Periodo de Ejecución

En los días 15 y 23 de diciembre de 2022, se realizó verificación de mecanismos de control respecto de la información entregada a ciudadanos acorde con temas enmarcados del FURAG 2021 y de acuerdo con el Plan Anual de Auditoria aprobado para la vigencia 2022.

Objetivo

Realizar verificación del diseño e implementación de mecanismos de control para garantizar que la información de la entidad, entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma.

Alcance

El periodo de la verificación de la actividad de entregar información consistente a los ciudadanos a través de los diferentes canales está comprendido en el período enero-noviembre 2022.

Equipo Auditor

Jefe Oficina de Control Interno / Jorge Gómez Quintero – Mónica María Granados Cadavid / Profesional Especializado.

Metodología Aplicada

Para el ejercicio de verificación, se aplicaron técnicas de auditoria internacionalmente aceptadas tales como la comprobación, análisis y revisión documental al cumplimiento de dicha actividad mediante pruebas selectivas.

Marco Normativo:

- Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Resultado FURAG vigencia 2021 - DAFP.

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

- Circular 131 de 2020 SGAMB Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la guía de trámites, servicios y el mapa callejero.
- Circular 002 de 2022 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía Lineamientos para la administración de la guía de trámites y servicios
- Circular 080 de 2021 Nuevos campos de información de la guía de trámites y servicios del Distrito Capital e Integración de esta con el Sistema Único de información del Trámite SUIT.

Conclusión

Como resultado de las pruebas selectivas practicadas respecto del diseño e implementación de mecanismos de control para garantizar la información de la entidad, entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales existentes, se evidenció mediante información suministrada por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, así como de la información publicada en el botón de transparencia, mecanismos con que se cuenta para tal fin.

Los siguientes aspectos se derivan como resultado de verificar el adecuado funcionamiento e información generada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a disposición de la ciudadanía por los principales canales de atención, con el propósito de prestar un servicio eficiente y efectivo a la ciudadanía, así;

- **Guía Trámites y Servicios:** Es una herramienta gerencial y de control para gestionar peticiones interpuestas por la ciudadanía, como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción. De igual forma, en este portal se encuentra una completa guía de la oferta que trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Bogotá y sus instituciones.

  Como mecanismos de control dentro de la elaboración periódica (mensual o trimestral según el caso) de los informes parciales de supervisión existen la obligación "Mantener actualizado el portal de Guía de Trámites y Servicios – SuperCADE Virtual en relación con los trámites, servicios y novedades del portafolio", para esta obligación se utiliza como evidencia el certificado de confiabilidad de la información suministrado por las entidades donde la entidad garantiza que ha validado la información relacionada con trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA), consultas de acceso a la información pública y otros servicios, que se encuentran publicados en la guía de trámites y servicios.

  Este certificado debe ser entregado por las entidades los cinco primeros días hábiles de cada mes. Esta obligación permite garantizar que la información de cara a la ciudadanía este actualizada.

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Así mismo, existen los acuerdos de niveles de servicio firmados por cada una de las entidades y la Secretaria General en el cual se registran los acuerdos y las responsabilidades de cada una de las partes.

Por otro lado, existe normatividad como la Circular 131 de 2020 SGAMB en la cual se establecen los lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la guía de trámites, servicios y el mapa callejero. De igual forma, la Circular 002 de 2022 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía da lineamientos para la administración de la guía de trámites y servicios.

De acuerdo con las pruebas selectivas efectuadas se observó que la información generada por este medio brinda seguridad razonable.

- **Línea 195**: A través de este canal los ciudadanos acceden a información respecto de trámites, servicios, campañas y eventos de interés para la ciudadanía. Este canal cuenta con servidores preparados para brindar información de localización como direcciones, teléfonos, páginas web, nombres de las entidades, nombres de los directivos, horarios de atención en la Red CADE, entre otros datos útiles, las 24 horas del día de domingo a domingo.

  También se pueden interponer denuncias por presuntos actos de corrupción, hacer peticiones o requerimientos en caso de no estar conforme con el servicio prestado en alguna entidad distrital. Así como solicitar información sobre eventos, campañas y todo lo relacionado con temáticas clave como movilidad, seguridad, salud, entre otras.

  Como mecanismo de control la información que se suministra a través de la Línea 195, es la adecuada aplicación de la Guía de Trámites y Servicios, información que se encontró debidamente actualizada por las entidades al corte objeto de revisión.

- **Bogotá te escucha**: Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. Aquí el ciudadano puede acceder a crear su petición y a consultar la misma.

  En este sistema también se puede reportar y hacer públicas peticiones de la comunidad, relacionadas con temas de Contaminación Visual, Ruido, Mantenimiento del Alumbrado Público y Recolección de Basuras.

  Como mecanismo de control, para el seguimiento de las peticiones anteriormente mencionadas, el sistema está habilitado 7x24 tanto para el peticionario identificado a través de la herramienta de “BUSCAR PETICIONES” y para el anónimo puede realizar la consulta a través del link: http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/?language=es con el número de la petición.

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Adicional el sistema, mantiene informados a los usuarios peticionarios, a través de notificaciones electrónicas de todas las actuaciones que se realizan desde la recepción, trámite y respuesta de una petición ciudadana, mediante avisos informativos enviados directamente al correo electrónico del ciudadano registrado en el Sistema desde avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co, para el caso particular de la gestión. De acuerdo con las pruebas selectivas efectuadas se observó que la información generada por este medio es adecuada.

- **Supercade virtual:** Aplicación móvil que facilita la interacción de la ciudadanía con las entidades distritales y nacionales, permitiendo la consulta de trámites y servicios, así como la creación de peticiones, quejas y reclamos desde el celular. Se encontró viene funcionando y generando información adecuada al corte objeto de revisión.

- **Red Cade:** En estos medios de contacto a la ciudadanía obtienen información acerca de trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales, nacionales públicas y privadas con presencia en la RedCADE. Este canal atiende a la ciudadanía de domingo a domingo, las 24 horas del día. En los SuperCADE, se pueden realizar más de 200 trámites en un solo lugar y se suministra información local y sobre entidades de carácter nacional y privado. La información que se obtiene corresponde a temáticas de interés y las entidades distritales que cubren esas necesidades, tales como: movilidad en Bogotá, planeación, Sisbén, pago de servicios públicos, impuestos, información sobre servicio de baños públicos, salas de consulta jurídica, entre otras.

  La comunicación constante entre los profesionales, apoyo a la supervisión, las entidades y los canales de atención de la RedCADE mediante correo electrónico permite articular de manera efectiva la oportunidad de la información.

  Al igual que la guía de trámites y servicios, como mecanismo de control, dentro de la elaboración periódica (mensual o trimestral según el caso) de los informes parciales de Supervisión existen la obligación "Mantener actualizado el portal de Guía de Trámites y Servicios – SuperCADE Virtual en relación con los trámites, servicios y novedades del portafolio".

  De acuerdo con las pruebas selectivas efectuadas en sitio como mediante los puntos generadores de información se ha podido observar por este medio una confianza razonable de la información suministrada a la ciudadanía.

  Así las cosas, en conclusión, en términos generales los mecanismos de control empleados para la entrega de información a los ciudadanos de acuerdo con las pruebas selectivas por los medios anteriormente mencionados objeto de validación a corte de noviembre de 2022, brindan un buen grado de garantía de información adecuada a suministrar a los ciudadanos.

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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.

Elaborador por: Mónica María Granados Cadavid – Profesional Especializado OCI
Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno

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

CO18/8583

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.