

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	1 de 6

INFORME EJECUTIVO **Auditoría de Gestión** **Proceso Gestión de Servicios Administrativos y Tecnológicos**

PERIODO DE EJECUCION

La auditoría de gestión al proceso "*Gestión de Servicios Administrativos y Tecnológicos*" se llevó a cabo entre el 4 de julio y el 1 de agosto de 2025, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2025.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la aplicación de los controles internos en el proceso de Gestión de Servicios Administrativos y Tecnológicos, con el propósito de identificar oportunidades que contribuyan al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE

Verificar, mediante una muestra selectiva, la eficacia y efectividad de los controles establecidos para los procedimientos "*Prestación de Servicios Administrativos (PR-153)*" y "*Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (PR-049)*".

EQUIPO AUDITOR

- María Jazmín Gómez Olivar, Jefe (E) Oficina de Control Interno (4 de julio al 1 de agosto de 2025)¹.
- Constanza Cárdenas Aguirre – Auditora de Sistemas

¹ Conforme a la Resolución No. 302 de 2025, se designó al servidor público Andrés Pabón S. como Jefe (E) de la Oficina de Control Interno, con un encargo efectivo desde el 4 de agosto hasta el 1 de septiembre de 2025. Durante este periodo, su función principal consistió en dar continuidad a las actividades previamente supervisadas por la jefatura anterior, asegurar el cumplimiento de los lineamientos de auditorías internas de la Entidad y verificar la veracidad de la información consignada en el presente informe.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	2 de 6

METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo del trabajo de auditoría, se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, incluyendo indagación, observación, inspección, revisión de registros y comprobación selectiva a través de muestreo.

La muestra evaluada se seleccionó aleatoriamente para cada prueba de auditoría, utilizando el Papel de Trabajo en Excel respectivo para el período evaluado.

MARCO NORMATIVO:

- Caracterización del Proceso Gestión de Servicios Administrativos y Tecnológicos (4233100-CR-033 v10 y v11)
- Procedimiento de Prestación de Servicios Administrativos (4233100-PR-153 V11 y V12)
- Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales (4233300-PR-049 V12)
- Decretos 140 de 2021 y 367 de 2022 (Estructura Organizacional SGAMB)
- Circular 007 de 2025 (memorando No.3-2025-5107 del 18/02/2025)

CONCLUSIÓN

Como resultado de la auditoría interna al proceso de Gestión de Servicios Administrativos y Tecnológicos, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, es posible constatar que, en términos generales, se aplicaron los controles definidos en la ejecución de las actividades establecidas en los procedimientos PR-153 (Prestación de Servicios Administrativos) y PR-049 (Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales).

Respecto al procedimiento PR-153, se verificó su actualización a la versión 12 con fecha del 18/06/2025, la cual establece la prestación de servicios administrativos como apoyo de servicios generales, punto de cafetería y transporte, tanto en el procedimiento como en la herramienta de apoyo GLPI.

En cuanto al procedimiento PR-049, se observó que la Subdirección de Gestión Documental (SGD) ejecuta las actividades de control descritas; sin embargo, se identificaron inconsistencias entre la operatividad actual y lo establecido en la versión 12 del procedimiento, vigente desde el 14/10/2021, lo que evidencia que la operación ha evolucionado sin la correspondiente actualización documental.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	3 de 6

Se determinó que los controles aplicados poseen un adecuado grado de efectividad, destacándose los siguientes aspectos positivos:

- ✓ La versión 12 del procedimiento PR-153 (Prestación de Servicios Administrativos) fue actualizada el 18/06/2025.
- ✓ Las comunicaciones recibidas (entradas) cuentan con controles adecuados, tales como sellos de radicado (físicos o electrónicos), digitalización/escaneo completo de folios y anexos, y el correcto diligenciamiento de los formatos operativos (FT-540, FT-542, FT-544 y FT-546).
- ✓ La Subdirección de Gestión Documental (SGD) realiza la asignación de comunicaciones a las dependencias de la entidad de manera adecuada, conforme a los lineamientos de la Circular Interna 007 de 2025.
- ✓ El proceso cuenta con el indicador GES_22_V3 “Porcentaje de cumplimiento en la prestación de los Servicios Administrativos en materia de transporte, puntos de cafetería y servicios de apoyo solicitados”, asociado al procedimiento PR-153.

Sin perjuicio de lo anterior, se identificaron las siguientes observaciones y oportunidades de mejora, cuyas recomendaciones, al ser adoptadas, fortalecerán la efectividad de los controles y la dinámica operativa del proceso.

