

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	1 de 4

## INFORME EJECUTIVO

### AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO "GOBIERNO ABIERTO Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA"

#### Periodo de Ejecución

En el marco del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, entre el 18 de abril y el 24 de mayo de 2024, se efectuó auditoría interna de gestión al proceso "gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía".

#### Objetivo

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

- Formulación y seguimiento al Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá
- Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía
- Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas

#### 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 2023 a marzo de 2024, en la ejecución de las siguientes actividades:

- Formulación y seguimiento al Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá
- Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía
- Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas

#### Equipo Auditor:

Jorge Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Inter  
Esneider Bernal Aldana – Profesional Especializado

#### Metodología aplicada:

Para el desarrollo del ejercicio auditor a la política, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como pruebas de análisis, comprobación y revisión selectiva.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	2 de 4

### 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

Como resultado de la auditoría practicada al proceso de Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía, se estableció a través de las pruebas realizadas a las muestras selectivas la aplicación adecuada de los controles relevantes, conforme a lo descrito en la documentación que soporta las actividades objeto de evaluación, relacionadas con:

- Formulación y seguimiento al Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá
- Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía
- Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas

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, mediante los instrumentos de planeación y seguimiento, para fortalecer el relacionamiento entre las instituciones de la Administración Distrital y la ciudadanía.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	3 de 4

Sin perjuicio de lo anterior, se formulan recomendaciones para su adopción, relacionadas con los siguientes temas:

- El Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá - 2024, empezará a precisar las actividades a ejecutar a partir de la aprobación del Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027, por lo tanto, aún no se dispone de un plan definitivo y, por ende, de los respectivos seguimientos. Actualmente, se está trabajando en un borrador de documento de alistamiento para iniciar el Plan de Acción No. 2, el cual fue objeto de verificación en esta auditoría, dada la falta de claridad en lo descrito en el procedimiento, en tal sentido, se formula la siguiente recomendación:

**Recomendación 1:** Dado que para la vigencia 2024 no se ha formulado el Plan de Acción General de Gobierno Abierto, se hace importante ajustar el procedimiento en su numeral 5. “CONDICIONES GENERALES”, señalando que el plan se formula de manera cuatrienal y que se debe esperar, cada cuatro años a la formulación del plan de desarrollo distrital, para poder formular el nuevo Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá, esto dado a que se deben contemplar las apuestas de la nueva administración en dicha materia.

- En cuanto a las acciones de la política de servicio al ciudadano, programadas en el plan de ajuste y sostenibilidad de MIPG para la vigencia 2024, la Oficina Asesora de Planeación genero alerta en la retroalimentación realizada en el mes de marzo de 2024 a la actividad “Realizar seguimiento al 100 % de las actividades planeadas por la Secretaría General para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía” dado que presentó incumplimiento según lo programado para el primer trimestre, de lo cual se deriva la siguiente recomendación:

**Recomendación 2:** Dado el incumplimiento presentado en la implementación de la política de servicio al ciudadano, en el plan de ajuste y sostenibilidad MIPG 2024 desde el mes de marzo, respecto a lo programado en la actividad “Realizar seguimiento al 100 % de las actividades planeadas por la Secretaría General para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía” se hace necesario que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía establezca las causas de su origen y gestione acciones inmediatas para alcanzar el grado de avance cumpliendo con lo programó.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	4 de 4

**Criterios de clasificación:**

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas internas o externas que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo, es susceptible de mejora la unidad auditada.

**Elaborado por:** Esneider Bernal Aldana – Profesional Especializado OCI

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

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	1 de 4

## INFORME EJECUTIVO GESTION DOCUMENTAL "Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía"

### Periodo de Ejecución:

En el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024, se llevó a cabo los días 15 y 16 de mayo de 2024 dentro de la auditoría practicada al Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía, evaluación en lo relativo a la Gestión Documental.

### Objetivo:

La Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General, realizó acompañamiento a la Oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoría interna de gestión, al Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la normatividad archivística, con base en los lineamientos establecidos para la conformación, organización y transferencia de documentación e información, producto del desarrollo de las actividades de los procedimientos, resultado que se presenta en este informe.

### Alcance:

En la auditoría al Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía específicamente en el marco de acción establecido: *Formulación y seguimiento al Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá, Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía y Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas*. En esta se incluye el componente de gestión documental, a su vez se adelantó la validación de la documentación e información generada, en el marco del cumplimiento de los lineamientos de Organización de archivos de definidos en el Procedimiento 4233300-PR-051 Organización de Archivos de Gestión y 4233300- PR-37 Tramite de Transferencias Documentales, en lo correspondiente a la vigencia julio 2023 a marzo 2024.

Así mismo, durante la visita se realizó la retroalimentación con respecto a las directrices y lineamientos que se deben tener en cuenta y aplicar durante la conformación y organización de los archivos de gestión, hasta la recepción de la transferencia documental primaria.

### Equipo Verificador Acompañante en la Auditoría:

Luisa Fernanda Castillo Rodríguez / Subdirectora de Gestión Documental  
Wilson Ramiro Sánchez Yopazá / Profesional Subdirección Gestión Documental

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	2 de 4

### Metodología aplicada:

Para el desarrollo de la verificación, se aplicó una lista de chequeo a la dependencia involucrada en el proceso auditado que contempla los siguientes cuatro (4) Ítems:

- Instrumentos archivísticos.
- Lineamiento Organización.
- Lineamiento GDEA.
- Transferencias.

Para ello, se efectuó verificación aleatoria de carpetas electrónicas, revisando su conformación, organización y cumplimiento de la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el Procedimiento 4233300-PR-051 “Organización de Archivos de gestión” y las Tablas de Retención Documental – TRD. Resultados que se verán descritos en la conclusión y recomendaciones formuladas.

### Marco Normativo:

- **LEY 594 DE 2000:** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
  - d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.
  - f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley.
  - i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

TITULO IV Administración de Archivos, TITULO V Gestiona de Documentos, TITULO VI Acceso y Consulta de los Documentos
- **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”.
- **DECRETO 1080 DE 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”.
- **ACUERDO No. 011 de 1996:** “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos”.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	3 de 4

- **ACUERDO No. 042 de 2002:** “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”.
- **ACUERDO No. 002 de 2014:** “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y consulta de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones, entre otras”
- **DIRECTIVA No. 008 de 2021:** Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

## CONCLUSIÓN:

Se llevó a cabo por parte del profesional designado por la Subdirección de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, la revisión del estado de los archivos de gestión al equipo del proceso al Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía específicamente en el marco de acción establecido: *Formulación y seguimiento al Plan de Acción General de Gobierno Abierto de Bogotá, Seguimiento y medición del servicio a la Ciudadanía y Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas* de la Secretaría General; correspondiente a la vigencia entre julio de 2023 a marzo de 2024.

De acuerdo con la verificación adelantada a la información producida por el Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía y el instrumento archivístico Tabla de Retención Documental -TRD, de conformidad con la producción de información, su organización, disponibilidad y el marco de acción de la auditoría establecido, se evidenció que el Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía no conforma expedientes completos de la serie *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, debido a que la información generada y recibida en soportes electrónicos y que se encuentra almacenada en Bogotá Te Escucha no hacen parte del expediente de archivo híbrido. Conforme al instrumento archivístico Tabla de Retención Documental -TRD, el Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía es el responsable de la organización, conformación y transferencia documental de los expedientes completos de dicha serie.

A continuación, como medida preventiva se relacionan a continuación las recomendaciones formuladas resultado de la verificación practicada.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	4 de 4

## RECOMENDACIONES

Es importante que el equipo del Proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría General, como medida preventiva formularle las siguientes recomendaciones de mantener asegurado el cumplimiento y aplicación de los lineamientos que garanticen la conformación y organización de los expedientes de las series Planes de Acción Institucionales, Informes de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- Crear mesas de trabajo entre el área responsable de las series y la Subdirección de Gestión Documental con miras construir un plan de trabajo que defina la implementación de los lineamientos exigidos en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021. Numeral 5. Pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.
- Definir la creación y organización del expediente híbrido de las series informes de seguimiento y medición a la calidad del servicio y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Definir el alcance, objeto y fin de los documentos de apoyo resultantes de las series Planes de Acción Institucionales e Informes de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio

## CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE CONCEPTOS DERIVADOS DE LA VERIFICACIÓN

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo de pérdida, deterioro o destrucción de información.
Oportunidad de mejora	Incumplimiento normativo y de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

**Elaborado por:** Wilson Ramiro Sánchez / Profesional Subdirección de Gestión Documental

**Revisado y Aprobado por:** Luisa Fernanda Castillo / Subdirectora de Gestión Documental

**Supervisión proceso Auditor:** Jorge E Gómez Quintero / Jefe Oficinas de Control Interno