

PERIODO DE EJECUCIÓN:

En el marco del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2023, entre el 3 de agosto y el 31 de agosto de 2023, se efectuó auditoría interna de gestión al proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía"

OBJETIVO GENERAL:

Establecer la aplicación adecuada de los controles claves del Proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía" en el desarrollo de las siguientes actividades:

- ✓ Formular, implementar y realizar seguimiento a las estrategias, lineamientos y proyectos en materia gobierno abierto y la transformación digital.
- ✓ Gestionar asesorías y formulación e implementar proyectos en materia de transformación digital
- ✓ Capacitar o cualificar a los servidores públicos en temáticas de funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.

ALCANCE:

Verificar la adecuada aplicación de los controles relacionados con el proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía", para el periodo comprendido de julio de 2022 a junio de 2023, en la ejecución de las siguientes actividades:

- ✓ Formular, implementar y realizar seguimiento a las estrategias, lineamientos y proyectos en materia gobierno abierto y la transformación digital
- ✓ Gestionar asesorías y formulación e implementar proyectos en materia de transformación digital.
- ✓ Capacitar o cualificar a los servidores públicos en temáticas de funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.

EQUIPO AUDITOR:

Jefe Oficina de Control Interno – Jorge Gómez Quintero y Profesional Especializado Oficina de Control Interno – María Jazmín Gómez Olivar.

METODOLOGÍA APLICADA:

Para el desarrollo del ejercicio auditor al proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía", se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como pruebas de análisis, comprobación y revisión selectiva.

MARCO NORMATIVO:

- ✓ Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1712 de 2014: 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
- ✓ Ley 1801 de 2016: Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
- ✓ DECRETO 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

- ✓ 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 140 de 2021: Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.
- ✓ DECRETO 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- ✓ Decreto Distrital 809 de 2019: Por medio del cual se regula el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá

CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado de la auditoría practicada al proceso de Gobierno Abierto y relacionamiento con la ciudadanía, se estableció a través de las muestras selectivas la aplicación adecuada de los controles relevantes conforme a lo señalado en la documentación de las actividades objeto de evaluación, relacionadas con:

- ✓ Formular, implementar y realizar seguimiento a las estrategias, lineamientos y proyectos en materia gobierno abierto y la transformación digital
- ✓ Gestionar asesorías y formulación e implementar proyectos en materia de transformación digital.
- ✓ Capacitar o cualificar a los servidores públicos en temáticas de funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, servicio a la Ciudadanía, al igual que en competencias de Inspección, Vigilancia y Control.

Así mismo, se concluyó que, a través de la ejecución de estas actividades, se aporta al cumplimiento del objetivo del proceso en la gestión de estrategias, lineamientos y proyectos en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y transformación digital de la Secretaría General y en las entidades distritales.

Sin perjuicio de lo anterior, se evidenciaron las siguientes situaciones de auditoría para su adopción:

Oportunidad de Mejora 1. Es necesario revisar y evaluar a la luz de la normatividad que regula la estructura de la Entidad, y su distribución interna en las diferentes dependencias y sus funciones, que ajustes o cambios son requeridos para cumplir con los propósitos y desarrollo de la actividad *“Formular, implementar y realizar seguimiento a las estrategias, lineamientos y proyectos en materia gobierno abierto y la transformación digital”*, con el fin de que la entidad asegure el ambiente de control que le permita establecer mecanismos del sistema de control interno acorde con los niveles de autoridad, definiendo las líneas de responsabilidad y facilitando la gestión, comunicación y reporte del proceso.

Oportunidad de Mejora 2: Revisada la aplicación de los controles en la Oficina Alta Consejería, establecidos para el riesgo *“Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y confianza de las entidades, debido a decisiones erróneas o no acertadas por falta de conocimiento técnico del servidor que gestiona la asesoría y/o formula e implementar los proyectos en materia de transformación digital”*, se evidenció la aplicación del control por parte del asesor y posterior aprobación por parte del jefe de la Oficina Alta Consejería para todas las asesorías, no obstante, el formato 4130000-FT-1016., no permite establecer en términos de oportunidad el momento en el cual se verificó por cada uno de los responsables, por lo cual, es necesario que el registro permita identificar las condiciones en términos de tiempo y trazabilidad que, aseguraron el resultado final de la asesoría.

Oportunidad de Mejora 3: Revisar y actualizar la información documentada de la actividad *“capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”* por parte de la Dirección del Sistema Distrital de

Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de alinear su descripción y detallar la secuencia lógica de las actividades desde su planificación, pasando por su ejecución y posterior evaluación, al igual que, actualizar frente al traslado de función a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Oportunidad de Mejora 4: En el marco del desarrollo de la actividad de capacitaciones en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, realizada por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, es necesario evaluar la aplicación de la política de operación frente a la oportunidad en la comunicación a las entidades distritales por parte de la Dirección, cuando se presentan reprogramaciones en las fechas de las capacitaciones, con el objetivo de mitigar el riesgo de inasistencia por parte de los servidores y colaboradores a las capacitaciones debido a que el cambio origina dificultad para la disponibilidad a su asistencia.

Oportunidad de Mejora 5: Evaluado el seguimiento a la gestión del proceso, se hace necesario revisar y actualizar los indicadores establecidos, teniendo en cuenta que se evidenciaron debilidades en las actividades de monitoreo que se realizan frente a las actividades del proceso así:

- Por parte de la primera línea de defensa, quienes aplican las medidas de control interno y se presentan debilidades en la formulación de las hojas de vida de los indicadores del proceso y para su posterior seguimiento y reporte.
- Por parte de la segunda línea de defensa, quienes realizan labores de asesoría y supervisión a la 1ª línea de defensa sobre temas transversales para la entidad, presentando debilidades en la revisión de las hojas de vida de los indicadores y la retroalimentación al reporte de seguimiento de los indicadores de gestión generados por el proceso.

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: María Jazmín Gómez Olivar – Profesional Especializado OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno