

	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 8

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 el año 2025, entre el 2 de mayo y el 20 de junio de 2025, se efectuó auditoría interna de gestión al proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía.

Objetivo

Establecer la gestión del proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía mediante la verificación de la debida aplicación de los controles internos, el cumplimiento de la normatividad legal y directrices de la entidad, aplicables al proceso y a la política de MIPG: Servicio al ciudadano, con el propósito de identificar aspectos que contribuyan a su mejoramiento continuo y al logro de los objetivos institucionales.

Alcance

Verificar la adecuada aplicación de los controles relacionados con el proceso "Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía", para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025, referente a las siguientes temáticas:

- Estructura e integralidad del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía.
- Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía
- Procedimiento 4222000-PR-036 Administración del modelo multicanal de relacionamiento con la Ciudadanía
- Indicadores de gestión y riesgos del proceso Gobierno Abierto y Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Cumplimiento de acciones de la Política MIPG Servicio a la ciudadanía.

	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 8

Equipo Auditor:

María Jazmín Gómez Olivar - Jefe Oficina de Control Interno (E)
 Arturo Martínez Suárez – 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.

Marco normativo:

- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. (Aplican todos los artículos).
- Ley 1341 de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. (Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9).
- 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 Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- 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.
- Documento CONPES 03 2019: Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía
 Documento CONPES 29 de 2023: Política pública Bogotá territorio inteligente 2023-2032.
- Decreto Nacional 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Artículo 2.2.9.1.1.1. y siguientes.

	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 8

- Plan Distrital de desarrollo Bogotá camina segura, objetivo estratégico 5: Bogotá implementará un modelo de gobernanza inteligente, basado en los valores del gobierno abierto.
- Decreto Distrital 619 de 2007: Por el cual se establece la estrategia de gobierno electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3.
- 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 025 de 2021: Por medio del cual se reglamenta la Comisión Distrital de Transformación Digital Aplican todos los Artículos.
- 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 293 de 2021: Por el cual se modifican 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 No. 575 de 2023: Por medio del cual se definen los componentes de la Infraestructura de Datos y se establece el modelo de gobernanza correspondiente en el Distrito Capital".
- Decreto 079 de 2024: Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Acuerdo 430 de 2010: Por el cual se promueve la masificación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los Equipamientos Colectivos.
- Acuerdo 761 de 2020: Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Programa 51. Gobierno Abierto, Artículos 57.
- Acuerdo 002 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Comisión Distrital de Transformación Digital "Por el cual se adopta el lineamiento para el desarrollo de evaluaciones de impacto a la privacidad".

	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 8

- Resolución 1519 de 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

CONCLUSIÓN GENERAL

Producto de la evaluación realizada en la gestión del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía, se evidenció que se aplican debidamente los controles internos, para asegurar el cumplimiento de la normatividad legal y directrices de la entidad, referentes al proceso, al igual que el cumplimiento, a nivel de acciones, de la política MIPG Servicio a la ciudadanía

Con base en lo revisado, se determina cumplimiento en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, tanto a nivel distrital como en la Secretaría General, de acuerdo a los lineamientos dados por el Modelo, que se encuentra aún en fase de planeación.

En cuanto a la revisión del proceso en su coherencia e integridad, se concluye que los cambios generados en diciembre de 2024, dan respuesta a la armonización necesaria para alinear la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía a través del objetivo del proceso.

En la auditoria se visitó la sede del Supercade Bosa y se determina cumplimiento en los controles, respecto a la atención del ciudadano, dadas en el procedimiento Administración del modelo multicanal de relacionamiento con la ciudadanía.

Frente a la revisión de las acciones estipuladas para la política MIPG Servicio a la ciudadanía, se encontró el cumplimiento de las acciones establecidas.

Finalmente se evaluó la gestión de riesgos y de los indicadores, encontrándose adecuados en su diseño y cumplimiento de controles.

Con el fin de contribuir a la mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad, se formularon las siguientes recomendaciones:

	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 8

Recomendación 1.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, analice la conveniencia o no de incluir las interacciones con las víctimas que atiende la entidad, para ajustar o explicar su inclusión o no. La inclusión de las interacciones con las víctimas, puede agregar valor en el marco de lo establecido en el Conpes 03 de la política de servicio a la ciudadanía: “La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción”

Recomendación 2.

Dado que el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, “*por el 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*”, establece como función: “Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía”, la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía podría analizar la pertinencia de que los informes semestrales del defensor de la ciudadanía, se complementen con la descripción del cumplimiento de todos los aspectos internos de la Secretaría General que tengan relación con esta función, como: Accesibilidad para personas discapacitadas, dando cumplimiento al estándar NTC 6047; Acceso físico en general para indagar por los servicios; Disposición en buenas condiciones de uso de los baños en toda la Red Cade, lo cual contribuiría a mejorar los asuntos de competencia interna que afectan la prestación del servicio distrital.

Recomendación 3.

Dado que se evidenció que el documento Caracterización de proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía – CR-54, presenta algunas debilidades en la identificación de los documentos que dan cuenta de las salidas de las actividades 2, 3 y 4, relacionadas en la tabla anterior, que si bien son de forma, y no afectan el desarrollo de las actividades del proceso, podrían generar incertidumbre frente a la trazabilidad de los resultados de estas actividades, por lo tanto, la oficina de Control Interno, recomienda que los responsables de

	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 8

este proceso: Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, Subsecretario(a) Distrital de Fortalecimiento Institucional y Jefe Oficina Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones –TIC revisen y evalúen los aspectos necesarios para actualizar el documento caracterización del proceso

Recomendación 4:

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, podría revisar y analizar la viabilidad de estructurar de manera institucional el proyecto Salas Flexibles, es decir, gestionar recursos, personal y buscar acuerdos con las organizaciones que tienen presencia en la RedCade, para formalizar la estructura, los protocolos y las responsabilidades, con el objetivo que se replique el modelo piloto y de ser posible, se implemente en donde sea factible. Esto permitiría fortalecer la atención del ciudadano, con base en el Decreto Distrital 847 de 2019, por el 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, en lo referente al artículo 4 de principios, en especial los siguientes: Ciudadanía como razón de ser, respeto, equidad, solidaridad, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Recomendación 5.

Se recomienda que la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía, revise y ajuste el nombre del soporte para la acción ID 1255. “Desarrollar ferias de servicio en barrios de diferentes localidades, con el fin de acercar el distrito a la ciudadanía”, toda vez que se tiene establecido como evidencia la Matriz de interacciones alcanzadas en las ferias realizadas y se está anexando un informe, que, si bien contiene la matriz y otra información con valor, puede causar dificultad en la trazabilidad de la acción.

Recomendación 6.

Esta auditoría recomienda evaluar la pertinencia de fortalecer los controles institucionales frente al criterio legal de oportunidad en la respuesta de las PQRS de la entidad, toda vez que se ha presentado desviaciones en el cumplimiento de los términos legales, de manera recurrente, en la Secretaría General, lo cual le permitiría identificar controles novedosos para asegurar su respuesta en términos legales y asegurar el logro de los objetivos del proceso y de la entidad.

	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	7 de 8

Recomendación 7.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía debería revisar los criterios relacionados con las posibilidades dados por exposición y ajustar en el mapa de riesgo, para que haya una valoración adecuada a la realidad y, en consecuencia, se puedan mejorar y/o adicionar controles que aseguren el cumplimiento de los objetivos del proceso. Esta recomendación se da, basada en la siguiente evidencia:

El riesgo UPYP-G019: “Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del sistema, debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas”, Se califica su probabilidad como media, con el siguiente argumento en la matriz de riesgos: “El proceso estima que el riesgo se ubica en una zona moderada, debido a que la frecuencia con la que se realizó la actividad clave asociada al riesgo se presentó 246 veces en el último año....), no parece estar ajustado a la realidad puesto que no se realiza 246 veces la actividad de analizar y direccionar las PQRS, siendo el número total de exposición la cantidad total de PQRS que se analizaron y trasladaron en la Secretaría General (8.192, según el “Informe consolidado gestión de peticiones ciudadanas Secretaría General vigencia 2024” suficiente para calificar la posibilidad como “muy alta”, según la Guía interna GS-079.

Recomendación 8.

Se recomienda que la Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional agilice la definición del mecanismo que le permita monitorear y controlar los resultados medibles del proceso Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía (indicadores de gestión), en lo relacionado con Gobierno abierto, en el marco del Sistema de control Interno de la Secretaría General, que le permita a la entidad contar con información consolidada, frente al seguimiento del cumplimiento del objetivo de este proceso.

	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	8 de 8

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: Arturo Martínez Suárez – Profesional Especializado OCI

Revisado y Aprobado por: María Jazmín Gómez Olivares – Jefe Oficina de Control Interno (E)