OBSERVACIONES:

1. El proceso CR-033 no está alineado con la estructura organizacional y las funciones establecidas en el Decreto 140 de 2020 (modificado por el Decreto 367 de 2022). Aunque la Subdirección de Gestión Documental es responsable de la actividad "Planear y administrar la gestión documental institucional", no está formalmente definida como responsable del proceso. Adicionalmente, no se identificó un elemento articulador que defina claramente las responsabilidades en el proceso de las tres dependencias (SSA, SGD y OTIC) que participan en su ejecución.
2. El procedimiento PR-049 (Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales V12), vigente desde el 14/10/2021, no se encuentra alineado con la operatividad actual del procedimiento.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	4 de 6

3. Debilidades en los controles para la asignación del servicio de transporte fuera del perímetro urbano y/o en fines de semana. Específicamente, el uso del formato FT-831 y el envío de correos electrónicos a la Subdirección de Servicios Administrativos (SSA) para estos servicios no es coherente con lo establecido en la actividad 8 del procedimiento PR-152 (Administración del Parque Automotor) y la actividad 2 del procedimiento PR-153 (Prestación de Servicios Administrativos).
4. Uso de formatos no autorizados en comunicaciones oficiales, dado que se detectó comunicaciones emitidas y firmadas por el Alcalde Mayor que utilizaron formatos diferentes a los establecidos oficialmente.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Oportunidad de mejorar la documentación de los servicios administrativos en la herramienta GLPI e implementar un control de verificación de esta documentación. Además, se sugiere la realización de procesos de sensibilización continuos dirigidos tanto a los colaboradores que registran y atienden los casos, como a los usuarios que solicitan los servicios.
2. Implementación de Acuerdos de Nivel de Servicio, para medir la atención y solución oportuna de los servicios administrativos solicitados a través de GLPI. Estas mediciones deberán basarse en el plazo de cinco (5) días de aprobación, establecido en la actividad 5 ("Realizar Cierre") del procedimiento PR-153.
3. Realizar un seguimiento a las comunicaciones recibidas del Congreso de la República para asegurar que se les da el trámite adecuado, conforme a los lineamientos de la Circular 007 de 2025. Del mismo modo, es importante garantizar que las respuestas emitidas por el Despacho del Alcalde referencien la comunicación de entrada (memorando), lo que permitirá la trazabilidad y el cumplimiento de los términos de la circular.

RECOMENDACIONES

1. Revisión de roles y responsabilidades: revisar y validar las facultades y responsabilidades de las actividades del proceso, así como el elemento articulador, con el objetivo de asegurar y asignar los roles y autoridades de manera adecuada, conforme a la estructura de la entidad y las líneas de reporte establecidas.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	5 de 6

2. Ajuste de controles y trazabilidad en GLPI: revisar los controles actuales y realizar los ajustes necesarios para garantizar la atención y cierre oportuno de los servicios administrativos. Esto permitirá contar con trazabilidad en la herramienta GLPI para la medición de tiempos de atención y solución.
3. Implementación de controles de verificación en GLPI: evaluar la posibilidad de implementar un control de verificación de la documentación de la solución y de la oportunidad en la atención, solución y cierre de los casos de servicio en la herramienta GLPI.
4. Análisis de la herramienta GLPI: Recomendamos que la Subdirección de Servicios Administrativos, en coordinación con el área de Tecnología, analice las situaciones asociadas al registro y los controles automáticos en la herramienta GLPI, con el fin de identificar posibles mejoras en el registro y atención de los casos.
5. Fortalecimiento de la sensibilización sobre comunicaciones oficiales: fortalecer los procesos de sensibilización a los colaboradores de las dependencias que dan respuesta a los comunicados de entidades como el Concejo de Bogotá, la Personería de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación o la Veeduría Distrital. Esto con el fin de asegurar que en las respuestas siempre se referencie el comunicado de entrada, permitiendo así la trazabilidad y la evaluación del cumplimiento de la Circular 007 de 2025.
6. Revisión de la resolución de escaneo: Recomendamos revisar la resolución del escáner para la digitalización de las comunicaciones que ingresan a la entidad. Esto, con el propósito de identificar la necesidad de realizar ajustes o de sensibilizar a los funcionarios para que, si la herramienta lo permite, se ajuste la resolución y se mejore la legibilidad de los documentos digitalizados.
7. Aclaración de la Circular 007 de 2025: revisar el párrafo 2 del "*Procedimiento de la Oficina Jurídica de la Secretaría General*" de la Circular 007 de 2025, ya que no es claro si el control aplica para comunicaciones internas (radicados tipo 3) o para comunicaciones de entrada (radicados tipo 1) de entes externos.
8. Implementación de control de monitoreo de devoluciones: implementar un control de monitoreo para identificar las causas y las dependencias con mayor volumen de comunicaciones devueltas.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	6 de 6

Esto permitirá realizar procesos de sensibilización específicos con el objetivo de disminuir la cantidad de devoluciones y las cargas operativas que esta situación genera.

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	No implica un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, pero el proceso es susceptible de mejora.

Elaborado por: Constanza Cárdenas Aguirre – Contratista, Auditora de Sistemas

Revisado y Aprobado por: Andrés Pabón Salamanca – Jefe (E) Oficina de Control Interno