

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		<b>Código:</b> 14-RE-03
			<b>Versión:</b> 01 <b>Página:</b> 1
			<b>Vigente desde:</b> 28-09-2015

(1) TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
	X		
(2) OBJETIVO	Verificar el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los Planes y Programas Institucionales.		
(3) ALCANCE	Contribuir en el asesoramiento a la Alta Dirección en la continuidad de los procesos administrativos, la evaluación de los planes establecidos y la aplicación de correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, contemplados en el POA de la vigencia.		
(4) PROCESO AUDITAR	"Garantía y Materialización de Derechos" - Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos		
(5) AUDITOR (ES)	Jesús Alfonso Escamilla Cháves		
(6) PERÍODO AUDITADO	Enero – Septiembre 2015		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	23 al 30 de noviembre de 2015		
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	1. Normograma		
	2. Norma de Calidad NTCGP: 1000:2009		
	3. Elementos del MECI - 2014		

<b>CALIDAD</b>			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUNERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
1	<b>Normograma</b>	En el normograma del proceso "Garantía y Materialización de Derechos", publicado en la Intranet, se corrobora que la actividad desarrollada por la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos - P.D.C.MP Y DDHH- y sus respectivas Delegadas, se encuentra acorde con la normatividad aplicable al proceso.	C
2	<b>8.5. Mejora. 8.5.1. Mejora Continua</b>	<p>Cuenta con la caracterización del proceso identificado con el código 04-PR-02, al igual que con sus respectivas políticas de operación en cumplimiento de la circular N° 01 del 20 de mayo de 2015.</p> <p>Con la actualización del Mapa de Procesos, los relacionados con Misterio Público y Derechos Humanos fueron fusionados con el denominado "Garantía y Materialización de Derechos.</p> <p>Revisado el SIG, se observa que existen formatos dispuestos para ser utilizados por la P.D. de Víctimas y las demás delegadas que aportan al proceso la desarrollan conforme a la normatividad vigente para la misma, según lo manifestado por la funcionaria que atendió la auditoría.</p> <p>En cuanto al hacer del ciclo PHVA, se establecen las siguientes salidas producto del desarrollo de las actividades.</p> <p style="margin-left: 20px;"><b>1. Adelantar gestiones que conduzcan a la materialización de derechos.</b></p> <p>Coordinar las acciones necesarias para que las dependencias que aportan al proceso, adelanten la gestión acorde con la normatividad vigente y al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p style="margin-left: 20px;"><b>2. Adelantar gestiones tendientes a la apropiación de derechos y deberes de los potenciales agentes vulneradores.</b></p>	C

*PA*

		<p>Del mismo modo, coordina e imparte directrices para que a través de módulos temáticos las Delegadas que aportan al proceso, sensibilicen a personas externas que puedan ser objeto de vulneración de derechos o posibles vulneradores.</p> <p><b>3. Visibilizar situaciones de vulneración de derechos en los medios de comunicación internos y externos a fin de evitar la reiteración.</b></p> <p>En este sentido, la P.D.C.MP Y DDHH- lleva un control mes a mes de los asuntos más relevantes (alertas) reportados por las delegadas en ejercicio de su competencia y que podrían causar de vulneración de derechos; al igual que de las alertas que por su connotación han salido a medios.</p> <p>De las cuales se evidencian entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personería de Bogotá pide intervenir a la EPS Golden Group.</li> <li>- Emergencia sanitaria en el Colegio San Francisco de Asís.</li> <li>- Crisis en la salud. Mujer diagnosticada con cáncer lleva dos años esperando una cirugía.</li> <li>- Parque El Vergel convertido en una cloaca.</li> <li>- Las "Inhumanas" casas que subsidia el distrito. Conjunto Residencial Rincón de Bolonia.</li> </ul> <p><b>4. Denunciar ante las instancias competentes las situaciones de vulneración de derechos en conocimiento de la Entidad.</b></p> <p>Registra y consolida la estadística de las denuncias reportadas por las delegadas, ya sea por conocimiento directo o a solicitud del peticionario.</p> <p>Actualmente lleva el registro estadístico con la información precisa de la denuncia en un cuadro denominado "Consolidado Sanción-Denuncia", que se complementa con los informes entregados en Word.</p> <p>Para el mes de noviembre se ha diseñado un nuevo cuadro para seguimiento denominado "Consolidado Seguimiento a Denuncias", que espera recibirse con los informes de gestión del mes de noviembre de 2015.</p>	
	<p><b>8.5.2 Acción Correctiva.</b></p>	<p>Como resultado de las auditorías integrales y especial practicadas a los procesos de Derechos Humanos – Delegada de para la protección de Infancia, Adolescencia, Adulto mayor, mujer y familia, Ministerio Público – Asuntos Polícivos – Personerías Locales –PL- fue suscrito plan de mejoramiento, el cual al tercer trimestre presenta lo siguientes actuaciones.</p> <p><b>Procesos de Ministerio Público y Derechos Humanos</b></p> <p>Observación: "Los documentos que soportan el proceso: Capacitación DDHH y Derecho Internacional Humanitario, Divulgación y Promoción DDHH, ejercer Ministerio Público ante Comisarias de Familia, visitas a Inspección y seguimiento Garantías DDHH, se encuentran desactualizados."</p> <p>Hallazgo cerrado según consta en auditoria de seguimiento realizada el 23 de octubre de 2014.</p> <p>De igual manera, como resultado de la auditoria especial practicada en el mes junio de la presente vigencia, se detectaron los siguientes hallazgos:</p>	<p>C</p>

**OBSERVACIÓN:** "Seguimiento procesos de pertenencia. Dar celeridad a la mayor brevedad a los asuntos pendientes a fin de evitar traumatismos que puedan afectar a la parte interesada".

Se verificó que los 37 procesos de pertenencia encontrados sin asignar fueron reasignados y en su mayoría tramitados; igualmente, el Personero delegado manifiesta que para control de los mismos, implementó un formato que permite en un tiempo prudencial dar respuesta y su posterior archivo.

De lo anterior se concluye que es procedente su cierre.

**NO CONFORMIDAD:** Los documentos de las vigencias 2007 a 2013, no se encuentran dispuestos conforme a las Tablas de Retención Documental - TRD - para ser transferidos al archivo central.

Se evidenció que la documentación de las vigencias 2008, 2009, 2010 y 2011 fueron depuradas y dispuestas para ser transferidas al archivo Central y en proceso las del 2012 y 2013, para su posterior envío una vez se cuente con el espacio para ubicarlos.

**NO CONFORMIDAD:** Los documentos relacionados con la devolución de la correspondencia por parte de la empresa 472, de la vigencia anterior, no registra su revisión para respectivo trámite.

Se establece que la correspondencia devuelta por parte de la Empresa 472 fue objeto de revisión y trámite en un 100%,

Aplicando las directrices impartidas por la Circular 05 del 16 de Abril del 2015, emitida por la Secretaria General de la Entidad.

Con fundamento en lo anterior, se procede a su cierre.

Para el proceso auditado se identificaron los siguientes riesgos:

**1) Posible ineficacia en la defensa y protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.**

Para su mitigación se previeron tres (3) acciones:

- Definir criterios de acompañamiento e intervención en situaciones de posible vulneración de derechos.
- Seleccionar los funcionarios que conformaran el Grupo de reacción inmediata.
- Sensibilizar al Grupo seleccionado

De acuerdo con la información suministrada por la funcionaria que atiende la auditoría, se encuentra recepcionando información por parte de las diferentes delegadas que aportan al proceso, con el propósito de definir los criterios de acompañamiento e intervención en situaciones de posible vulneración de derechos.

Una vez concluya la etapa anterior, se procederá a conformar el grupo y sensibilizarlo.

De acuerdo con el seguimiento efectuado, se evidencia que tanto el nivel de probabilidad como de impacto permanecen y como consecuencia se mantiene en zona riesgo extrema.

**2. imposibilidad de generar e identificar el impacto de la intervención del Ministerio**

Para su mitigación se previeron tres (3) acciones,

- "Recopilar los procedimientos de instauración de denuncias

C

**8.5.3. Acción Preventiva.**

C

		<p><i>disciplinarias y penales"</i></p> <p><i>"Rediseñar el esquema de actuación, con criterio de intervención focalizada y articulada del Ministerio Público. (Actuaciones judiciales, administrativas y asimetría del poder). Campañas de descongestión y priorización.</i></p> <p><i>"Diseñar indicadores de gestión e impacto"</i></p> <p>Se establece las diferentes delegadas remitieron sus procedimientos, elaborándose un documento preliminar y en proceso de revisión.</p> <p>Una vez se apruebe el documento, se adelantaran las demás acciones previstas para mitigar este riesgo.</p> <p>De acuerdo con el último seguimiento, se mantiene el nivel de impacto y probabilidad del riesgo, por lo que permanece en zona de riesgo extrema.</p> <p><b>3. Actuación inadecuada del Ministerio Público</b></p> <p>Con el fin minimizar el riesgo, adelantó las siguientes capacitaciones dirigidas a los funcionarios que componen los diferentes equipos de trabajo de las delegas que aportan al proceso :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Derecho urbano, realizada el 8 de julio/15</i></li> <li>- <i>Acciones de Tutela para abogados, el 23 de junio.</i></li> <li>- <i>Acciones de Tutela para no abogados. 4 de junio</i></li> <li>- <i>Derecho de Petición y Administrativo. 10 de julio</i></li> </ul> <p>De acuerdo con la información suministrada los soportes de las mismas se encuentran en la Dirección de Talento Humano.</p> <p>Con el seguimiento efectuado, disminuye en un punto el nivel de probabilidad, manteniéndose el nivel de impacto, lo que permitió trasladar a la zona de riesgo alta.</p>	
--	--	--	--

**MECI – GESTIÓN**

(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(12) VERIFICACIÓN	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO ( C –OBS ) (Abierta-Cerrada)
3	POA	<p><i>"Meta 1. Establecer guías de gestión efectiva y especializada para la gestión de los requerimientos ciudadanos, que conduzca a la materialización de los derechos"</i></p> <p><i>"Elaborar guías de gestión efectiva por Comité de Validación (50 guías)"</i></p> <p><i>"Validar las guías de gestión efectiva por el Comité de Validación y las dependencias cruzadas (25 guías)"</i></p> <p><i>"Socializar e implementar las guías de gestión efectiva por la Coordinación y las dependencias. (25 guías)"</i></p> <p>Con el fin de dar cumplimiento a la citada meta, fusionó las 2 últimas actividades propuestas y en desarrollo de las mismas, impartió directriz para que sus delegadas presentaran a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos - P.D.C. MP y DDHH- las guías de gestión, para revisión y aprobación.</p> <p>En este sentido, la funcionaria que atiende la auditoria presentó evidencia sobre la recepción y consolidación de 50 guías, de las cuales se espera seleccionar 25 para ser socializadas en el mes de diciembre, debido la capacidad operativa existente.</p>	C

***"Meta 2. Implementar mesas de aprendizaje e interacción que permitan recolectar, unificar y difundir el "saber-hacer" de la atención al ciudadano en la Personería."***

Por directriz de la P.D.C. MP Y DDHH, fueron implementadas y adelantadas por las 9 Delegadas, la Dirección del Centro de Conciliación, Grupo PAS, Grupo para la Gestión de Requerimientos Ciudadanos y el Centro de Atención a la Comunidad; que aportan al proceso, 65 mesas de aprendizaje, las cuales ya fueron cumplidas conforme a lo verificado en la base de datos de la Delegada.

***"Meta 3. Consolidar el programa de capital relacional con las entidades responsables de la materialización de los Derechos a través de la formalización de convenios."***

Para su cumplimiento, se establecieron las siguientes actividades:

"Establecer acuerdos de cooperación interinstitucional."

"Consolidar las relaciones establecidas con los contactos efectivos."

Al respecto, se informa que fue gestionado por parte de la P.D. de Víctimas, el convenio Interadministrativo de Cooperación N° 3 de 2015, de acceso a la información, entre la Registraduría Nacional del Estado civil y la Personería de Bogotá.

***"Meta 4. Implementar un programa especial de cualificación e integración de la gestión de los requerimientos ciudadanos."***

***Para el cumplimiento de la misma, se previeron las siguientes actividades:***

"Realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los requerimientos ciudadanos..."

"Realizar un esquema de atención a ciudadanos en condición especial de salud mental"

"Elaborar un documento que establezca los criterios para la gestión efectiva de los requerimientos ciudadanos."

"Sensibilizar a los servidores públicos de la Personería para la apropiación de los criterios de gestión definido en la atención de los requerimientos ciudadanos" y

"Elaborar y socializar un protocolo de atención de personas en condición de discapacidad física."

Se evidencia que fueron desarrolladas cuatro (4) de las cinco (5) actividades propuestas (diagnóstico, esquema de atención, criterios y protocolo) quedando pendiente la sensibilización a los servidores de la Personería, que se encuentra prevista para el mes de diciembre de 2015.

***"Meta 5. Priorizar y focalizar la atención del Centro de Conciliación encaminada a la atención de la población con dificultades de acceso a la justicia."***

*Para el cumplimiento de esta meta se dispuso "Actualizar el Reglamento de Conciliación de la Personería de Bogotá, D.C. bajo criterios de focalización y priorización del servicio."*

Allega evidencia que soporta la actualización del Reglamento, de Conciliación de la Entidad.

Así mismo, informa que la actividad relacionada con la implementación fue suprimida del POA, por cuanto depende de la aprobación del Ministerio de Justicia y del Derecho.

RA

**"META 6. Realizar lectura de ciudad a través de la generación de alertas con base en los requerimientos ciudadanos."**

*"Diseñar y establecer un procedimiento centralizado para el análisis oportuno de la información y producción de alertas a través de la lectura de los requerimientos ciudadanos gestionados en las dependencias de esta Coordinación"*

Obra en la intranet el formato denominado "PROCEDIMIENTO PARA LA GENERACIÓN DE ALERTAS ORIGINADAS EN LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS" Código: 04-PT-01, Versión 1, Vigente 02-09-2015, el cual permite el análisis oportuno de la información recaudada.

**"Meta 7. Generar y aplicar los instrumentos de reflexión y apropiación con los potenciales agentes vulneradores de derechos y con las poblaciones vulnerables, con un criterio de focalización."**

*Para el cumplimiento de esta se meta se propuso las siguientes actividades:*

*"Actualizar y/o diseñar módulos temáticos con contenidos no retóricos para la difusión de Derechos y Deberes (28 módulos 2014+13 módulos 2015- P.D.C.MP Y DDHH)"*

*"Generar espacios de reflexión que involucren potenciales agentes vulneradores y/o población vulnerable"*

*"Sistematizar y reportar los resultados de los espacios de reflexión (28 módulos 2014+13 módulos 2015- P.D.C.MP Y DDHH) (40 P.D.C. Locales)"*

Con corte al mes de octubre se evidencia la elaboración y consolidación de 39 módulos temáticos que por directriz de la P.D.C.MP y DDHH fueron desarrollados por las Delegadas que aportan al proceso en el marco de su competencia, de 41 propuestos para la vigencia.

Selectivamente fue verificado en la P.D. Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos colectivos y del consumidor, el módulo denominado "Derechos del Consumidor de servicios del Turismo y transporte aéreo" el cual cuenta con el listado de asistencia que demuestra su socialización.

**"META 8. Rediseñar el esquema de actuación, con criterio de intervención focalizada y articulada del Ministerio Público. (Actuaciones judiciales, administrativas y asimetría del poder). Campañas de descongestión y priorización."**

*"Redefinir los criterios de intervención, operativos y de control de gestión de la intervención procesal del Ministerio Público e implementar."*

*"Establecer y ejecutar programas temáticos de intervención focalizada y articulada como Ministerio Público."*

De las acciones previstas, no se allego evidencia, puesto que se encuentra en proceso de revisión y ajustes, teniendo en cuenta que su fecha de cumplimiento se encuentra prevista para el mes de diciembre.

**"Meta 9. Desarrollar e institucionalizar rutas para la instauración y efectivo seguimiento a las denuncias, demandas y acciones disciplinarias, respecto de asuntos de competencia de las áreas de Ministerio Público y protección de Derechos Humanos."**

*"Recopilar los procedimientos de instauración de denuncias disciplinarias y penales."*

*"Establecer y mantener actualizados los procedimientos para la instauración y efectivo seguimiento a las denuncias, demandas y acciones disciplinarias."*

*"Sensibilizar y apropiar la denuncia como función".*

*"Realizar seguimiento y control al cumplimiento de la función de denuncia y a las denuncias instauradas"*

*"Promover pronunciamientos oficiales respecto de casos que puedan ser considerados de alta impacto."*

Se evidencia recopilada la información relacionada con los procedimientos de instauración de denuncias, al igual que las denuncias reportadas por las Delegadas que aportan al proceso y trimestralmente las situaciones de alto impacto para su consolidación y seguimiento, quedando pendiente la sensibilización y apropiación de la denuncia como función.

Lo anterior debido a que su cumplimiento fue reprogramado de octubre a diciembre, teniendo en cuenta la capacidad operativa existente.

**"META 10. Definir criterios y alcance de intervención en escenarios de riesgo de vulneración de derechos (presencia disuasiva)."**

*"Elaborar un documento que establezca los criterios y el alcance de la intervención de la Personería en escenarios de riesgo de vulneración de derechos."*

*"Socializar a los servidores públicos el documento diseñado para su implementación"*

Obra en la Delegada proyectos de protocolo, flujograma y formato de acta para la intervención de la Personería de Bogotá en el marco del Derecho, los cuales se encuentran en revisión para posterior aprobación.

La Sensibilización de los mismos se iniciara una vez culmine el anterior proceso.

**"META 11. Actualizar, mantener y asegurar el cumplimiento de los requisitos del SIG aplicables a sus procesos."**

Se estableció los siguientes componentes actualizados del proceso, de conformidad con la Circular 001 del 20 de mayo 2015, emitida por el Despacho del Señor Personero.

- **Documentos del SIG:** Se reitera lo mencionado en el acápite de calidad relacionado con mejora continua.
- **Mapa de riesgos:** Se evidenció la actualización del citado documento, el cual fue publicado en la intranet el 09 de octubre del año en curso y aplica lo señalado en el acápite de acción preventiva del presente informe.
- **Tablas de retención documental -TRD- :** Para el archivo de gestión se tiene en cuenta lo previsto en la citada herramienta.
- **Plan de mejoramiento:** Aplica lo señalado en el acápite de acción correctiva del presente informe

Realiza la medición del proceso a través de los indicadores establecidos en el POA y en la caracterización del proceso corresponden a:

1. *Intervención y garantía de derechos:*

# de intervenciones de oficio  
# Total de actuaciones.

De acuerdo con la hoja de vida del indicador, durante el tercer trimestre arrojó una eficiencia del 26%, teniendo en cuenta que del total de actuaciones correspondientes a 34.767 intervino en 8927.

Indicadores de Gestión.

C

JM

		<p>2. <i>Materialización de derechos:</i></p> <p><i># De requerimientos ciudadanos materializados + # de intervenciones de oficio que concluyen en materialización</i>  <i># de requerimientos ciudadanos + # de intervenciones de oficio</i></p> <p>Indicador de efectividad, que arrojó un cumplimiento del 34%, teniendo en cuenta que de los 56328 requerimientos con intervención, materializó 19.294.</p> <p>3. <i>Apropiación de derechos y deberes.</i></p> <p><i>Cantidad de personas sensibilizadas</i>  <i>Objetivo propuesto de Cantidad de personas a sensibilizar.</i></p> <p>Indicador que se cumplió en el tercer trimestre en 422%, toda vez que de 2500 personas proyectas a sensibilizar, se sensibilizaron 10.545.</p>	
	Autocontrol	La Coordinación objeto de auditoria ha implementado bases de datos, reuniones periódicas con las diferentes delegadas que hacen parte del mismo, correos electrónicos, entre otros.	C

**(13) RECOMENDACIONES:**

Continuar adelantando acciones tendientes a minimizar los riesgos de gestión identificados para el proceso, así como las asignadas en el Plan Anticorrupción institucional.

**(14) NÚMERO DE OBSERVACIONES:** 0

**(15) FORTALEZAS:**

Se destaca el interés demostrado en el mejoramiento continuo del proceso, a través de la capacitación permanente de los delegados y su equipo de trabajo e implementación de diferentes mecanismos de control.

**(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

**(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:** 0

**(18) CONCLUSIONES:**

Cumple con los objetivos y metas institucionales programados

**(19) FIRMA:**  
**AUDITOR (ES)**



**(20) APROBÓ:**  
**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

