluya el establecimiento de la actividad 11 “Realizar el seguimiento al pago de facturas o cuentas de cobro” como una de las actividades importantes de control, ya que el objetivo principal de este procedimiento es garantizar el cobro y recaudo por concepto de uso de espacios en la Red CADE.

4. Gestión de los indicadores del proceso.

El proceso de Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía contó durante 2021, con 9 indicadores de gestión para medir su desempeño.

Los resultados generados de estas mediciones fueron coherentes con las metas y 7 indicadores cumplieron con las metas, aunque se presentaron los siguientes 2 casos donde, según la ficha oficial de indicadores, no se alcanzaron las metas establecidas:

- GE_16 *Porcentaje de mesas de trabajo de seguimiento realizadas con entidades para verificar la armonización entre el SUIT y la Guía de trámites y servicios*, que presentó un cumplimiento acumulado del 94% al cierre de vigencia de 2021 frente a un techo de 100%.

De acuerdo a las explicaciones dadas por el proceso y dado que la ficha oficial de indicadores reportada a la OAP, se evidenció que efectivamente se reportó la realización de 23 mesas de trabajo, alcanzando un cumplimiento del 100% (5 septiembre, 13 en octubre y 5 en noviembre 2021) y una nota en el reporte de noviembre: “Con la realización de estas mesas, y teniendo en cuenta que durante el mes de octubre se dio cumplimiento cuantitativo a la meta planteada, se culmina la ejecución del indicador para la vigencia 2021.”, por lo tanto, se acepta que el indicador cumplió con la meta fijada.

Dado que el reporte oficial de indicadores arrojó un cumplimiento equivocado sobre la vigencia 2021 del 94%. Al respecto, se recomienda a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía gestionar ante la Oficina Asesora de Planeación el ajuste correspondiente sobre el resultado correcto del indicador para esa vigencia.

- GE_25 *Porcentaje de actualización de la Herramienta tecnológica del SUDIVC*, que no alcanzó la meta deseada del 100%, logrando un avance total de 80% al término de la vigencia, para lo cual se planteó el cronograma plataforma Sistema de Información IVC, con culminación programada para el mes de diciembre de 2022.

| | |
|---|---|
|  SECRETARÍA GENERAL | OFICINA DE CONTROL INTERNO |
| | INFORME EJECUTIVO AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA |

De otra parte, se recomienda revisar la forma como está estructurado el indicador GE_19 "Número de respuestas a peticiones ciudadanas, evaluadas en términos de calidad y calidez, ya que dentro de la ficha técnica, en el campo de descripción del método de cálculo del indicador se presenta como "Se realiza un análisis sobre una muestra de las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas (mes vencido), por las entidades parametrizadas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas", dando a entender que su esencia es presentar un análisis sobre las respuestas evaluadas y la meta actual que está midiendo este indicador, es la cantidad de respuestas evaluadas, que para el año 2021 fueron de 1.200 por mes.

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: Arturo Martínez Suárez - Profesional Especializado OCI
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno