

**PERIODO DE EJECUCION**

Entre el 30 de junio y el 30 de julio de 2021, se llevó a cabo evaluación al Sistema de Información de Víctimas del Distrito Capital (SIVIC), de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para el año 2021.

**OBJETIVO GENERAL**

Establecer la existencia y aplicación de controles automáticos del Sistema de Información SIVIC asociados al proceso de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas del Conflicto Armado e Implementación de Acciones de Memoria, Paz y Reconciliación en Bogotá. Asimismo, realizar seguimiento al estado y efectividad de implementación de acciones de mejora que conforman los Planes de Mejoramiento establecidos como resultado de la auditoría de la vigencia anterior.

**ALCANCE**

Evaluar los controles automáticos en el aplicativo SIVIC, asociados a los siguientes procedimientos 1. Otorgar Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata y 2. Elaboración, Implementación, seguimiento y medidas individuales de reparación en los planes de atención a Víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá, entre el periodo de evaluación del 1 de julio 2020 al 30 de junio 2021.

**EQUIPO AUDITOR:**

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno.  
Constanza Cárdenas Aguirre – Auditora de Sistemas.

**METODOLOGIA APLICADA**

Para el desarrollo de las pruebas de auditoría al Sistema de Información de Víctimas del Distrito Capital (SIVIC), se aplicaron las técnicas de auditoria internacionalmente aceptadas tales como indagación, observación, inspección y comprobación selectiva a través de muestreo, entre otros.

**MARCO NORMATIVO:**

- Elaboración, implementación, seguimiento y medidas individuales de reparación en los Planes de Atención a Víctimas del Conflicto Armado Residentes en Bogotá (1210100-PR-314 V06 octubre 2019)
- Otorgar Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata (1210100-PR-315 v05 octubre 2019)
- Guía para la entrega de medidas de ayuda humanitaria inmediata (4120000-GS-060 V02 noviembre 2019)

## CONCLUSION

Como resultado de las pruebas de auditoría practicadas a los controles automáticos del Sistema de Información de Víctimas del Distrito Capital (SIVIC), que soporta toda la operación del proceso de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas, en el cual se gestiona información de las víctimas relacionada con caracterización, núcleo familiar, ayudas humanitarias, bonos, revisión y aprobación de actos administrativos, entre otras funcionalidades, para el período comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021, se concluye que el Sistema de Información cuenta con algunos controles automáticos de registro e ingreso de información que operan satisfactoriamente, como son:

- Campos obligatorios y básicos para la identificación de la persona como víctima.
- Consulta en línea desde SIVIC del FUD (Formato Único de Declaración) en el aplicativo Vivanto, que es un sistema de información Web y en línea que permite la consulta consolidada de la información relativa a una víctima, desde sus datos básicos, declaraciones presentadas bajo cualquier marco normativo que conforman el Registro Único de Víctimas hasta los beneficios recibidos por diferentes programas del Gobierno Nacional.
- Menús desplegables que permiten seleccionar las opciones de tipo de servicio o ayuda a entregar.
- Controles de aprobación para el registro de la persona y de la medida otorgada (ayuda) por medio de roles definidos en la matriz RACI del proceso.

Al respecto, se plantean oportunidades de mejora para la implementación y fortalecimiento de controles automáticos en el Sistema de Información, algunos como: conciliación automática de información de entregas de AHÍ vs los pagos realizados a los operadores de los servicios, país de nacionalidad vs ciudades del país respectivo, alertas en caso de duplicidad de entrega de ayudas como: unidades de redención en el mismo mes, albergue con unidades de redención para el mismo, revisión y ajuste de los FUD (Formato Único de Declaración) que se registran manualmente y de las personas registradas sin identificación, mejorando la integridad de la información del Sistema de Información SIVIC.

De otra parte, se identificaron observaciones relacionadas con la integridad de información en los archivos recibidos y dos situaciones de duplicidad de entrega de ayuda, para las que se requiere realizar análisis por parte de la OACDVPR para confirmar la validez de la medida entregada o para realizar las acciones conducentes a evitar que se vuelvan a presentar en futuras ocasiones.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN

Para evaluar los controles automáticos del Sistema de Información SIVIC, se realizaron pruebas en ambiente de pruebas, consultas en el ambiente productivo, análisis de las bases de datos (archivos Excel) entregados por la OACDVPR y visita al Centro de Atención de Víctimas de Chapinero.

En tal sentido a continuación, se describen los principales aspectos observados y las recomendaciones formuladas como resultado de las pruebas practicadas:

## 1. Entrega de Ayudas Humanitarias Inmediatas

En el análisis practicado a la base de datos recibida de la OACDVPR, que contiene 8.863 medidas de ayudas humanitarias para la inmediatez otorgadas durante el período de 1 de julio 2020 al 30 de junio 2021 (archivo: AHÍ\_Otorgados.xls, recibido el 26 de julio de 2021 - segunda base de datos recibida), se observó que los kit de cocina (73), kit dormitorio (118), kit vajilla (90) y transporte de emergencia (116) fueron entregados una única vez a los ciudadanos cumpliendo con lo establecido en la Guía para la entrega e medidas de ayuda humanitaria inmediata (4120000-GS-060 Versión 2) que en su numeral 2. Tipo de medidas, ítem d) enseres (kits) dice: “...para la entrega se tendrá en cuenta la cantidad de integrantes del sistema familiar, por única vez por cada FUD de la siguiente forma: - 1 kit de cocina por sistema familiar, - 1 kit dormitorio por cada integrante del sistema familiar..., - 1 kit de vajilla por cada integrante del sistema familiar.”

### Observación No. 1

Se observaron las siguientes situaciones producto de debilidades de control, que se consideran duplicidad de entrega de medidas según lo establecido en la Guía GS060 Versión 2 que en la página 14 sección “Duplicidad de Medidas”, que indica que: “No es posible otorgar en el mismo mes dos medidas de alimentos para el mismo sistema familiar con el mismo FUD” y “... en medida de albergue no es viable entregar unidades de redención...”

1. Dos (2) personas a las que se les entrega medida de unidades de redención alimentaria dos veces en el mismo mes.
2. Veinticinco (25) personas a las que se les entrega medida de “alojamiento temporal – Albergue” y Unidades de Redención Alimentación – Aseo, entre 1 y 8 días antes de la fecha de registrarse el egreso del Albergue.

### Recomendación

Implementar un control preventivo automático en el Sistema de Información que alerte sobre la situación de duplicidad de ayudas al momento del otorgamiento, y en caso de requerir continuar con el otorgamiento de la medida debido a necesidades especiales o casos excepcionales entonces implementar controles automáticos de aprobación y dejar trazabilidad en el sistema de información de la acción realizada y la justificación respectiva.

Asimismo, realizar la revisión de las situaciones identificadas en la auditoria e informadas en esta observación, verificar que las mismas se encuentran debidamente justificadas y aprobadas, y en caso de encontrar alguna deficiencia se realicen los ajustes e implementación de controles a que haya lugar.

## 2. Controles Automáticos Sistema de Información SIVIC

Se evidenció que el Sistema de Información SIVIC, cuenta con algunos controles automáticos, que operan adecuadamente, en los referidos al registro de la información personal y demográfica de la persona, además se cuenta con información de selección de campos que permite minimizar el riesgo de error en la captura de la información. Como, por ejemplo: consulta en línea de la víctima en el

aplicativo Vivanto (App de la Unidad de víctimas), campos obligatorios para el registro de la víctima y del grupo familiar, listas desplegables para asegurar la integridad de la información, campos de selección de opciones, de autollenado y registro del PAS para personas sin identificación, tasación calculada y sugerida automáticamente por el sistema según parámetros configurados en el sistema.

Analizado el documento borrador del manual del usuario denominado “Manual de usuario Sistema de Información de Víctimas de Bogotá” (4120000-MA-X versión borrador), se observó que los campos obligatorios que requiere la aplicación para el registro del PAS y la entrega de la ayuda no se encuentran detallados en el manual de usuario. Teniendo en cuenta que el manual se encuentra en proceso de construcción, se recomendó incluir en el mismo los controles automáticos existentes en el aplicativo.

De otra parte, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora que, en caso de implementarse las mejoras correspondientes planteadas seguidamente, minimizan los riesgos de errores humanos en el registro de la persona y la entrega de ayudas humanitarias de inmediatez:

#### **Oportunidad de Mejora No. 1:**


En caso de no contar con conexión a Vivanto para consultar si la persona se encuentra registrada y en proceso de valoración en la Unidad para las Víctimas, el sistema SIVIC permite crear el PAS Manual, lo cual es correcto para la atención de la necesidad de inmediatez de la víctima, siempre y cuando la persona presente en documento físico el FUD (Formulario Único de Declaración); sin embargo, no se cuenta con una tarea de revisión y verificación posterior como medida de control de calidad de la información, que permita confirmar con Vivanto que el FUD quedó sin errores en SIVIC y que es válido.

Dado que el FUD (Formulario Único de Declaración) es el número de documento con el que se soporta que la persona está en un proceso de ruta para ser incluido o no como víctima en el Registro Único de Víctimas RUV, se considera conveniente que desde la OACDVPR se implemente un control periódico de revisión de los FUD registrados en Sivic vs los FUD de Vivanto, asegurando que la información del FUD en la base de datos Sivic es completa, íntegra y válida.

#### **Oportunidad de Mejora No. 2:**

En visita realizada al Centro de Atención Chapinero, se evidenció que para una persona/víctima registrada en el aplicativo, siendo único miembro del grupo familiar y sin necesidades especiales, el sistema calculó una tasación B correspondiente a una familia conformada por dos o tres personas y/o con necesidades especiales, cuando la tasación correspondiente es A para una familia de una persona sin necesidades especiales.

En tal sentido, y aunque el sistema permite el ajuste manual de la tasación y operativamente se cuentan con revisiones y aprobaciones por parte del coordinador del Centro de Atención y del abogado, se considera conveniente revisar los parámetros configurados en el Sistema SIVIC, con el propósito de evaluar si se requiere algún ajuste minimizando así los ajustes manuales a la tasación.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>
<b>AUDITORIA DE GESTION CONTROLES AUTOMATICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VICTIMAS DEL DISTRITO CAPITAL (SIVIC)</b>	

De igual forma, se sugiere generar periódicamente una relación de grupos familiares, a los que se les haya ajustado la tasación de manera manual, realizando una revisión detallada de la situación y justificación del cambio manual para determinar causas y de ser necesario realizar los ajustes en la parametrización del Sistema de Información SIVIC.

### **Oportunidad de Mejora No. 3:**

Existen campos que no cuentan con validaciones mínimas de entrada de datos, como los siguientes casos:

- Para el número de identificación no se cuenta con validaciones de longitud mínima, identificar y no permitir números repetidos, rango de números válidos según registraduría, validaciones según tipo de documento (cédula, cedula extranjera, TI, registro civil).
- El campo “ciudad de nacimiento” permite el ingreso de cualquier ciudad de Colombia aun cuando la nacionalidad se haya registrado de un país extranjero.

Al respecto y con el fin de verificar la materialización del riesgo, se realizó consulta en la base de datos de los registros de personas con nacionalidad extranjera, observando que las ciudades corresponden con el país extranjero debido a que se han creado unas pocas ciudades extranjeras en el sistema, permitiendo así seleccionar la ciudad correcta.

En razón a lo anterior, se sugiere evaluar la conveniencia de implementar controles para mitigar los riesgos de integridad de información en las bases de datos.

### **Oportunidad de Mejora No. 4**

El Sistema de Información no cuenta con validaciones automáticas que mitiguen riesgos de errores humanos y que apoyen los controles operativos. Se identificaron las siguientes situaciones:

- Si bien operativamente se cuenta con controles de revisión y aprobación, el sistema permite entrega duplicadas de ayudas a la misma persona. Se realizó esta prueba para los tipos de medida para los que se tiene establecido una única entrega como son: Transporte de emergencia, kit cocina, kit dormitorio. Al respecto y con el fin de verificar la materialización del riesgo, se realizó consulta en la base de datos recibida de las entregas realizadas durante el periodo evaluado, observando que no se materializó el riesgo y que este tipo de ayuda (kit dormitorio, kit cocina y transporte de emergencia) se entregaron una sola vez por cada número de identificación.
- No se cuenta con un control automático preventivo que permita identificar que la persona ya fue incluida como víctima en el Registro Único de Víctimas para cesar con la entrega de la ayuda inmediata, de acuerdo con lo establecido en la sección 3. Definiciones del procedimiento PR-315 Otorgar Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata, que dice: *“Atención Humanitaria Inmediata: De acuerdo con lo indicado en el Artículo 47 y Artículo 63 de la Ley 1448 de 2011, es el auxilio humanitario entregado a aquellas personas que manifiestan haber sido desplazadas, que se encuentran en situación de vulnerabilidad acentuada y requieren de albergue temporal y asistencia alimentaria. Es proporcionada por la entidad territorial de nivel municipal receptora de la población en situación de*

**AUDITORIA DE GESTION CONTROLES AUTOMATICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VÍCTIMAS DEL DISTRITO CAPITAL (SIVIC)**

*desplazamiento, de manera inmediata desde el momento en que se presenta la declaración, hasta la superación del estado de vulnerabilidad acentuada, y en todos los casos hasta que la Unidad de Atención y Reparación a Víctimas realice la inscripción en el RUV, definiendo la inclusión o no en el Registro Único de Víctimas -RUV-”.*

De acuerdo con lo anterior, se sugiere implementar alertas automáticas en el sistema que adviertan y prevengan ante la posible duplicidad de entrega de ayudas como por ej.: unidades de redención en el mismo mes, albergue con unidades de redención o kit de cocina para la misma persona, entre otros.

**Oportunidad de Mejora No. 5**

Realizadas entrevistas con el equipo de trabajo de la OACDVPR, se evidencian controles operativos manuales asociados a los pagos que se realizan a los operadores que entregan las medidas otorgadas de arriendo, albergue, unidades de redención, transporte de emergencia, kits de cocina, dormitorio y vajilla.

Sobre el particular, se identificó la necesidad de implementar conciliaciones automáticas entre los diferentes sistemas de información que soportan el proceso de otorgamiento y entrega de AHÍ para asegurar que los pagos realizados a los operadores corresponden con la ayuda efectivamente entregada a la persona víctima.

**Oportunidad de Mejora No. 6**

La opción existente en el sistema de información para consultar la historia de las víctimas (menú Gestión de Conocimiento), genera mensaje de error “error al crear la historia de la víctima “y no permite consultar la información de varias víctimas registradas separando su identificación por comas “,””, tal como lo indica el sistema en su mensaje de ayuda, cuando se digita la identificación de la persona para iniciar la consulta.


Asimismo, se observó que se cuenta con una única consulta de reporte por número de identificación, sin contar con opciones de consulta masivas o por otros campos de información como FUD, nombres, apellidos, IDPersona, etc.

Se sugiere evaluar la necesidad de fortalecer las consultas y generación de reportes amigables para el usuario.

**3. Integridad de la Información en la Base de Datos y/o en las fuentes de información recibidas para la Auditoría****Oportunidad de Mejora No. 7**

Se recibieron dos entregas de información con la relación de medidas entregadas durante el periodo de evaluación, así: primera base de datos recibida (Excel: Punto 5 - Medidas AHI Otorgadas SIVIC 07-07.xlsx) y segunda base de datos (Excel: AHI otorgados.xlsx), observando falta de integridad en algunos datos como: registros sin FUD (Formato Único de Declaración) o con FUD errado en ambas entregas, y 188 registros con número de documento “112233” para 70 personas diferentes que de acuerdo con lo



	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>
<b>AUDITORIA DE GESTION CONTROLES AUTOMATICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VICTIMAS DEL DISTRITO CAPITAL (SIVIC)</b>	

informado por los funcionarios de la OACDVPR corresponden a registros de ciudadanos sin identificación (primera entrega) vs 190 registros cuyo campo de identificación se encuentra vacío (segunda entrega).

Evaluar la conveniencia de implementar controles para mitigar los riesgos de integridad de información en las bases de datos, como la revisión y ajuste de los FUD (Formato Único de Declaración) que se registran manualmente y de las personas registradas sin identificación, mejorando la integridad de la información del Sistema de Información SIVIC.

#### **4. Seguimiento Planes de Mejoramiento Vigencias anteriores**

Verificados los Planes de Acción resultado de la auditoría realizada en la vigencia anterior al Sistema de Información SIVIC, se identificaron ocho (8) finalizadas, doce (12) en gestión con prórroga para finalización el 31 de octubre 2021 y 31 de diciembre con avances de entre el 25% y el 80%, y dos (2) vencidas desde el 31 de octubre de 2020 con un avance del 90%.

Los planes de mejoramiento implementados fueron efectivos y corresponden a:

- Backups de fuentes de desarrollo, equipos locales y archivo de cintas en sitio externo.
- Modificación en el procedimiento de cambio a datos que se realizaba directamente en la base de datos
- Modificación del procedimiento de tecnología PR101 para la atención de casos SIVIC.
- Gestión de ANS en GLPI por parte de la OTIC.


Para la acción No. 207 relacionada con los ANS de GLPI atendidos por la OTIC, se evidenció control semanal de monitoreo realizado por la Coordinadora de la Mesa de Ayuda de Tecnología con mail enviado a todos los técnicos que tienen asignados casos en GLPI y que se encuentran abiertos en proceso de atención, evidenciando que en algunos de estos mails son enviados a funcionarios de la OACDVPR con los casos pendientes de solucionar para que en dicha área se realice el seguimiento respectivo.

Para las ocho (8) acciones finalizadas, se realizaron pruebas, concluyendo que las acciones fueron efectivas.

#### **Oportunidad de Mejora No. 8**

Realizadas las pruebas para validar la efectividad de las acciones implementadas como resultado de la auditoría de la vigencia anterior, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con el monitoreo al cumplimiento de los ANS en la atención de los casos de soporte relacionados con SIVIC que, son atendidos por la mesa de ayuda de Tecnología a cargo de la OTIC, control que se recomienda sea implementado y ejecutado por la OACDVPR, lo cual le permitirá identificar desviaciones en el cumplimiento de los ANS acordados con la OTIC.

Se sugiere implementar control periódico de revisión en el cumplimiento de los ANS establecidos y acordados con la OTIC, permitiendo de esta forma identificar desviaciones y tomar acciones oportunas en caso de incumplimientos o demoras en la atención de los casos de soporte SIVIC.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>  <b>AUDITORIA DE GESTION CONTROLES AUTOMATICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE VICTIMAS DEL DISTRITO CAPITAL (SIVIC)</b>

## Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar, la Oficina Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, definió acciones de mejora dirigidas a subsanar y prevenir la observación identificada como 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 y 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: Constanza Cárdenas Aguirre – Contratista, Auditora de Sistemas  
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno