



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTÁ

#### PERIODO DE EJECUCION

De acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022, se adelantó evaluación al proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, entre el 28 de septiembre y el 27 de octubre de 2022.

#### OBJETIVO GENERAL

Establecer la aplicación apropiada de los controles definidos en los procedimientos correspondientes a otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata 1210100-PR-315 Versión 5, implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico 1210100-PR-318 Versión 6 y Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas 1210100-PR-324 Versión 4, que tiene definidos el proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, así como los asociados a la matriz de riesgos del proceso.

#### ALCANCE

Comprobar la adecuada aplicación de los controles determinados para el proceso Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, a través de la revisión de una muestra de registros y soportes definidos de los procedimientos objeto de evaluación, con base en la muestra seleccionada como verificar el cumplimiento de las directrices normativas internas y externas aplicables en la materia, de acuerdo con las pruebas practicadas para el periodo 1 de enero al 31 de agosto de 2022.

#### EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno e Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Especializado.

#### METODOLOGIA APLICADA

Para el periodo definido como alcance, entre el 1 de enero y el 31 agosto de 2022 se realizaron pruebas de auditoría a los procedimientos PR-315 Versión 5, PR-318 Versión 6, PR-324 Versión 4 y PR-325 Versión 4, que conforman el proceso Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, aplicando las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, como indagación, observación, revisión documental y comprobación a través de muestreo de la información obtenida.


**MARCO NORMATIVO:**

- ✓ Caracterización del proceso Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá (1210100-PO-044 Versión 04).
- ✓ Procedimiento Elaboración, implementación, seguimiento y medidas individuales de reparación en los planes de atención a víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá (1210100-PR-314 Versión 6).
- ✓ Procedimiento Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata (1210100-PR-315 Versión 5).
- ✓ Procedimiento Implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico (1210100-PR-318 Versión 6).
- ✓ Procedimiento Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas (1210100-PR-324 Versión 4).
- ✓ Procedimiento Implementación de Medidas de Reparación Colectiva a cargo de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (1210100-PR-325 Versión 4).
- ✓ Mapa de Riesgos del proceso.
- ✓ Ley 1448 de 2011 – Decreto reglamentario 4800 de 2011 (Congreso de la Republica). “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas”.
- ✓ Ley 4633 de 2011 (Presidencia de la Republica). “Por medio del cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas”.
- ✓ Decreto 083 de 2012. (Alcaldía Mayor de Bogotá), “Por el cual se crea el Comité Distrital de Justicia Transicional “
- ✓ Ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- ✓ Resolución 36 de 2014. (Alcaldía Mayor de Bogotá), “Por el cual se adopta el reglamento del Comité Distrital de Justicia Transicional”.
- ✓ Decreto 035 de 2015. (Alcaldía Mayor de Bogotá), “Por el cual se adopta el Protocolo de Participación Efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado para Bogotá D.C”.
- ✓ Decreto 140 de 2021 “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”

**CONCLUSIÓN**

Resultado de las pruebas de auditoría practicadas para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2022, al proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, se estableció que los controles definidos se encuentran adecuadamente implementados, aplicados y operando para la conducción de este proceso a través de los procedimientos evaluados; 1210100-PR-315 Versión 5 “Procedimiento Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata”; 1210100-PR-318 Versión 6 “Procedimiento Implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico y 1210100-PR-324 Versión 4 “Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas”.

De otra parte, se evidenció que los procedimientos correspondientes a elaboración, implementación, seguimiento y medidas individuales de reparación en los planes de atención a víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá y Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata, se encuentran en

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTÁ</b>

proceso de actualización y el procedimiento Implementación de Medidas de Reparación Colectiva a cargo de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, se encuentra en proceso de eliminación.


Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, detallamos algunos aspectos observados sobre los cuales se formulan algunas recomendaciones para la ACVPR, OTIC y Subdirección de Servicios Administrativos, con el propósito que contribuyan al mejoramiento continuo de este proceso, así:

- Evaluar la ACVPR en conjunto con OTIC, la posibilidad de generar un desarrollo sistematizado respecto al control de las atenciones diarias en los centros de encuentro, basados en la herramienta de control implementada respecto de las atenciones de los Centros de encuentro, con el propósito de agilizar y disminuir los tiempos que genera esta la carga operativa y fortalecería el control de manera automática.
- Es importante que la OTIC y la ACVPR establezcan un repositorio que cuente con back up, confidencialidad y resguarde de manera apropiada la información almacenada en los OneDrive, donde reposan las herramientas de seguimiento y control establecidas por el proceso.
- Nuevamente se recomienda que se culmine con la revisión de la información de las acciones de Reparación Colectiva y se remitan a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para el cierre adecuado de la totalidad de acciones correspondientes a los tres (3) PIRC-Plan integral de Reparación Colectiva abiertos a la fecha y que son responsabilidad de la ACVPR.
- Es importante realizar la actualización del mapa de riesgos una vez se avance en la actualización de la caracterización, los procedimientos, formatos y guías del proceso de asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá.
- Revisar los enlaces y publicaciones realizadas en la página web de la Secretaria General y en el enlace de guías y trámites para su mejoramiento con el fin de asegurar la fácil consulta de la ciudadanía Víctima del conflicto armado.
- En relación con el mantenimiento de las instalaciones teniendo en cuenta la presente temporada de lluvias, es necesario que prontamente se coordinen las actividades de reparación por parte de la Subdirección de Servicios Administrativos para solucionar definitivamente la filtración de agua en el auditorio del Centro de Memoria, paz y Reconciliación, con el fin de evitar el deterioro de este sitio.

Por otro lado, de manera general se evidenció la concepción de buenas prácticas e implementación de ambiente de control empleado por las tres (3) Direcciones que conforman la ACVPR, para el seguimiento y/o monitoreo de las actividades planteadas de los procedimientos asociados al proceso.

## **RESULTADOS PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN PRACTICADA Y RECOMENDACIONES FORMULADAS**

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento de este proceso, a continuación, se presentan los aspectos observados y las recomendaciones formuladas, producto de la auditoría practicada a los procedimientos seleccionados, otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata, Implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico y Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas que conforman el proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá, así:

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACION EN BOGOTA</b>

## 1. Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata 1210100-PR-315 Versión 05

Con el fin de evaluar la aplicación de los controles establecidos por la Dirección de Reparación Integral en el procedimiento, se realizó visita al Centro de encuentro para la Paz y la Integración Local a Víctimas del Conflicto Armado interno – Chapinero, encontrando lo siguiente:

El Centro de Encuentro Chapinero tiene a disposición de la población víctima del conflicto armado interno, servicios ofrecidos por las entidades adscritas, sobre las cuales se evidenció el seguimiento mensual ejecutado por la Coordinación del Centro de encuentro Chapinero, respecto a las actividades desarrolladas que cuentan con el acta suscrita y se observó el seguimiento diario a través de una herramienta denominada Formato Atención entidades en donde se consolida la información de todos los centros de encuentro.

### **Sistema de atención de turnos**

Dentro de las pruebas de auditoria realizadas, se observó que el Centro de Encuentro Chapinero no cuenta con un sistema de asignación de turnos en funcionamiento, el cual según información obtenida ha sido requerido a la Oficina de tecnologías de la Información y las comunicaciones sin que a la fecha se tenga respuesta, sin embargo se observó que, desde el nivel central en conjunto con las coordinaciones de los Centros de Encuentro implementaron una buena práctica como es la herramienta en Excel denominada “Bases de atención Centro de encuentro” que es utilizada de manera transversal por todos los Centros de encuentro, en donde se registra manualmente las atenciones diarias, sin embargo, es un proceso manual que genera carga operativa, para lo cual, con un desarrollo tecnológico de la herramienta, se optimizarían los tiempos de ejecución de actividades y fortalecería el control de manera automática del proceso.


### **Recomendación No.1 ACVPR**

Con base en la buena práctica implementada para el control de las atenciones diarias en los Centros de encuentro, se sugiere que la ACVPR en conjunto con la OTIC evalúe la posibilidad de generar un desarrollo sistematizado de la misma, puesto que esta provee información en tiempo real de las atenciones en los Centros de encuentro y permite tener el control de la población atendida en cada Centro de encuentro y disminuir la carga operativa.

### **Recomendación No. 2 ACVPR**

De acuerdo con la información obtenida, respecto al no funcionamiento del Sistema de Atención de turnos – SAT en los centros de encuentro, es necesario que la ACVPR en conjunto con OTIC, realicen las verificaciones a que haya lugar para determinar las inconsistencias presentadas por SAT y determinar su adecuada operabilidad en los centros de encuentro. Teniendo en cuenta los comentarios de OTIC y de la ACVPR al informe preliminar, la ACVPR deberá comunicar las necesidades tecnológicas de acuerdo con el procedimiento 4204000-PR-106 y realizar mesas de trabajo conjuntas, de tal manera, que definan e implementen las acciones necesarias para la utilización de SAT.

Respecto a la aplicabilidad de los controles manuales establecidos para el otorgamiento de la Ayuda Humanitaria inmediata y la validación de los cuatro criterios para su aprobación (Competencia, Temporalidad, Territorialidad y Criterio de Buena fe), se observó un adecuado manejo y su cumplimiento

 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTÁ</b>

diario en el Centro de encuentro visitado, así como el monitoreo y retroalimentación ejercida por nivel central al 100% de las AHI entregadas en todos los Centros de encuentro. Sin embargo, se pudo observar que el sistema SIVIC aún no cuenta con los controles automáticos. De acuerdo con lo informado por los funcionarios de nivel central las modificaciones al sistema ya se encuentran ajustadas, pero se depende de la formalización de los procedimientos para poner en marcha la mejora al sistema.

En relación con la herramienta creada por el nivel central de la ACVPR correspondiente al seguimiento denominado Cronograma Actividades Centros de Encuentro, se observa un desglose y control de las actividades ejecutadas, así como, el registro de las evidencias de cada actividad, sin embargo, se sugiere colocar el nombre de la evidencia con el mismo asignado al archivo cargado en el OneDrive, con el fin de facilitar la búsqueda y verificación.

En conclusión, se observó una adecuada aplicación de los controles establecidos, pese a esto, se recomienda que se agilice la formalización del nuevo procedimiento para que los controles automáticos sistematizados en las mejoras al sistema de información SIVIC, así como las buenas prácticas implementadas, fortalezcan y contribuyan a la mejora continua del proceso.

## **Recomendación No. 2 ACVPR y OTIC**

En la ejecución de las pruebas de auditoría, se observó que las evidencias y repositorio de las herramientas de seguimiento y control establecidas por el proceso para el manejo de la información de los Centros de encuentro y del Nivel central, reposan en OneDrive, el cual es un repositorio que no cuenta con un back up adecuado que garantice la confidencialidad y resguardo de la información almacenada por el proceso.


Al respecto, con el objetivo de fortalecer el control sobre la información generada es necesario que en coordinación con OTIC, se establezca un repositorio con back up para toda la información que es manejada por el proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá.

### **2. Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas 1210100-PR-324 Versión 4**

Este procedimiento está asociado a la Dirección de Reparación Integral y de acuerdo con la verificación se evidenció que fue actualizado en el mes de febrero del presente año. El 18 de octubre de 2022, se realizó visita en las oficinas de la ACVPR ubicadas en Tequendama, y se obtuvo información respecto a que este procedimiento es transversal a toda las Direcciones y se evidenció la actualización anual al Plan de Acción Distrital- PAD para las 21 entidades que cuentan con metas definidas en el PAD, así como el adecuado seguimiento por parte de la Dirección de Reparación Integral.

### **3. Implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico (1210100-PR-318 Versión 6)**

Este procedimiento es ejecutado por el Centro de Memoria, Paz y Reconciliación, y se evidenció que fue actualizado en el mes de junio 2022.

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTÁ</b>

De acuerdo con la visita realizada el 18 de octubre 2022 a las instalaciones del CMPR, se pudo observar el cumplimiento de los objetivos de este, en cuanto a las acciones establecidas y se determinó el cumplimiento de los puntos de control establecidos, así como el cumplimiento del procedimiento PR-363 referente a la administración y préstamo de espacios sin costo, el cual está asociado a la Subdirección de Servicios administrativos. Igualmente, se observó que se han establecido convenios interinstitucionales con la secretaria Distrital de Cultura, con el fin de promover y otorgar estímulos a la cultura.

### **Visita a las instalaciones del CMPR**

Respecto a los aspectos observados de las instalaciones en la visita realizada al CMPR, se encontró que en el auditorio principal presenta una filtración de agua importante, lo cual en ocasiones dificulta el préstamo de este espacio originando en algunas veces incomodidad a la ciudadanía en las actividades realizadas, situación que puede llegar a generar deterioro en el auditorio, teniendo en cuenta la presente temporada de lluvias. Además, es importante que se lleve a cabo una revisión de los espejos de agua que se encuentran en la parte superior del auditorio.

### **Recomendación No. 1 Subdirección de Servicios Administrativos**

Con el fin de evitar posible deterioro del auditorio o inconvenientes con la ciudadanía y los funcionarios que laboran en el Centro de Memoria, se requiere que prontamente se realicen las actuaciones pertinentes para solucionar la filtración de agua cuando llueve como realizar una revisión general de las instalaciones para evitar otros puntos de filtración de agua.

### **4. Implementación de Medidas de Reparación Colectiva a cargo de la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (1210100-PR-325 Versión 4)**

De acuerdo con la información obtenida, este Procedimiento a cargo de la ACVPR, se encuentra en proceso de revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su eliminación debido a que, según lo dispuesto en el decreto 03143 de 2018 “Por la cual se adopta el modelo operativo de Reparación Colectiva de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas-UARIV”, se estipula que la UARIV es la encargada de proferir la resolución de cumplimiento del Plan Integral de Reparación Colectiva-PIRC y las acciones en materia de reparación a sujetos de reparación colectiva son exclusivas en su manejo, determinándose eliminar este procedimiento con motivo de la auditoria de calidad que se practicó al proceso en julio de 2022.

Dentro de la revisión realizada en conjunto con los funcionarios de la Dirección de Reparación integral, se observó que, respecto a la implementación de los PIRC al corte de agosto de 2022, se cuenta con un avance del 94%, en cuanto a la implementación y cierre de los PIRC de manera general el avance corresponde a un 75%, de manera particular, bajo responsabilidad de la ACVPR se cuenta con un avance del 89%.

Es importante señalar que, de acuerdo con lo establecido en el decreto 4800 de 2011 artículo 231, la implementación de los planes integrales de reparación colectiva - PIRC se debe adelantar de manera pronta, es significativo continuar con la estrategia establecida por la ACVPR para su pronta finalización.

A la fecha existen cinco (5) planes PIRC en proceso de consolidación de la información, es conveniente remitir las evidencias suficientes a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, para el cierre adecuado de estas acciones bajo responsabilidad de la ACVPR. De acuerdo con la información obtenida de los funcionarios, estos PIRC corresponden a AFROMUPAZ con 22 acciones, Unión ROMANI con 11 acciones, ANMUCIC con 11 acciones, PRORROM con 17 acciones y Grupo Distrital del seguimiento al auto 092 mujer y desplazamiento-GDSIA092 con 5 acciones.

### Recomendación No. 3 ACVPR

Se reitera las recomendaciones emitidas en las auditorías anteriores realizadas en el 2020 y 2021, puesto que se considera importante que se culmine con la revisión de la información y se remita a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para el cierre adecuado de la totalidad de acciones abiertas de los PIRC que están bajo responsabilidad de la ACVPR.


### **5. Avance en la actualización de la caracterización del proceso 1210100-PO-044 Versión 04 y los procedimientos, Otorgar ayuda y atención humanitaria inmediata (1210100-PR-315 Versión 5) y Elaboración, implementación, seguimiento y medidas individuales de reparación en los planes de atención a víctimas del conflicto armado residentes en Bogotá (1210100-PR-314 Versión 6)**

Efectuada verificación con los funcionarios de la Alta Consejería, respecto de los avances en la actualización de los procedimientos 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 y la respectiva caracterización del mismo, la actualización de la caracterización tiene un avance aproximado del 60%, la actualización de los procedimientos 1210100-PR-314 Versión 6 y 1210100-PR-315 Versión 5 presentan un avance aproximado del 90% y los nuevos procedimientos bajo responsabilidad de la Dirección de Paz y reconciliación, se encuentran casi en un 100%, por cuanto, dependen de la actualización de la caracterización para tramitar su formalización.

Al respecto, se considera importante finalizar la actualización de la caracterización, los procedimientos, los formatos y guías del proceso, así como la puesta en producción de las modificaciones respecto a controles automáticos en el sistema SIVIC que contribuyan en la mejora continua del proceso y su adecuado control dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1448 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”.

### **6. Mapa de Riesgos del Proceso de Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá**

Efectuadas las pruebas de auditoría en cuanto al mapa de riesgos, se encontró que el proceso tiene identificados tres (3) riesgos de gestión y un (1) riesgo de corrupción, sin embargo, se evidenció la desactualización de la matriz de riesgos del proceso frente a los puntos de control modificados en los procedimientos actualizados en el mes de febrero 2022 de Coordinación del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a Víctimas”) y junio del 2022 el de implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico.

 <b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTÁ</b>

Al respecto, se realizó indagación con la Alta Consejería, informando que debido al proceso de actualización en que se encuentran la caracterización del proceso y los procedimientos ya implementados, así como la generación de nuevos procedimientos a cargo de la Dirección de Paz y Reconciliación, se tiene prevista la modificación de la matriz de riesgos una vez estos sean definidos.

#### **Recomendación No.4 ACVPR**

De acuerdo con lo mencionado en los numerales 5 y 6 del presente informe, es importante que, de manera simultánea se lleve a cabo la actualización de la caracterización, los procedimientos y el ajuste del mapa de riesgos del proceso, de tal manera que, los controles establecidos en los procedimientos sean consistentemente con los asociados en la matriz de riesgos.

#### **7. Indicadores de medición del proceso**

Realizada verificación sobre los visores y soportes de los reportes de indicadores de gestión, este proceso estableció tres (3) indicadores, definiendo un indicador por cada Dirección que conforma la Alta Consejería, se estableció un cumplimiento del 100% frente a lo programado en cada periodo definido de medición para cada uno de los indicadores implementados, así:

- **Dirección de Reparación Integral: Indicador GE-75** "Porcentaje de satisfacción de los beneficiarios de los servicios prestados en los Centros de Encuentro en materia de atención, asistencia y reparación integral de las víctimas de conflicto armado en Bogotá".

Tiene como meta programada el 79%, a corte de junio de 2022 registró un **cumplimiento del 114.29%**, respecto a la meta programada. Este indicador, su medición es semestral y tiene como fuente de información las encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados por el proceso, aplicados de manera telefónica y presencial en los 6 centros de encuentro y los 3 puntos de atención.

- **Dirección del Centro de Memoria, Paz y Reconciliación: Indicador GE-76** "Porcentaje de cumplimiento de productos de pedagogía social y los procesos pedagógicos para la apropiación social de la paz, la memoria y la reconciliación".

Su medición es trimestral, registró un **cumplimiento del 100%**, respecto a meta programada para el segundo trimestre de 2022. Este indicador, evidencia las actividades realizadas por el CMPR y su cumplimiento respecto a lo programado en el plan de trabajo.

- **Dirección de Paz y Reconciliación: Indicador GE-77** "Porcentaje de acciones realizadas de reconciliación y construcción de paz territorial para la implementación del Acuerdo de Paz en el Distrito".

Su medición es semestral, registró al corte de junio de 2022 un **cumplimiento 100%**, respecto a la meta programada. Este indicador, mide las actividades realizadas respecto a reconciliación y construcción de Paz territorial a través de un informe semestral.


#### **8. Encuestas de satisfacción**

##### ***Dirección Centro de Memoria, Paz y reconciliación:***

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





	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>INFORME EJECUTIVO</b> <b>AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE ASISTENCIA, ATENCION Y REPARACIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEMORIA, PAZ Y RECONCILIACIÓN EN BOGOTA</b>

De acuerdo con lo informado por esa Dirección, se encuentran en la construcción de la herramienta para realizar un plan piloto de las encuestas de satisfacción de acuerdo con la demanda en las visitas guiadas al Centro de Memoria, Paz y reconciliación, teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción se encuentra en proceso de implementación, y aun no cuenta con la ficha técnica debido a que el procedimiento de Implementación de acciones en materia de Memoria, Paz y Reconciliación con saldo pedagógico, fue actualizado y formalizado en el mes de junio de 2022. Sin embargo, los funcionarios informaron respecto al avance, que se encuentra en la revisión de las preguntas, la generación de la encuesta y la forma de sistematización de esta.

***Dirección de Reparación integral:***

Según lo comunicado por esa Dirección y de acuerdo con lo observado en la visita del 20 de octubre 2022 al Centro de encuentro Chapinero, las encuestas se están aplicando de manera presencial y telefónicamente, a través de la línea 195 y generarán informe resultado al finalizar la presente vigencia.

**9. Publicación en Pagina Web de la entidad**

Efectuada verificación en la página web de la Secretaria General, link Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, se evidenció que el acceso en los botones dispuestos para los servicios prestados por los Centros de encuentro y el diligenciamiento Centro de Memoria, Paz y reconciliación y, no es de fácil consultar la información para la ciudadanía y no cuentan con la información relevante respecto a los procedimientos para acceder a los servicios ofrecidos y la Ayuda Humanitaria inmediata.

**Recomendación No. 5 ACVPR**

Con el propósito de mejorar el acceso y facilitar la consulta de información a la ciudadanía sobre los servicios prestados por los Centro de Encuentro y la publicación de información y programación académica, cultural y artística del Centro de Memoria, Paz y reconciliación, es importante que la ACVPR realice una revisión a los botones y enlaces dispuestos en esta materia, puesto que no son de fácil manejo y acceso en la página de la Secretaria general y en el enlace de Guías y tramites de servicios, además, no se cuenta con toda la información relevante para el ciudadano, como por ejemplo en lo relacionado con ayuda humanitaria inmediata.

**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: Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Oficina de Control Interno  
 Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno