



Informe de Auditoría Interna

**Proceso: Promoción y Defensa de Derechos
Vigencia 2017**

Bogotá, D.C., 16 de agosto de 2018



CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo de la Auditoría	3
2. Alcance de la Auditoría	3
3. Criterio(s) de la Auditoría	4
4. Resultados de la Auditoría	5
4.1. Fortalezas	5
4.2. Gestión del Proceso	6
4.3. Seguimiento y Control Sistemas de Gestión	26
4.4. Hallazgos	36
5. Conclusiones	42
6. Recomendaciones	42
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos	50

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		Código: 16-FR-06
	Versión: 10	Página: 3 de 57	
		Vigente desde: 28-02-2018	

INTRODUCCIÓN

Con base en el Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno programó realizar auditoría interna al proceso de Promoción y Defensa de Derechos de la Entidad, con el propósito de evaluar conforme a los criterios de auditoría, la gestión y los resultados en cumplimiento a la misión y objetivos institucionales para la respectiva vigencia.

Con el presente informe se da a conocer las fortalezas en la gestión del proceso de Promoción y Defensa de Derechos durante la vigencia 2017 como las debilidades y/o desviaciones que se identificaron a través de la verificación de la información y documentación del proceso, formulando los hallazgos y las recomendaciones pertinentes, con el fin que se tomen las acciones necesarias en pro de fortalecer la gestión del proceso y los controles.

Por otra parte, de manera aleatoria se aplicó una encuesta de percepción a servidores que hacen parte del proceso, a quienes se les formulo unas preguntas relacionadas con los sistemas de control interno, calidad, gestión documental, información y comunicación y seguridad y salud en trabajo, con el propósito de establecer el nivel de conocimiento, socialización, participación y aplicación de algunos de los elementos y requisitos de estos sistemas en las actividades asignadas.

1. Objetivo de la Auditoría:

Evaluar la gestión y los resultados al proceso de Promoción y Defensa de Derechos y la operatividad de los sistemas de gestión que le son aplicables en cumplimiento a los objetivos y marco normativo de los mismos.

2. Alcance de la Auditoría:

Evaluar la gestión y los resultados al Proceso de Promoción y Defensa de Derechos de la vigencia 2017, con base en la verificación de información y documentación al 100% de las áreas adscritas al proceso: Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, Dirección Centro de Conciliación, las 9 Personerías Delegadas, Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, el Centro de Atención a la Comunidad -CAC, como la gestión adelantada por la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales en materia de atención de peticiones de las personas e intervención de ministerio público.

Handwritten signature



3. Criterio(s) de la Auditoría:

- Constitución Política Arts. 23, 86, 87, 88, 118 y 277.
- Acuerdo 34 de 1993 "Por el cual se organiza la Personería de Santafé de Bogotá, se establece su estructura básica, se señalan las funciones de sus dependencias, la planta de personal y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo 514 de 2012 "Por el cual se modifica la estructura organizacional, la planta de empleos de la Personería de Bogotá D.C y se dictan otras disposiciones".
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones".
- 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 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución 473 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C, se redoran las resoluciones 154 de 2013, 230 de 2014, 042 de 2015, 283y 457 de 2016 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 513 de 2017 "Por la cual se establecen directrices y criterios para el ejercicio del Ministerio Público en la Personería de Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 372 de 2017 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 290 de abril 5 de 2017".
- Resolución 369 de 2017 "Por la cual se adiciona y modifica la Resolución 101 de

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 5 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

marzo 9 de 2004, en la que se dictan disposiciones relacionadas con la postulación de hojas de vida y términos para la conformación del Comité Distritales y Comités Locales de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos y se definen sus funciones”.

- Documentos: Estructura organizacional, caracterización, procedimientos, protocolos, instructivos, planes y demás normatividad pertinente y aplicable al proceso.

4. Resultados de la Auditoría

4.1 Fortalezas: Proceso de Promoción y Defensa de Derechos

Se definió el Objetivo del proceso misional de Promoción y Defensa de Derechos, el cual consiste en “promover el ejercicio pleno e intervenir en la defensa de los derechos de las personas, a través de gestiones tendientes al restablecimiento y goce de los derechos constitucionales, así como la defensa del interés público”.

Al proceso se encuentran adscritas las siguientes Personerías Delegadas, Dirección y Grupos:

- ✓ Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.
- ✓ Dirección Centro de Conciliación
- ✓ Personería Delegada para Asuntos Penales I
- ✓ Personería Delegada para Asuntos Penales II
- ✓ Personería Delegada para Asuntos Políticos
- ✓ Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano
- ✓ Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos
- ✓ Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor.
- ✓ Personería Delegada para la Protección de Víctimas.
- ✓ Personería Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Mujer, Adulto Mayor, Familia y Personas en Condición de Discapacidad.
- ✓ Personería Delegada para la Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- ✓ Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos.
- ✓ Centro de Atención a la Comunidad - CAC

Por otra parte, la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales, coadyuva a la gestión del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, brindando información inherente a la gestión que adelanta, a través de las 20 localidades en materia de orientación y asistencia a las personas e intervenciones administrativas en pro de la defensa de los derechos humanos fundamentales.

[Firma]



Se fijaron las funciones a las dependencias adscritas al proceso mediante los acuerdos 34 de 1993 *"por el cual se organiza la Personería de Santafé de Bogotá, se establece su estructura básica, se señalan las funciones de sus dependencias, la planta de personal y se dictan otras disposiciones"* y 514 de 2012 *"Por el cual se modifica la Estructura Organizacional, la Planta de Empleos de la Personería de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*. Igualmente, a través de resoluciones internas se fijaron funciones a los Grupos agregados al proceso.

Además, se encuentran descritas las funciones de los servidores que hacen parte del proceso en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de Personal de la Personería de Bogotá, D.C. 08-MN-01-2016, publicado en la página web e intranet de la Entidad.

En materia de gestión, se destacan las siguientes actividades que han permitido fortalecer el proceso:

- ✓ Definición de políticas y lineamientos para dar cumplimiento a los ejes temáticos que desarrolla el proceso de Promoción y Defensa de Derechos.
- ✓ Realizar acompañamiento permanente a las 9 Personerías Delegadas, Dirección del Centro de Conciliación, Grupo de Requerimientos Ciudadanos y el Centro de Atención a la Comunidad - CAC en pro del cumplimiento del objetivo del proceso.
- ✓ Seguimiento y control a las actividades inherentes al proceso, a través de la ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual y la realización de reuniones periódicas con los equipos de trabajo.
- ✓ La auto capacitación, a través de los espacios de intercambio de aprendizaje colaborativo y el desarrollo de conocimientos y prácticas que permiten unificar y difundir el "saber-hacer" de la atención a la ciudadanía, que acude a la Personería de Bogotá D.C.

4.2 Gestión del Proceso

4.2.1 Políticas

Durante la vigencia 2017 se emitieron políticas que permiten fortalecer la gestión del proceso en materia de orientación, asistencia e intervención, en temas como:

- ✓ Participación efectiva de las Víctimas del Conflicto Armado (Resolución 372 de 2017, *"Por la cual se modifica la resolución 290 de abril 5 de 2017"*, motivada por

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		Código: 16-FR-06
		Versión: 10	Página: 7 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

la resolución 388 de 2013 que adoptó el protocolo de participación de conformidad con lo previsto en el artículo 194 de la Ley 1448 de 2011.

- ✓ Se dictan disposiciones relacionadas con la postulación de hojas de vida y términos para la conformación del Comité Distritales y Comités Locales de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos y se definen sus funciones" (Resolución 369 de 2017).
- ✓ Resolución 714 del 09 de octubre de 2017 "por la cual se da apertura a la convocatoria pública y postulación de hojas de vida para la conformación de los Comités Locales de defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos para el periodo 2017-2020; y se delega en los personeros locales la inscripción, selección, reemplazo y conformación de los mismos".
- ✓ Expedición de la reglamentación para el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la Personería de Bogotá, D.C. (Resolución 473 de 2017).
- ✓ Para la intervención en la defensa de los derechos humanos, se establecieron directrices y criterios para el ejercicio del ministerio público. (Resolución 513 de 2017).

Por otra parte, se fijaron directrices en las reuniones periódicas de seguimiento a la gestión del proceso sobre temas relacionados con la orientación y asistencia, atención de peticiones, promoción de derechos humanos e intervención del ministerio público, entre otros aspectos administrativos inherentes al manejo documental, registro de información en los sistemas SINPROC, SICAAC.

Igualmente, a través de correo electrónico del 25 de abril de 2017, se remitieron lineamientos para la adopción del nuevo esquema de intervención como ministerio público ante las comisarias de familia, intervención con base en la demanda de los usuarios y de los despachos comisariales; procedimiento y trámite para la gestión de requerimientos ciudadanos relacionados con el acompañamiento a audiencias en comisarias y/o revisión de procesos administrativos.

4.2.2 Planes

➤ Plan Estratégico

En cumplimiento a los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional - PEI para el cuatrienio 2016-2020, se programaron y ejecutaron durante la vigencia 2017 una serie de actividades que permitieron medir el porcentaje de avance en el cumplimiento de los

Quera



objetivos estratégicos a 31 de diciembre de 2017 y respecto a lo programado para el cuatrienio, como se relaciona en el siguiente cuadro.

Cuadro No. 1
Cumplimiento Objetivos Estratégicos
A 31-12-2017

Objetivo Estratégico	Metas Cuatrienio 2016-2020	Programado Cuatrienio 2016-2020	Programado 2017	Ejecutado 2017	% Ejecutado vrs Programado 2016-2020
1. Promover los Derechos de las personas, mediante acciones dirigidas a prevenir su vulneración, y apoyar el fortalecimiento de una Cultura de Paz en el Distrito Capital.	Sensibilizar personas en prevención de la vulneración de Derechos y en el fortalecimiento de una Cultura de Paz	227.000	92.000	94.000	42%
2. Promover el respeto y vigilar el cumplimiento de los Derechos de las Mujeres, desde una perspectiva de Equidad de Género.	Realizar seguimiento a la implementación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital	3 informes	1 informe	1 informe	33%
	Sensibilizar personas en prevención de la violencia contra la mujer	124.000	47.000	49.478	40%
6. Promover la cooperación nacional e internacional con el fin de fortalecer y consolidar el liderazgo de la Personería de Bogotá D.C., en el ejercicio de las funciones públicas a su cargo.	Implementar acciones que promuevan la cooperación nacional e internacional, en el marco de las competencias de la Personería de Bogotá, D.C	6	2	2	50%

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		Código: 16-FR-06
		Versión: 10	Página: . 9. de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

Es de resaltar que la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales estructuro para la vigencia 2017, un Plan Estratégico Institucional con vigencia 2017-2020, para lo cual fijo metas operativas con indicadores y cronograma, para ser ejecutadas por las personerías locales, cuyo avance fue reportado en forma trimestral, evidenciándose un cumplimiento total de 155%, lo cual permitió contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, viéndose reflejado en el porcentaje de ejecución de las metas programadas para la vigencia 2017.

Esta Coordinación aporlo al cumplimiento de las metas del PEI del proceso en los siguientes aspectos:

- ✓ Sensibilizar a 6.083 personas en temas como la prevención de la vulneración de derechos y en el fortalecimiento de una cultura de Paz y en temas de prevención de la violencia contra la mujer a 765 personas.
- ✓ Se realizaron 196 impulsos procesales de recuperaciones de espacio público, actuaciones con las que se tienen previsto continuar para lograr cumplir con las metas programadas.
- ✓ Realizó seguimiento a la ejecución del 35% de los proyectos o iniciativas, originadas en los encuentros y/o cabildos ciudadanos, incluidos en los planes de desarrollo local.
- ✓ Se asignaron 23 profesionales contratistas como apoyo al ejercicio de ministerio público para los impulsos procesales.
- ✓ La Coordinación sensibilizó en temas de promoción y apropiación de derechos y deberes con los potenciales agentes vulneradores o poblaciones vulnerables o personas en general del Distrito Capital a 377 personas.
- ✓ La Coordinación de Locales realizó 61.848 gestiones para la defensa de los derechos humanos de las personas del Distrito.
- ✓ Se atendieron 2.373 acciones en favor de las víctimas del conflicto armado.
- ✓ Se generaron cinco (5) espacios de intercambio y desarrollo de conocimientos y prácticas para que, por medio del aprendizaje colaborativo, permitan unificar y difundir el "Saber-hacer" de la atención a las personas, en la Entidad.

[Firma manuscrita]



➤ **Plan Operativo Anual 2017**

El Plan Operativo Anual – POA del proceso para la vigencia 2017, fue estructurado por la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, y socializado en la reunión que convocó la responsable del proceso, donde se impartieron los lineamientos para dar cumplimiento al plan.

Se realizó control y seguimiento mensual al Plan Operativo Anual del proceso, a través de una matriz en excel, donde se registró y consolidó la información reportada por las áreas adscritas al proceso en relación con la vigencia y del cuatrienio. Igualmente, se efectuó el reporte trimestral sobre el avance al cumplimiento del plan a la Dirección de Planeación dentro de los términos establecidos.

En el cuadro No. 2 se establece el porcentaje de cumplimiento de las metas programadas para la vigencia 2017:

Cuadro No. 2
Plan Operativo Anual
Cumplimiento de Metas
A 31 de diciembre de 2017

Objetivo del Proceso	Meta Operativa	Indicadores de la Meta	Magnitud Programada Meta	Ejecutado	% ejecutado vs. programado
Promover el ejercicio pleno e intervenir en la defensa de los derechos de las personas, a través de gestiones tendientes al restablecimiento y goce de los derechos constitucionales, así como la defensa del	Realizar 40 acciones de promoción y apropiación de derechos y deberes con los potenciales agentes vulneradores o poblaciones vulnerables o personas en general en el Distrito Capital.	Acciones de promoción y apropiación de derechos y deberes realizadas.	40	47	118%
	Adelantar 287.600 gestiones para la defensa de los derechos de las	Intervenciones adelantadas en defensa de los derechos	164.000	190.983	116%
		Acciones adelantadas en favor de las	11.600	14.025	121%

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 11 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

interés público.	personas del Distrito Capital	víctimas del conflicto armado			
		Requerimientos atendidos en defensa de los derechos	112.000	128.749	115%
	Prestar servicio a los habitantes del Distrito capital a través de medios alternativos de resolución de conflictos a través de 19.600 solicitudes de Audiencias de Conciliación	Solicitudes de Audiencias de conciliación atendidas	19.600	19.601	100%
	Generar 15 espacios de intercambio y desarrollo de conocimientos y prácticas para que, por medio del aprendizaje colaborativo, permitan unificar y difundir el "saber-hacer" de la atención a las personas, en la Personería de Bogotá D.C.	Jornadas de auto capacitación realizadas	15	19	127%
PROMEDIO					116%

Con base en el análisis efectuado a las metas programadas en el POA por parte de las áreas del proceso para la vigencia 2017 y la justificación presentada por estas, se efectuó el ajuste a algunas de las metas, lo que permitió que no se presentara una sobre y/o sub estimación significativa en las mismas, como fue el caso de la meta proyectada para la atención de 22.200 solicitudes de audiencias de conciliación que se disminuyó a 19.600, en razón a la actualización del reglamento interno que reformó la reducción de la cuantía en las pretensiones hasta (100 SMMLV), valor que incidió en la recepción de solicitudes.

Es pertinente aclarar que el incremento del 16% en el cumplimiento de las metas

[Firma manuscrita]



programadas en el plan, obedeció principalmente a la mayor cantidad de actividades de difusión del material temático, la demanda para las intervenciones del ministerio público, la atención, orientación y asistencia de fondo a los requerimientos presentados por los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y las acciones gestionadas a favor de las víctimas del conflicto armado.

Entre otras actividades se destaca lo gestionado por la Personería Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Mujer, Adulto Mayor, Familia y Personas en Situación de Discapacidad, en relación con la coyuntura vivida en la población escolar con los riesgos de la "ballena azul", se proyectó y socializó un módulo educativo no previsto en la programación inicial. Adicionalmente la demanda para las intervenciones del ministerio público y la gestión de requerimientos ciudadanos fue superior a lo programado.

A continuación, se relacionan algunas de las actividades que se desarrollaron en cumplimiento a las metas programadas para la vigencia:

1. Requerimientos atendidos en defensa de los derechos

En el desarrollo del proceso de Promoción y Defensa de Derechos se atendieron 128.749 peticiones por parte de las Personerías Delegadas, la Dirección del Centro de Conciliación y los Grupos adscritos al proceso, con un aporte de la Coordinación de Personerías Locales de 17.640 requerimientos.

El proceso cuenta con el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos, que en cumplimiento a las funciones que le fueron conferidas en el artículo 7 de la resolución 473 de 2017, tramitó 40.063 requerimientos ciudadanos relacionados con el seguimiento al derecho de petición, las actuaciones contempladas en el artículo 4, ante las cuales la Personería de Bogotá D.C. no tiene competencia, reasignación de requerimientos que sean de conocimiento y competencia de otras dependencias dentro de la entidad, como realizar el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones, entre otras.

Igualmente, el Centro de Atención a la Comunidad -CAC- prestó sus servicios a 25.427 ciudadanos en materia de orientación y asistencia en el ejercicio de sus derechos, destacándose que dentro de esos requerimientos ciudadanos, sensibilizó en materia de derechos humanos a 14.642 personas, atendió a 4.204 ciudadanos bajo el criterio de población vulnerable (discapacitados y adultos mayores), reivindicándoles el principio de dignidad humana, efectuó seguimiento en materia de servicios públicos a algunos recursos de reposición, apelación y silencio administrativo que se elaboraron en el CAC, lo que permitió que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios realizaran visitas domiciliarias, modificaciones, reliquidaciones, corrección, descuentos y

382

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad. 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 13 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

ajustes de consumos, retiro de cobros, verificaciones y revocatorias de respuestas. Así mismo, el CAC obtuvo como resultado de su gestión el restablecimiento de derechos en casos de personas de especial protección (mujer embarazada) en temas como estabilidad laboral y seguridad social.

En la atención de los requerimientos ciudadanos se brindó la orientación y asistencia a las personas en cada uno de ejes temáticos que desarrolla el Proceso de Promoción y Defensa de Derechos, como fue:

- ✓ Brindar acompañamiento por parte de la personería delegada para los derechos humanos a los familiares de las personas privadas de la libertad, en las visitas realizadas los fines de semana a los centros penitenciarios, así como visitas integrales periódicas a los establecimientos carcelarios y con la permanencia de servidores del ministerio público en el Centro de Traslado por Protección – CTP.
- ✓ Orientar al ciudadano sobre la declaración de unión marital de hecho y requisitos para la disolución y liquidación de la sociedad conyugal y patrimonial, atención a solicitudes de información en temas de conciliación, expedición de copias y constancias de los expedientes, a través del centro de conciliación.
- ✓ Brindó asistencia y orientación jurídica a los ciudadanos respecto a la elaboración de acciones de tutela para ser tramitada a título personal, incidentes de desacato, impugnaciones y seguimiento especial a fallos de tutela, así mismo, mediante sondeo telefónico a los peticionarios se estableció la efectividad de la acción de la tutela.
- ✓ Atención brindada por el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos en temas relacionados con garantías y derechos, salud, comparendos de movilidad, pensiones, gestión pública, subsidios, cooperativas y créditos, entre otros.
- ✓ Orientación al ciudadano en asuntos conciliables que estuvieran dentro de las competencias de la Entidad, así como las instrucciones para el diligenciamiento del formato "05-RE-40 Solicitud de Conciliación" y la radicación de los documentos que se relacionan con los hechos.
- ✓ La Personería Delegada Para Asuntos Penales I, orientó y asistió de fondo a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos, en las intervenciones y actuaciones que realizan mensualmente los agentes del ministerio público ante los diferentes despachos judiciales. Igualmente se realizó orientación en el tema de ruta de reparación integral para víctimas del conflicto armado el 29/08/17 en la Fiscalía General y en el tema de violencia intrafamiliar el 28/08/17 en los Juzgados Convida.

Handwritten signature/initials



- ✓ La Personería Delegada Para Asuntos Penales II orientó y asistió a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos, a través de las sensibilizaciones que realizó en materia penal, en el tema ¿Qué hacer si tengo conocimiento o soy víctima de un delito sexual? la cual se llevó a cabo el 22 de junio de 2017 en la URI de Kennedy.
- ✓ La Personería Delegada para la Seguridad y Convivencia Ciudadana, logro aumentar la presencia en 136 efectivos policiales en los 23 tramos de ciclo rutas ubicadas en las localidades de Suba, Usaquén, Engativá, Barrios Unidos, Chapinero, Antonio Nariño, Kennedy, Fontibón y Candelaria. Igualmente, que se instaurará mesa permanente de trabajo para desplegar estrategias de priorización y ubicación de puestos fijos de policía en los puntos donde hay mayor índice de hurtos a usuarios.

2. Acciones de Promoción y Apropiación de Derechos y Deberes:

En el desarrollo del proceso de Promoción y Defensa de Derechos se desarrollaron actividades que permitieron la promoción y apropiación de los derechos y deberes de los ciudadanos, a través de algunas de las siguientes actividades, entre otras, y que se relacionan a continuación:

- ✓ Realización de jornadas de sensibilización a la ciudadanía en general y entidades del distrito en temas como cultura para la paz, violencia contra la mujer, código de policía, comunidades vulnerables e indígenas, disolución y liquidación de sociedad conyugal patrimonial, unión marital de hecho, orientaciones jurídicas, acciones de tutelas, incidentes de desacato, impugnaciones, derechos de petición y acciones populares para la protección de los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Diseño y distribución de volantes, folletos y plegables relacionados con la retención transitoria en el CTP, violencia contra la mujer en establecimientos carcelarios y penitenciarios, la labor del ministerio público en materia penal, el derecho al debido proceso institucional, ruta de reparación integral para víctimas de conflicto armado, cartillas relacionadas con "inscríbete a la participación de víctimas a las personerías locales, ley de víctimas, cuadernillos de violencia contra la mujer y feminicidio y mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
- ✓ Se adelantaron programas de prevención y concientización sobre temas de acoso y convivencia escolar a los estudiantes, educadores, y padre de familia, entre otros a través de la difusión del material audiovisual.
- ✓ Gestión adelantada con la Universidad Católica de Colombia para que se realizará el primer Diplomado en Derechos Humanos en la reclusión del Buen Pastor, certificando a las internas.

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 1.0	Página: 15 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

- ✓ Se elaboró material temático, que fue divulgado mediante los espacios de intercambio de aprendizaje colaborativo en la atención para la defensa de los derechos humanos en temas como *"Nuevas competencias de las Alcaldías Locales y de las Inspecciones de Policía frente al nuevo código de Policía"*. Igualmente, se elaboraron guías relacionadas con traspasos en blanco, foto comparendos, intervención del ministerio público ante el nuevo Código Nacional de Policía, y capacitación realizada el 30 de mayo de 2017 sobre el mismo tema. Así mismo, se fijaron avisos en la Secretaría de Movilidad calle 13, Sede Chico y Consejo de Justicia sobre la gratuidad de los servicios de la Personería de Bogotá.
- ✓ Se realizó sensibilización sobre la labor del Ministerio Público en materia penal en los diferentes despachos judiciales en donde la Personería de Bogotá ejerce el ministerio público en materia penal. (Fiscalías locales, juzgados de conocimiento, casas de justicia y centros de conciliación pre-procesal), así como a la ciudadanía que acude a solicitar acompañamiento e intervención.
- ✓ La promoción y apropiación de derechos y deberes con los potenciales agentes vulneradores o poblaciones vulnerables o personas en general en el Distrito Capital, se realizó mediante el folleto institucional en los diferentes despachos judiciales en donde se actúa como Ministerio Público: Unidades de Reacción Inmediata-URI, Fiscalías Seccionales y Juzgados Penales Municipales con Función de Garantías.
- ✓ Se realizó sensibilización en el tema violencia contra la mujer y feminicidio el 30/10/17 en la URI de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, labor que empezó a realizar mensualmente.
- ✓ Se difundió mediante la realización de diferentes jornadas de sensibilización el material elaborado con los temas como garantía de celulares (video), garantía de TV (video), cartilla ABC del consumidor, garantía de bienes muebles, inmuebles y Ley 1480 de 2011.
- ✓ Elaboración del material en los temas de acoso laboral y escolar y del nuevo Código Nacional de Policía y Convivencia, propiedad horizontal y bienestar animal; lo anterior se difundió mediante la realización de diferentes jornadas de sensibilización.
- ✓ Se sensibilizó a la ciudadanía en temas como el fortalecimiento de la cultura para la paz en el Distrito Capital y la prevención de la violencia contra la mujer.





3. Intervenciones adelantadas en defensa de los derechos:

En cumplimiento a los criterios generales de intervención de oficio y a petición de parte en el proceso de Promoción y Defensa de Derechos se atendieron 190.983, de las cuales la Coordinación de Personerías Locales atendió 14.531.

Resaltando las siguientes intervenciones adelantadas durante la vigencia 2017:

- ✓ La Personería Delegada para la Defensa de Derechos Humanos, intervino en:
 - Los Consejos de Disciplina de los establecimientos de reclusión con la presencia de un servidor de ministerio público con el fin de que se dé cumplimiento a las funciones de los consejos.
 - Que a los menores de edad antes de ser conducidos a un centro de traslado por protección previamente se hubiere verificado la huella digital, consulta al sistema salud y comprobador de derechos.
 - Que a las personas por su condición de género y/o estado particular de indefensión se garantizó con la presencia del servidor del ministerio público durante las 24 horas, que los derechos y en virtud de los mismos, estos fueran separados de los demás detenidos, en los casos que fue necesario como Habitante de Calle, población LGBTI, Mujeres y Hombres, en salas de reflexión diferentes. (Fotografía de las salas de reflexión existentes, en el CTP).
- ✓ Designación de personal para participar en los comités de verificación de las acciones populares, en las que los jueces incorporan a la Personería de Bogotá D.C., en el fallo para ese fin.
- ✓ Se adelantaron actividades de intervención ante las autoridades de policía y de tránsito de Santafé de Bogotá D.C, y como ministerio público ante el Consejo de Justicia y jueces civiles municipales, relacionadas con las actuaciones administrativas ante alcaldías locales, a través de la Personería Delegada para Asuntos Polícivos. Igualmente, se veló por el cumplimiento de órdenes de policía proferidas por el alcalde mayor, alcaldes locales, los Inspectores de Policía y las demás autoridades del mismo orden.
- ✓ Se intervino ante la subdirección de contravenciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, en audiencias de impugnación de fallos o en casos en que el usuario manifiesto que le impuso un comparendo de manera irregular o injusta.

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 1.0	Página: 17 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

✓ La Personería Delegada Para Asuntos Penales I, conforme a la competencia establecida en el artículo 7 de la resolución 513 de 2017 de la Personería de Bogotá, actuó ante unidades de conciliación pre-procesal y casas de justicia, fiscalías locales y juzgados penales municipales con función de control de garantías y con función de conocimiento.

✓ La Personería Delegada Para Asuntos Penales II, efectuó intervención en las visitas diarias que realiza a las celdas de reflexión que se encuentran en las Unidades de Reacción Inmediata (URI), en donde el ministerio público labora en un turno de lunes a sábado de 7:00 am a 7:00 pm, y los domingos en disponibilidad. En las visitas a celdas de reflexión verifican la situación en que se encuentran las personas privadas de la libertad y de encontrar alguna irregularidad se realiza la intervención pertinente:

Un aspecto que resaltar durante la vigencia 2017, es la visita administrativa que se realizó a las Estaciones de Policía y las Unidades de Reacción Inmediata (URI), el 19 de octubre de 2017, con el propósito de constatar el estado general de las personas privadas de la libertad y en especial el respeto de los derechos humanos al interior de las mismas. Esta visita administrativa fue masiva y se realizó en diecinueve (19) Estaciones de Policía y cinco (5) URI.

Con la visita administrativa se logró evidenciar el estado de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad, resultado que se condensó en un informe ejecutivo presentado a la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y a su vez al Despacho de la Personera de Bogotá D.C, quien realizó la denuncia pública en medios de comunicación. La actividad adelantada por la delegada fue trascendental para que los responsables de los establecimientos visitados adoptaran medidas dirigidas a elevar el nivel de respeto y consideración a los derechos humanos de las personas privadas de la libertad.

✓ De conformidad a los registros en el primer semestre del año 2017, las Personerías Locales en 115 eventos sensibilizó a 4.040 personas en defensa de sus derechos y para el segundo semestre del año se realizaron 157 eventos para un total de 5.820 personas sensibilizadas en defensa de sus derechos. Así mismo las locales apoyaron al Instituto Penitenciario y Carcelario – INPEC, al desarrollo del programa “Delinquir no paga”, en donde se convocaron y seleccionaron los estudiantes quienes fueron trasladados a las Cárceles para la concientización sobre derechos humanos y prevenir el delito.

4. Acciones adelantadas en Favor de las Víctimas del Conflicto Armado

La Personería Delegada para Atención a Víctimas, adelanto 14.025 actuaciones en favor de las víctimas del conflicto armado, entre ellas reporto 4.593 declaraciones,

[Firma manuscrita]



debidamente registradas en el Sinproc:

A través de la Personería de Bogotá como agente del Ministerio Público, las víctimas del conflicto armado pueden inscribirse, diligenciando el Formato Único de Declaración (FUD) para solicitar ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas (UARIV) su inscripción en el registro único, con el fin de que se les reconozca su condición y poder acceder a los beneficios que ofrece el Estado.

Igualmente, la personería delegada ha liderado la organización y desarrollo de capacitaciones en el Distrito y socializado a cada funcionario las recomendaciones para las inscripciones en el RUV (Registro único de víctimas), contando con un video tutorial e instructivo para la toma en línea y preguntas frecuentes.

Para la atención que se debe brindar a las personas que han sido víctimas de atentados terroristas, la Personería de Bogotá, coadyuvo para que la Alcaldía Mayor de Bogotá expidiera el Decreto 515 de septiembre de 2017 *"Por medio del cual se adoptan las medidas de seguridad para la atención interinstitucional de situaciones de emergencia generadas por acciones terroristas, bombas panfletarias o cualquier evento producto de un artefacto explosivo y se dictan medidas de atención, asistencia integral a las víctimas y se dictan otras disposiciones"*, conllevando a la vinculación de personal adicional, brindando capacitación sobre estos temas y la asignación de turnos para la atención de esta clase de eventos.

Por otra parte, en relación a la función 4 *"Vigilar que las instituciones prestadoras de servicios de Salud Públicas o Privadas de la Ciudad de Bogotá cumplan con la obligación de suministrar atención inicial de urgencias de manera inmediata a las víctimas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas que la requieran"*, se hace necesario se analice esta función en razón a que todos los temas de restitución de Derechos de Salud, le fueron asignados al Grupo Personería de Asistencia en Salud – PAS en el numeral 1º, artículo 34 de la resolución 473 de 2017 *"Tramitar las actuaciones de restitución de derechos de salud, señalados en el numeral 5 del artículo 4 de la presente resolución"*.

5. Solicitudes de Audiencias de Conciliación Atendidas

A través del Centro de Conciliación, se atendieron las solicitudes de conciliación de los ciudadanos en cumplimiento a las funciones del Acuerdo 514 de 2012 y de conformidad con la Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes.

Las 19.601 solicitudes de conciliación se registraron en el aplicativo SINPROC y en la plataforma del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC del Ministerio de Justicia y del Derecho, la cual contiene los

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 19 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

datos de la solicitud de citación, realización de la audiencia de conciliación, expedición de constancias y actas.

Para el desarrollo de las actividades se adoptó el procedimiento de conciliación 05-PT-02 del 23 de marzo de 2017, el Instructivo para la instalación, desarrollo y terminación de la audiencia de conciliación 05-IN-01 del 23 de marzo de 2017 y la resolución 847 del 30 de agosto "Reglamento Interno del Centro de Conciliación de la Personería de Bogotá". El contenido de esta resolución fue presentada y aprobada por el Ministerio de Justicia y Derecho y firmada por la Personera de Bogotá.

Se lleva un libro para el registro de constancias en cumplimiento al artículo 13 de la Ley 640 de 2001. Así mismo, las actas de conciliación cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 1° de la Ley 640 de 2001, efectuando el registro de las mismas.

El Centro de Conciliación durante la vigencia 2017 tramitó el 100% de las 19.601 solicitudes en los asuntos relacionados con controversias civiles, de familia, penales, policivas y demás que le asignó la Ley, de acuerdo con la certificación y reconocimiento del Ministerio de Justicia y del Derecho como el Centro de Conciliación que adelanta mayor número de trámites de conciliación que equivale a un 19% del total a nivel nacional y al 47% de los casos reportados en la ciudad de Bogotá, aumentado en dos puntos el porcentaje con respecto a la vigencia 2016. Igualmente, atendió requerimientos relacionados con la disolución y liquidación de la sociedad conyugal y patrimonial y realizó dos jornadas de conciliación y se atendieron 282 declaraciones de uniones maritales de hecho en los diez puntos de atención.

Se lleva el registro de los abogados conciliadores que laboran en la Dirección del Centro de Conciliación en el sistema SICAAC, como el de los abogados que prestaron apoyo en la jornada de "conciliación", quienes aportaron la documentación exigida antes de realizar la actividad como abogado conciliador.

En relación con requerimientos ciudadanos se atendieron el 100% de manera presencial y por escrito, los cuales fueron registrados en el aplicativo SINPROC. De igual manera, se registra diariamente en un cuadro en Excel todos los requerimientos, con el fin de tener el control y la trazabilidad de los mismos.

Las quejas que se registraron a través del portal web de la Entidad, en atención al ciudadano en la opción de conciliación - QRSD donde aplica solo para quejas en contra de funcionarios de la personería, al igual que los requerimientos ciudadanos fueron radicados en el SINPROC e ingresados en la base de Excel que se tiene dispuesta para llevar el control y el seguimiento a la respuesta. Al momento de presentarse algún inconveniente o queja por parte de los usuarios respecto a la prestación del servicio, se

[Firma manuscrita]



conmina a los servidores implicados, la importancia de dar buen trato y servicio al usuario.

Los derechos de petición que llegaron al Centro de Conciliación durante la vigencia 2017 fueron atendidos por los profesionales asignados para tal fin y a los cuales, también se realizó seguimiento y control para dar respuesta, como se evidenció en la base de datos puesta a disposición de la auditoría y verificada de manera selectiva.

6. Jornadas de Auto Capacitación

En pro de fortalecer los conocimientos de los servidores que hacen parte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, se adelantaron 19 jornadas de auto capacitación en la vigencia 2017 en temas como:

- ✓ Difusión de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, a través de los espacios de intercambio de aprendizaje colaborativo en la atención para la defensa de los derechos humanos a nivel interno con las Personerías Locales, la línea 143, Centro de Atención al Ciudadano CAC y funcionarios del IPES.
- ✓ La construcción del ABC en materia de derechos de petición, acciones de tutelas, impugnaciones, incidentes de desacato, acciones populares y comités de verificación, fue socializado a los servidores que hacen parte del proceso, mediante los espacios de intercambio de aprendizaje colaborativo y el desarrollo de conocimientos y prácticas que permiten unificar y difundir el "saber-hacer" de la atención de la ciudadanía, que acuden a la Personería de Bogotá D.C.
- ✓ La Personería Delegada para la Protección de Víctimas, de manera periódica brinda capacitación a todo el personal en los temas que a diario tratan de manera puntual sobre la toma de declaraciones y la remisión a la UARIV (Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas) y de manera especial sobre atención a eventos terroristas, situación que fue nueva en la ciudad de Bogotá (este tipo de declaración no es tan frecuente y solo reconoce reparación simbólica).
- ✓ Se brindo capacitación en el auditorio de la Entidad sobre el tema nuevas competencias de alcaldes locales e inspectores de policía frente el nuevo Código Nacional de Policía CNP.
- ✓ La Personería Delegada para Asuntos Penales II realizó capacitación a los agentes del Ministerio Público el 13 de febrero de 2017, en la cual se impartieron instrucciones sobre el trámite a aplicar a los requerimientos ciudadanos. Igualmente, realizó la difusión del material de conductas delictivas que atentan contra la libertad, formación e integridad sexual (derechos y deberes), a través de los espacios de

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 21 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

intercambio de aprendizaje colaborativo en la atención para la defensa de los derechos humanos.

- ✓ Se realizó sensibilización en el tema de debido proceso en materia penal el 17 de julio de 2017 en el Centro de Atención a la Comunidad CAC.
- ✓ La Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor generó en la vigencia 2017 un espacio de acercamiento con la Superintendencia Financiera que permitió establecer un cronograma de capacitación para funcionarias(os) de la Entidad, sobre los derechos del consumidor financiero, con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad.

4.2.4 Registro y Asignación de Peticiones

El registro y asignación de las peticiones presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes medios, se realiza a través del aplicativo SINPROC bajo la denominación de requerimientos ciudadanos, teniendo en cuenta que el aplicativo no permite efectuar registros conforme a la clasificación que definió la Entidad, a través del artículo 4° de la resolución 473 de 2017 *"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá"*, por consiguiente el aplicativo no genera estadísticas sobre el número de quejas y derechos de petición atendidos durante la vigencia 2017. No obstante, que las personerías y grupos clasifican manualmente el número de las quejas y derechos de petición atendidos y gestionados que reportan a la Coordinación a través de un cuadro en excel que se implementó desde marzo de 2017.

Igualmente, se constató con base en la muestra aleatoria de 304 requerimientos ciudadanos seleccionados en las áreas, que no en todos se adjunta en el aplicativo SINPROC la copia de respuesta que se brindó al peticionario, como se establecido en algunos de ellos:

SINPROCS	No se adjuntó copia de la respuesta al peticionario en el SINPROC	Trámite
434857	X	Se visualizó las actuaciones.
434357	X	Se visualizó las actuaciones
419855	X	Se visualizó las actuaciones.

Handwritten signature



419767	X	Se visualizó las actuaciones
418853	X	Se visualizó las actuaciones
380698	X	Se visualizó las actuaciones
361773	X	Se visualizó las actuaciones
2060869	X	Se visualizó las actuaciones
2053554	X	Se visualizó las actuaciones
2057616	X	Se visualizó las actuaciones
1843217	X	Se visualizó las actuaciones
2102430	X	Se registra archivo y finalizado, sin embargo, las actuaciones descritas no permiten conocer que gestión se realizó. Igualmente, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones.
338475	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
1961466	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2054561	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2062612	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.

358

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 23 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

2051468	X	Las actuaciones descritas no permiten visualizar la gestión adelantada a la petición, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
431834	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2040572	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
398184	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2101078	X	Las actuaciones descritas no permiten visualizar la gestión adelantada a la petición, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2101237	X	Las actuaciones descritas no permiten visualizar la gestión adelantada a la petición, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
1853284	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
2050362	X	Se describieron las actuaciones, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.

Jacy



		y/o archivo.
430346	X	Se visualizó las actuaciones
2077403	X	Las actuaciones descritas no permiten visualizar la gestión adelantada a la petición, no obstante, no se hizo uso de la opción en el sistema ver actuaciones, para visualizar conforme al aplicativo sí se remitió, tramitó y/o archivo.
423184	X	Las actuaciones permiten ver el recibo de la respuesta requerida a la Entidad competente, sin embargo, éstas no fueron enviadas al peticionario, ni tampoco fueron subidas al sistema como lo contempla el numeral 9 de la Res. 473 de 2017.
420984	X	Las actuaciones permiten ver el recibo de la respuesta requerida a la Entidad competente, sin embargo, éstas no fueron enviadas al peticionario, ni tampoco fueron subidas al sistema como lo contempla el numeral 9 de la Res. 473 de 2017.
2035227	X	Las actuaciones permiten ver el recibo de la respuesta requerida a la Entidad competente, sin embargo, éstas no fueron enviadas al peticionario, ni tampoco fueron subidas al sistema como lo contempla el numeral 9 de la Res. 473 de 2017.
406217	X	Las actuaciones permiten ver el recibo de la respuesta requerida a la Entidad competente, sin embargo, éstas no fueron enviadas al peticionario, ni tampoco fueron subidas al sistema como lo contempla el numeral 9 de la Res. 473 de 2017.

En relación a las peticiones que recibieron y gestionaron los servidores por fuera de las sedes de la Personería durante la vigencia 2017, se evidenció dentro de la muestra seleccionada en la Personería Delegada para los Derechos Humanos que no se registraron en el aplicativo SINPROC en tiempo real, teniendo en cuenta que el registro se efectuó días después de adelantada la gestión, presentándose una inconsistencia entre la fecha real de la solicitud y la que toma el sistema cuando se efectúa el registro, afectando la veracidad de la información registrada y por ende la trazabilidad de las peticiones, toda vez que no se informa dicha situación por parte del profesional que

389

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 25 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

adelantó la gestión. Como se presentó con los siguientes requerimientos:

- ✓ Sinproc: 1843217 que con acta PQR unidad permanente de justicia - UPJ el peticionario presenta requerimiento a la PD DH – ministerio público el 4 de septiembre de 2016 y se efectúa el registro de la petición en el aplicativo 14 de diciembre de 2016; petición que fue archivada el 18 de mayo de 2017.
- ✓ Sinproc: 381710 con fecha de presentación de queja del 16 de mayo de 2017, se efectuó el registro en el aplicativo el día 25 de mayo de 2017.

Por otra parte, se estableció que no se realizó el trámite de traslado de algunas peticiones a otras entidades competentes dentro de los términos señalados en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2011, que establece:

“funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio, al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.” (negrilla fuera de texto).

Como se constató en los siguientes requerimientos seleccionados aleatoriamente, teniendo en cuenta los días que transcurrieron en la Entidad para realizar el trámite de traslado a la entidad competente, destacando entre ellos, el que tiene connotación de amenaza contra la vida, que la entidad competente UNP demora hasta tres meses para realizar el estudio correspondiente y definir si la persona, requiere protección o no.

Personería Delegada para los Derechos Humanos

SINPROCs Nos:	Asunto	Fecha de recibo	Fecha en la delegada	Fecha de traslado entidad competente	Fecha informando peticionario	Número de días hábiles empleados para realizar el traslado a la entidad competente
2060869	presunto abuso de autoridad	18/10/2017	23/10/2017	30/10/2017	30/10/2017	8 días
2053554	presunto abuso de autoridad	08/10/2017 domingo	9/10/2017	20/10/2018	20/10/2018	10 días
354245	Presunta	10/02/2017	10/03/2017	13/03/2017	30/03/2017	21 días

Handwritten signature



	amenaza contra la vida	al 10/03/2017 Tramitada por otra dependencia				
--	------------------------------	--	--	--	--	--

Se constató que en los siguientes SINPROCs de la Personería Delegada para Asuntos Policivos, se da por finalizado el trámite, sin que se haya incluido la última actuación realizada e inoportunidad en el envío de la respuesta al peticionario:

- ✓ Sinproc 419767 recibido el 27 de septiembre de 2017, en el cual se registra actuación del Ministerio Público del 15 de octubre de 2017, ante la Subdirección de Contravenciones de la SDM, con el número 2017EE 718924. Se recibe respuesta el 30 de octubre de la SDM, donde se informa que estudiado nuevamente el caso se abstienen de sancionar por el comparendo, mediante oficio del 11 de diciembre de 2017 se proyecta la respuesta y sale con oficio EE 747901 el 12 de enero de 2018 y finalizado en el Sinproc.

En este caso, al verificarse en el Sinproc se da por finalizado sin incluir la última actuación que se realizó del 12 de enero de 2018, con tiempo de respuesta al peticionario de 48 días

- ✓ El radicado 434857 del 14 de noviembre de 2017, por presunto abuso de autoridad, recibido en traslado por competencia de la Personería Local de Usme el 1 de diciembre de 2017, fue asignado el 4 de diciembre para el trámite correspondiente, observándose que no se remitió respuesta al peticionario y adicionalmente se dio por finalizado en el Sinproc sin estar culminado el trámite.
- ✓ El SINPROC 380698, recibido el 17 de mayo de 2017, al cual se realizó la gestión pertinente ante la SDM, se observó que se envió respuesta al usuario, solo hasta el día 31 de julio de mismo año, mediante oficio 2017 EE 694300.

Con relación a las quejas que se recibieron y registraron en el aplicativo SINPROC, se estableció que la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos en cumplimiento a la función "7.4. Solicitar a las autoridades competentes **las investigaciones disciplinarias y penales a que hubiere lugar contra funcionarios que inflijan torturas, tratos crueles o inhumanos y degradantes a las personas, cuando aquéllos no pertenezcan a Bogotá Distrito Capital**", artículo 34 del Acuerdo 514 de 2012, recibió, gestionó y reportó a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos el número de investigaciones disciplinarias gestionadas, a las cuales, dio traslado a las entidades competentes como la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional para el trámite correspondiente por presunto abuso de autoridad, registrando en los



oficios de traslado del derecho de petición, la solicitud de enviar copia de las actuaciones realizadas por la entidad competente, no obstante que no efectuó seguimiento al 100% de los derechos de petición remitidos para determinar el cumplimiento. (Negrilla fuera de texto).

Función anterior, que se asimila a la asignada al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos mediante la resolución 473 de 2017 *"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá"*, haciendo también mención al recibo y trámite de Quejas, que no son de competencia de la Personería en los siguientes términos:

Artículo 7° numeral 2. *"Recibir y tramitar las actuaciones contempladas en el numeral 4 del artículo cuarto de la presente resolución y ante las cuales la **Personería no tiene competencia**, de acuerdo artículo doce ibidem."*

Numeral 4: Actuaciones por fuera de competencia.

*"Son aquellas peticiones, solicitudes, requerimientos **y quejas** cuyo trámite y decisión corresponde al ámbito de competencia de una entidad distinta de la personería de Bogotá, D.C. de acuerdo con lo indicado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015."*

y en el artículo 10°, numeral 9 *"**Las actuaciones de seguimiento a derechos de petición y actuaciones por fuera de competencia, señalados en los numerales 3 y 4 del artículo 4 de esta resolución serán asignados al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos**"* (Negrilla y Subrayado fuera de texto).

4.2.5 Agencias especiales

En la Personería Delegada para Asuntos Penales I, están constituidas y activas 11 agencias especiales, frente a este tema cabe resaltar que las mismas son constituidas directamente por la Personera de Bogotá D.C, mediante acto administrativo, el cual se comunica a la Coordinación del Ministerio Público. En esta delegada reposa en archivo físico una carpeta que contiene la designación del agente especial, toda vez que es la Coordinación para el Ministerio Público y Derechos Humanos la encargada de vigilar, hacer seguimiento a las mismas y recibir los informes bimensuales.

Se destaca que el Personero Delegado realizó una capacitación en temas relacionados con los criterios de intervención penal de los representantes del ministerio público adscritos a la delegada penal, criterios de intervención preferentes del ministerio público, agencias especiales constitución y aspectos a tener en cuenta, visitas especiales e informes, situaciones administrativas, con el propósito de impartir directrices para atender las agencias especiales constituidas.



Por otra parte, en la Personería Delegada para asuntos Penales II, actualmente están constituidas y activas seis (6) agencias especiales. Se señala que se solicita concepto sobre la necesidad de constituir o no agencia especial de acuerdo con los criterios establecidos, y en el evento en que se considere que debe ser constituida, se corre trasladado del concepto a la Coordinación para el Ministerio Público y Derechos Humanos.

En relación con los informes bimensuales que debe presentar el agente del Ministerio Público asignado a la agencia especial, se presentan a la Personera Delegada para Asuntos Penales II con copia a la Coordinación para el Ministerio Público y Derechos Humanos, y se cuenta con una herramienta de seguimiento en Excel que arroja alertas que informan con anticipación el vencimiento del término para presentar el informe respectivo.

4.2.6 Presentación de Informes

Para la elaboración de los diferentes informes internos y externos que se generan en el proceso de Promoción y Defensa de Derechos, la responsable del proceso emitió los lineamientos para su estructuración y presentación de acuerdo con los diferentes temas que se desarrollan en la gestión del proceso.

En relación a los informes internos, entre ellos el informe de gestión mensual, se estableció un formato que se entrega vía correo electrónico a los Personeros Delegados, Director y profesionales responsables de Grupo para el registro de la información. Igualmente, se dirigió y coordinó la elaboración de los informes solicitados por dependencias de la Entidad.

Respecto a informes externos se destacan los siguientes:

1. Informe semestral al Concejo de Bogotá, conforme a los términos solicitados por la Secretaría General de la Entidad.
2. Informe integral del estado del respeto de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario en el área de Bogotá Distrito Capital, correspondiente al periodo 31 de julio de 2016 a 30 de junio de 2017, radicado en el despacho de la Personera de Bogotá, el 30 de noviembre de 2017.
3. Informe niños hijos de mujeres privadas de la libertad en la cárcel el Buen Pastor.
4. Informe de los derechos humanos con enfoque diferencial étnico y de género - Diagnóstico y plan de acciones para salvaguardar los derechos de los pueblos

391

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 29 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

indígenas con enfoque diferencial y de género en momentos de transición hacia la paz en contexto de ciudad.

- Informe mensual a la Alcaldía Mayor de Bogotá respecto al número de solicitudes radicadas, uniones maritales de hecho, conciliación total, conciliación parcial, conciliación por no acuerdo, inasistencias, desistimientos, inadmitidas y atención al público, realizadas por cada uno de los Supercades (Américas, 20 de Julio, Suba, Carrera 30, Bosa).

4.2.7 Seguimiento y Control a los Sistemas de Gestión

1. Sistema de Control Interno (Ley 87 de 1993 - MECI)

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

Se efectuó socialización de los principios y valores institucionales en las jornadas de inducción y re inducción efectuadas a los servidores y contratistas bajo la coordinación de la Dirección de Talento Humano, durante la vigencia 2017 en CAFAM de la floresta.

La responsable del proceso realizó el 9 de mayo de 2017, un ejercicio de reflexión con los personeros delegados sobre los principios y valores que deben prevalecer en los servidores que hacen parte del proceso.

Cuando se da lugar a una reubicación o ingreso de un funcionario nuevo, se lleva a cabo la inducción en el puesto de trabajo y allí se realiza la presentación de la Guía para la Ética del Servicio en la Personería de Bogotá, D.C., quedando registro en el formato 08-RE-39 acta de entrenamiento en el puesto de trabajo que, de conformidad con los lineamientos de la Dirección de Talento Humano, se envía su original a esa dependencia.

Desarrollo de Talento Humano

Durante la vigencia 2017, se efectuó la evaluación del desempeño a los servidores en carrera administrativa, atendiendo lo establecido en la resolución interna 085 de 2009 y a la circular interna 011 de 2017 emitida por la Dirección de Talento Humano y para los servidores en cargos de provisionalidad de conformidad a lo estipulado en la Circular Externa 005 de 2017 del Departamento Administrativo del Servicio Civil.

Para efectuar la distribución del trabajo entre los servidores asignados en las Personerías Delegadas y Grupos, se realizó principalmente mediante memorandos, estableciendo turnos y designación de agentes del ministerio público para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 513 de 2017. Así mismo, en las reuniones

Alcald



periódicas de seguimiento a la gestión que realiza la responsable del proceso, se observó que se asignan actividades inherentes al proceso a las personerías de acuerdo con el eje temático que manejan.

No obstante, se observó que servidores con cargo del nivel asistencial, vienen desempeñando funciones del nivel profesional, situación que puede llegar a generar el inicio de procesos judiciales en contra de la entidad; además de ser inequitativo para el propio servidor, quien se ve afectado no sólo en lo económico sino en la carga laboral impuesta.

Procesos y Procedimientos

En reunión del 20 de enero de 2017, la responsable del proceso socializó a los Personeros Delegados y Responsables de Grupo; entre otros servidores, el nuevo mapa de procesos de la Entidad, haciendo énfasis en el proceso de Promoción y Defensa de Derechos y la documentación publicada en la intranet. Por otra parte, con ocasión a las novedades de reubicación o nombramientos de servidores, se efectuó socialización de los procedimientos y demás documentación del proceso, como parte integral del entrenamiento en el puesto de trabajo.

Se actualizó la caracterización del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, el 17 de octubre de 2017 en trabajo articulado con la Personería Delegada para la Coordinación de Personerías Locales, la cual se hizo entrega a la Dirección de Planeación para la respectiva publicación en la intranet.

El procedimiento para la conciliación y los protocolos se encuentran actualizados conforme a los lineamientos emitidos por la Dirección de Planeación el 15 de marzo de 2017, adoptándose 13 protocolos para la atención de las personas que acuden a la Personería de Bogotá por los diferentes canales de comunicación como son los protocolos para la atención virtual, preferencial, telefónico y escrito. Así mismo, protocolos para atender aquellas personas en condiciones especiales de índole física y mental.

Al verificar el cumplimiento de las diferentes actividades que desarrolla el proceso de Promoción y Defensa de Derechos, si bien se encuentran documentadas las funciones de cada una de las dependencias y grupos adscritos al proceso, protocolos para la atención de los servicios, resoluciones donde se imparten directrices para el ejercicio del ministerio público, trámite interno para las peticiones y quejas que se presentan ante la Personería de Bogotá, no se encuentran definidos procedimientos que permitan identificar el cómo se deben desarrollar las actividades caracterizadas en el proceso en relación a los diferentes ejes temáticos que se desarrollan, solamente se definió el procedimiento para la atención de audiencias de conciliación.

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	Código: 16-FR-06	Versión: 10
	Página: 31 de 57	Vigente desde: 28-02-2018

Por otra parte, se estableció que la Entidad no ha implementado un mecanismo que permita a las personas ciegas o en condición de discapacidad visual, acceder a los servicios a través del sistema braille (sistema de lectura y escritura táctil), esto con el fin de garantizar la igualdad de condiciones con las demás personas y en concordancia con la Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".

Indicadores de Gestión

Se definieron indicadores de objetivo y de producto, relacionados con las metas del Plan Operativo Anual POA y el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional, los cuales guardan relación directa con los indicadores del proceso para la vigencia 2017:

Indicador de Objetivo: Número de intervenciones en defensa de los derechos.

Indicadores de producto:

- ✓ Número de intervenciones de oficio adelantadas en defensa de los derechos.
- ✓ Número de acciones adelantadas en favor de las víctimas del conflicto.
- ✓ Número de personas sensibilizadas en derechos y deberes.
- ✓ Número de traslados para investigaciones disciplinarias.
- ✓ Número de requerimientos atendidos.
- ✓ Número de solicitudes de audiencias de conciliación y declaraciones de unión marital de hecho atendidas.

Para verificar el cumplimiento de los indicadores, se realizó seguimiento mensual a la ejecución del PEI y al POA, reportando en el formato PMR el resultado de los indicadores a la Dirección de Planeación. Igualmente, se efectuó revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores en la vigencia 2017, en reunión de trabajo con esta dependencia.

Administración de Riesgos

1. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Se desarrollaron las actividades programadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2017, relacionadas con:

- ✓ La identificación de los riesgos de corrupción, los cuales fueron registrados en el mapa de riesgos de corrupción del proceso.

[Firma manuscrita]

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 32 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

- ✓ La recolección de la información para la rendición de cuentas de la vigencia, elaborando y presentando a la Dirección de Planeación el informe correspondiente y entregando los resultados sobre la aplicación de la encuesta para medir la satisfacción de las personas de los servicios brindados, adicionando sugerencias para la mejora.
- ✓ Así mismo, en atención a la solicitud de la Dirección de Planeación en el mes de agosto de 2017, envió en septiembre la propuesta para mejorar la evaluación sobre la satisfacción de las personas atendidas por la Entidad.

Respecto al acceso a la información pública, cumplió con el envío de los informes, evidencias y actualización de información a los procesos de apoyo responsables de su publicación. En la página web de la Personería se encuentra publicado el Índice de Información clasificada y reservada de los actos, documentos e información calificados como clasificados o reservados del proceso de promoción y defensa de derechos humanos.

A la fecha, se está actualizando la información que se encuentra publicada en la página web, respecto a los servicios que presta el eje de Ministerio Público y Derechos Humanos.

Al indagar con los servidores del proceso sobre la información publicada en la página web de la Entidad en cumplimiento a la 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*", se evidenció que se presenta desconocimiento de la Guía que adoptó la Personería de Bogotá para la actualización de los portales web e intranet institucionales 03-GU-01, en la cual se describen los aspectos a tener en cuenta sobre la información que se debe publicar del proceso en relación a los registros de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, entre otros aspectos. Igualmente, se desconoce quién es el servidor designado por la responsable del proceso como enlace de Gestión de Información, y quien es responsable de realizar el monitoreo y envío de la información actualizada para su debida publicación en el Portal, identificando y reportando las palabras claves para elaborar las etiquetas de navegación.

2. Mapa de Riesgos de Gestión del Proceso

Los controles existentes y las acciones implementadas permitieron mitigar los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos del proceso, es así como los riesgos se redujeron, quedando registrado en el reporte de seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2017 en el formato establecido por la Dirección de Planeación 14-RE-06.

393

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 33 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

En reuniones efectuadas los días 23, 24 y 25 de enero y 13 de febrero de 2018, se socializó entre otros temas la política de riesgos y mapa de riesgos de gestión para la vigencia 2017. Estas reuniones se efectuaron con cada una de las Personerías Delegadas, Dirección y Grupos de gestión adscritos a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos quedando registro en el formato 01-RE-01 Registro de asistencia a reuniones/eventos/actividades.

Por otra parte, se efectuó la socialización de la política de riesgos a los servidores en la jornada de inducción y reinducción de septiembre de 2017. Así mismo, se realizó inducción a los servidores que ingresaron a las áreas que hacen parte del proceso, en la cual se les dio a conocer la política de administración de riesgo y calidad, en concordancia con el numeral 6 descripción general de los procesos y 7 procedimientos del acta de inducción.

3. Mapa de Riesgos de Corrupción del Proceso

Se dio cumplimiento a las acciones formuladas en el mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2017, y los reportes del seguimiento fueron enviados a la Oficina de Control Interno en las fechas establecidas.

Autoevaluación a la Gestión

La responsable del proceso efectuó de manera periódica con su equipo de trabajo auto evaluación a la gestión a través de las reuniones realizadas, donde se analizaron temas como:

- ✓ Informe de auditoría
- ✓ Seguimiento al cumplimiento del Plan de mejoramiento
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de metas del Proyecto de inversión 1202
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de metas del Plan Estratégico Institucional
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de metas del Plan Operativo Anual
- ✓ Difusión y seguimiento al Mapa de procesos
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de metas del Reporte de indicadores PMR
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de los mapas de riesgos de gestión y corrupción
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Directrices y lineamientos
- ✓ Compromisos

Producto de las reuniones se trazaron lineamientos y generaron compromisos para el cumplimiento de los diferentes planes, proyectos y demás herramientas de gestión establecidas en la Entidad. Así mismo, se realizó la proyección de los planes para la vigencia 2018.

[Firma]



Los Personeros Delegados, Director y responsables de Grupo, a su vez, también realizaron reuniones periódicas con sus equipos de trabajo donde efectuaron seguimiento a las metas establecidas en el POA y PEI, análisis a los resultados de la gestión, programación de las tareas a desarrollar y generando directrices y recomendaciones para la mejora continua del proceso.

No obstante a lo anterior, no se evidenció que se realice una autoevaluación integral de la gestión en cumplimiento al principio de Autoevaluación a la Gestión, en razón a que la Dirección de Planeación no ha implementado una metodología que permita a los responsables y sus equipos de trabajo, efectuar seguimiento, análisis y evaluación de metas, resultados que genera el proceso, procedimientos, pertinencia de indicadores, riesgos, cumplimiento de planes de gestión y mejoramiento, eficacia de los controles, entre otros aspectos, para la adecuada toma de decisiones e implementación de acciones que permita el fortalecimiento de la gestión del proceso.

2. Sistema de Gestión de la Calidad

Política y Objetivos de Calidad

En la jornada de reinducción que convocó la Personera de Bogotá, en el mes de septiembre de 2017 a todos los servidores de la Entidad, la Dirección de Planeación socializó la Política de Calidad en CAFAM – floresta.

Respecto a los Objetivos de la Calidad se evidenció que en el proceso los servidores no tienen conocimiento, si la Entidad definió y planificó los objetivos para lograrlos, los mecanismos de medición y si se cuenta con información documentada sobre los objetivos de la calidad, conforme lo estableció la Norma Técnica de Calidad GP1000 2009 y la norma internacional ISO 9001-2015.

Evaluación de satisfacción de las personas y partes interesadas.

Como mecanismo de evaluación para medir la satisfacción de las personas y partes interesadas sobre los servicios que brinda el proceso, se aplicaron los formatos de encuesta, una vez se brindó el servicio a las personas que acudieron a la Personería de Bogotá. Igualmente, se hizo entrega de los resultados tabulados a la Dirección de Planeación, en enero de 2018 según lineamientos y adicionando sugerencias para la mejora.

La metodología empleada para medir la satisfacción de las personas mide la atención que brinda el servidor, el formato no contiene otras variables de medición que den cuenta del cómo se cumple con las necesidades y expectativas de las personas de manera integral referente a los servicios que brinda el proceso de Promoción y Defensa

394

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
		Código: 16-FR-06	
		Versión:	Página:
		10	35 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

de Derechos.

En atención a la solicitud de la Dirección de Planeación de presentar propuestas o sugerencias que aporten a la mejora para la evaluación de las personas atendidas por la Entidad, se remitieron a través de correo electrónico el día 19 de septiembre de 2017 los aportes consolidados de las diferentes dependencias desde la naturaleza de sus funciones.

3. Sistema de Gestión Documental - Ley 594 de 2000

Manual de Gestión Documental

Los servidores del nivel asistencial, profesional y contratistas que hacen parte del proceso, recibieron capacitación por parte de la Subdirección de Recursos Físicos y Gestión Documental sobre el marco normativo, definiciones básicas, ciclo de vida de los documentos, proceso de organización de archivos, clasificación, conformación de expedientes, ordenación, foliación, rotulación, recomendaciones para la conservación de documentos, transferencia documental en el formato único de inventario documental – FUID, medidas frente a documentos relacionados con vulneración de derechos humanos y documento electrónico.

Para el adecuado control de los documentos de gestión, se asignó la función a un servidor que se encarga del manejo y registro de los documentos en el formato FUID, que se maneja de manera electrónica. Se ha venido realizando la transferencia de documentos en los términos establecidos en la tabla de retención documental al archivo central, como fue el envío de documentos de los años 2015, 2016 y 2017 a la Subdirección de Gestión Documental.

Para la entrega de los documentos por parte de los servidores y contratistas al momento de desvincularse de manera permanente o temporal de la dependencia o de la Entidad, se tiene implementado el formato 08-RE-53 adoptado por la Entidad y publicado por el proceso Gestión del Talento Humano.

En relación al préstamo de documentos se estableció que en el Centro de Conciliación al interior de la dependencia se realiza el préstamo de expedientes a través del formato de control prestación de servicios de consulta y/o préstamos de documentos de archivo código 12-RE-07 y para situaciones muy específicas como es de dar respuesta a derechos de petición por solicitud de copias o acciones de tutelas, no se utilizó el formato en mención, el cual establece: *"El préstamo de documentos es por ocho (8) días calendario. Aplica sólo para procesos institucionales y para funcionarios(as) de la Entidad, quienes responderán disciplinaria y penalmente por su pérdida total o parcial y/o adulteración (Art. 35, Ley 594/00)".*

Amel



Por otra parte, se estableció a la fecha de la auditoria, que la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos no se ha pronunciado respecto a los ajustes que se realizaron a las tablas de retención documental por parte de las áreas adscritas al proceso.

Igualmente, se evidenció que se hizo uso de formatos obsoletos para el registro de la información como en los casos detectados en cinco solicitudes de conciliación que se utilizó el formato del 23 de mayo de 2016 código 03-RE-09 y no la versión actualizada del 23 de marzo de 2017, en los procesos N 79373, 79833, 80912, 8359 y 83707.

Igualmente, se estableció que en 9 expedientes del centro de conciliación no contienen, la hoja control de documentos código 12-RE-08 del 4 de mayo de 2017 así: 81960 – 82729 – 83669 – 80137 – 82536 – 82037 – 80137 – 83595 – 83707.

En los siguientes expedientes se utilizó el formato de asistencia del 24 de septiembre de 2015 (procesos 79373 y 79833).

En el registro de asistencia a las reuniones se evidenció que las actas de los días 8 de junio de 2017 y 12 de enero de 2018 se utilizaron el formato de Registro de asistencia a reuniones eventos código 01-RE-01 del 8 de Julio de 2016.

Otros formatos:

- ✓ En el proceso No. 80847 radicado el día 2 de agosto de 2017 se utilizó la constancia de suspensión de audiencia de conciliación código 07-RE-07 del 18 de noviembre de 2013, el cual tiene el logo de Deberes y Derechos de la anterior administración.
- ✓ En los expedientes No. 82037 proceso No. 83595 las actas de conciliación Nos. 17742 y 18110 no tienen el logo correspondiente a la administración vigente.
- ✓ En los procesos Nos. 80912 y 83669, la elaboración de la constancia de no acuerdo no está diligenciada en el formato con el logo de la actual administración.
- ✓ En el proceso No. 81960 en el formato de constancia de inasistencia de una parte No. 58645 no tiene el logo de la actual administración.
- ✓ La transferencia documental realizada en la vigencia 2017 no se realizó con el formato establecido 12-RE-06 Formato Único de Inventarios y Transferencia Documental – FUID.

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA		Código: 16-FR-06
	Versión: 10	Página: 37 de 57	
		Vigente desde: 28-02-2018	

- ✓ Se evidencio que para el reporte de indicadores PMR del mes de noviembre y diciembre de 2017 se realizó en el formato 01-RE-06 y no se tuvo en cuenta que para estos meses dicho formato fue actualizado por el formato 01-FR-10 del 23 de noviembre de 2017.

Se observó que las Personerías Delegadas, dirección del centro de conciliación y grupos adscritos al proceso, utilizaron el formato 01-RE-06, versión 3, vigente desde el 11/01/17, denominado "Reporte Indicadores, Productos, Metas y Resultados-PMR- para el mes de diciembre de 2017, el cual no corresponde al actualizado en la página de intranet, formato código 01-FR-10 Reporte PMR, versión 3 vigente desde el 23/11/17.

4.3. Resultados de la aplicación de las encuestas de percepción de los sistemas de gestión

Con el propósito de dar conocer la percepción que tienen los servidores y contratistas sobre la gestión de los sistemas de gestión de la Entidad, de manera aleatoria se aplicó una encuesta de percepción a servidores que hacen parte del proceso, a quienes se les formulo unas preguntas relacionadas con los sistemas de control interno, calidad, gestión documental, información y comunicación y seguridad y salud en trabajo, con el propósito de establecer el nivel de conocimiento, socialización, participación y aplicación de algunos de los elementos y requisitos de estos sistemas en las actividades asignadas.

Sistema de control Interno:

El 86% de las 48 personas encuestadas, se estableció que tienen conocimiento de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos y el 81% manifiesta que lo aplica.

El 89% de las 48 personas encuestadas manifestaron tener conocimiento del desarrollo del talento humano en los planes y programas del proceso y el 71% manifiesta que ha participado.

El 72 % de las 48 personas encuestadas expresaron conocer el PEI y POA del proceso, y el 78 % manifiesta que lo está aplicando.

El 91% de las 48 personas encuestadas manifestaron conocer los procesos y el 91% señalan que han aplicado los procesos

El 82 % de las 48 personas encuestadas indicaron conocer los procesos y el 72% manifiesta que aplica los procedimientos.

Handwritten signature



El 79 % de las 48 personas encuestadas opina conocer los indicadores del proceso y el 70 % manifiesta que ha aplicado los indicadores.

El 75% de las 48 personas encuestadas afirman que conocen las políticas de operación, y el 66% manifiesta que las ha aplicado.

El 85% de las 48 personas encuestadas manifestaron conocer el mapa de riesgos y el 67% señala que lo han aplicado.

El 85% de las 48 personas encuestadas señalan que conocen el mapa de riesgos y el 64% indica que ha aplicado la Autoevaluación al Control y a la Gestión.

El 45% de los 48 encuestados manifestaron conocer el sistema de gestión de calidad de la entidad y el 48 % manifiesta que lo ha aplicado.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el desarrollo de la auditoría, de manera aleatoria fueron aplicadas 48 encuestas en las diferentes delegadas, Dirección y Grupo, que arrojó la siguiente estadística:

En lo relacionado con la aplicación de la Resolución 1111 de 2017 "Por la cual se definen los estándares Mínimos del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para empleadores y contratantes" y del Decreto 1072 de 2015 "Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo", el 92% de los encuestados, manifestó tener conocimiento sobre su administradora de riesgos laborales y el 92% reconoce haber recibido capacitación.

Sistema de Gestión de la Información y Comunicación.

De los 48 encuestados el 39% manifestó tener conocimiento sobre el Plan Estratégico de Tecnologías y comunicación PETIC y manifiestan haber recibido capacitación en el tema.

Sistema de Gestión Documental

En lo relacionado con el Sistema de Gestión Documental y sus elementos de control el 100% manifestó conocer el tema y aplicarlo en sus puestos de trabajo.

4.4. Hallazgos

Hallazgo (1): Registro de Peticiones aplicativo SINPROC

396

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 39 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Se estableció que el aplicativo SINPROC no se encuentra diseñado para efectuar el registro de las peticiones que presentan las personas por quejas, derechos de petición, requerimientos ciudadanos, sugerencias y denuncias, si no que todo se registra bajo la denominación de requerimientos ciudadanos, incumpliendo lo establecido en el artículo 4 "CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES" de la resolución 473 de 2017 *"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá ..."*, situación que está generando la sobre estimación en el número de requerimientos ciudadanos realmente atendidos, teniendo en cuenta que el proceso de Promoción y Defensa de Derechos, informó a través del Plan Operativo Anual el número total de requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia, sin que se desagregue la información de acuerdo a la clasificación de las peticiones. Además, que el sistema no permite obtener las estadísticas de acuerdo con la clasificación para el seguimiento al derecho de petición ante terceros y actuaciones por fuera de competencia. Verificado en el sistema Sinproc de la vigencia 2017.

Hallazgo (2): Incumplimiento de Funciones Acuerdo No. 34 de 1993 y No. 514 de 2012

- a) Se estableció en el proceso de indagación de la auditoría que la Personería Delegada para los Derechos Humanos durante la vigencia 2017, no dio cumplimiento a la función establecida en el numeral 7.2, artículo 34 del Acuerdo 514 de 2012, con relación a *"Velar por la protección y defensa de los Derechos Humanos y el respeto de las normas de Derecho Internacional Humanitario en Bogotá Distrito Capital. Para tal fin, cooperar con el Defensor del Pueblo en la implantación de las políticas que éste fije y coordinar la defensoría pública en los términos que señale la Ley."*

Se anexa formato acta de reunión del 31 de mayo al 15 de junio de 2018, correspondiente a la Personería Delegada de Derechos Humanos.

- b) Se evidenció que durante la vigencia 2017, la Personería Delegada para los Derechos Humanos, no solicitó a los funcionarios de la rama judicial, los informes necesarios sobre hechos que se relacionaran con la violación de los derechos humanos o derecho internacional humanitario, en cumplimiento a la función del numeral 7.6, artículo 34 del acuerdo 514 de 2012.

Se anexa formato acta de reunión del 31 de mayo al 15 de junio de 2018, correspondiente a la Personería Delegada de Derechos Humanos.

- c) En relación a las respuestas remitidas por las entidades destinatarias del derecho de petición, se evidenció en la muestra aleatoria seleccionada de 30 respuestas

[Firma]



remitidas de la vigencia 2017, que el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos no remitió copia de la respuesta al interesado, como tampoco adjunto la copia de la respuesta al sistema SINPROC, solamente se registró el número de radicado mediante el cual la entidad competente dio contestación, incumpliendo lo establecido en el artículo 11, numeral 9 de la resolución 473 de 2017, situación que se presenta por falta de control en la forma como cada funcionario realiza los cierres de los Sinproc, lo que puede generar que el interesado desconozca la decisión tomada por la entidad destinataria del derecho de petición y por otra parte, no contar con el acceso a la copia de respuesta en el aplicativo, podría ocasionar que no se brinde oportunamente al interesado copia de la misma en el momento que éste la requiera.

Se anexa cuadro de verificación del reporte de SINPROCS del Grupo de Gestión de Requerimientos ciudadanos.

- d) Se estableció que el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos remitió a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos un número total de 622 asuntos con presunta incidencia disciplinaria que fueron remitidos a las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Distrito durante la vigencia 2017. Sin embargo, el Grupo no elaboró y remitió a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios la relación mensual sobre los mismos, para efecto que se realizara el respectivo seguimiento, en cumplimiento al artículo DECIMO PRIMERO "TRÁMITE DE LAS ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO AL DERECHO DE PETICIÓN", numeral 8 de la resolución 473 de 2017. Situación que origina que la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios no pueda efectuar el seguimiento a los tramites adelantados en las OCID y, por lo tanto, no se adelantó ninguna gestión al respecto.

Situación que se presenta por no efectuar seguimiento a todas las funciones que son de competencia a las áreas que hacen parte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos para verificar su cumplimiento. Producto de ello, se están originando incumplimientos en los marcos normativos. (Verificado frente al resolución 473 de 2017).

Hallazgo (3): Desarmonización entre las Funciones de los Acuerdos 34 de 1993 - 514 de 2012 con el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad y la Resolución Interna 473 de 2017 – Asignación de funciones.

- a) El Acuerdo 034 de 1993, "Por el cual se organiza la Personería de Santafé de Bogotá, se establece su estructura básica, se señalan las funciones de sus dependencias, la planta de personal y se dictan otras disposiciones", estableció en el numeral 5 artículo 18, las funciones para la Personería Delegada para Asuntos

397

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 1.0	Página: 41 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Jurisdiccionales, no obstante con ocasión a la promulgación del Acuerdo 514 de 2012 *"Por el cual se modifica la Estructura Organizacional, la Planta de Empleos de la Personería de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*, modificó con el artículo 40° la denominación de las personerías delegadas, del capítulo segundo, artículo 4° Estructura Básica del Acuerdo 34 de 1993.

Y en el *"PARÁGRAFO: Ajustar las denominaciones de las Personerías Delegadas consagradas en el artículo 4 del Acuerdo 34 de 1993, numerales 3.4; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11; 3.12; 3.13; 3.14 y 3.17 y en el artículo 18 numerales 4 y 9."*

Entre ellas, la Personería Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, modificando su nominación por Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, y dejando vigente todas sus funciones establecidas en el numeral 5 artículo 18 del Acuerdo 34 de 1993.

Con fundamento a lo anterior, durante el proceso de indagación y verificación de la información en el desarrollo de la auditoría, se estableció que las siguientes funciones no se encuentran armonizadas con el manual de funciones y competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la Personería de Bogotá, D.C. - 08-MN-01 del 2016. Por lo tanto, no se están desarrollando como quedaron expresas en el Acuerdo 34 de 1993

Función literal (5.1): *"Intervenir como coadyuvante o impugnante en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando el Personero Distrital lo considere necesario para la defensa del orden jurídico, el patrimonio público Distrital o los derechos y garantías fundamentales"*

La Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, no intervino en procesos ante las autoridades judiciales y/o administrativas, por cuanto no se presentó solicitud de la Personera de Bogotá durante la vigencia 2017 para llevar a cabo esta función.

Por otra parte, no es procedente hacer mención que se dio cumplimiento a esta función, mediante la participación en los 36 comités de verificación de las acciones populares, toda vez que dicha intervención no puede ser entendida dentro de un proceso judicial, por cuanto esta empieza a operar con posterioridad al fallo que pone fin al proceso.

Función literal (5.3): *"Intervenir como apoderados en los procesos y acciones de tutela en que sea parte el Distrito Capital."*

La Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano desde hace





aproximadamente 11 años atrás como se informó, no ha intervenido como apoderado en los procesos y acciones de tutela en que ha sido parte el Distrito Capital.

Función literal (5.4): *"Proyectar para la firma del Personero Distrital las acciones de tutela que deban presentarse ante las autoridades judiciales en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano."*

Se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no proyectó para la firma de la Personera, ninguna acción de tutela en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano durante la vigencia 2017, ni desde hace varios años según lo informado.

Si bien es cierto, la personería delegada indicó que dio cumplimiento a esta función, adelantando la proyección de las acciones de tutela a solicitud de los ciudadanos, dicha actividad no puede ser entendida dentro del marco de la función en mención, por cuanto la norma expresa de forma clara que las acciones de tutela proyectadas por esta delegada, serán firmadas y presentadas por el Personero Distrital ante las autoridades judiciales.

Función literal (5.5): *"Vigilar el trámite de las acciones de tutela presentadas por el Personero Distrital."*

De conformidad con la función del numeral 5.5, se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no vigiló ningún trámite de las acciones de tutela presentadas por la Personera Distrital durante la vigencia 2017, ni lo hace desde hace varios años. No obstante, se informó que dio cumplimiento a esta función, adelantando la vigilancia a los fallos de tutela que a solicitud de los ciudadanos realizó. Actividad, que no puede ser entendida dentro del marco de la función citada, por cuanto la norma expresa de forma clara que la vigilancia al trámite de las acciones de tutela las realizará la Personería Delegada sobre aquellas presentadas por el Personero Distrital.

- b) Respecto a la función 4 del artículo 36 del Acuerdo 514 de 2012: *"Vigilar que las instituciones prestadoras de servicios de Salud Públicas o Privadas de la Ciudad de Bogotá, cumplan con la obligación de suministrar atención inicial de urgencias de manera inmediata a las víctimas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas que la requieran"*, se hace necesario se analice esta función en razón a que todos los temas de restitución de Derechos de Salud, le fueron asignados al Grupo Personería de Asistencia en Salud – PAS en el numeral 1º, artículo 34 de la resolución 473 de 2017. *"Tramitar las actuaciones de restitución de derechos de salud, señalados en el numeral 5 del artículo 4 de la presente resolución"*.

328

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 43 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Las anteriores situaciones se presentan, porque las funciones asignadas a las áreas que hacen parte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, no han sido objeto de análisis y de pronunciamiento por parte de la responsable del proceso y demás integrantes del equipo de trabajo para determinar la viabilidad de dar cumplimiento a las funciones mencionadas y en su efecto, solicitar a la Gestión del Talento Humano para que estas funciones de los Acuerdos 34 de 1993 y 514 de 2012 se armonicen con el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad y demás normas internas o presentar ante el Concejo de Bogotá la solicitud de reforma del Acuerdo.

Lo anterior, puede llegar a generar que, al no ejercer las funciones establecidas, la Entidad se vea avocada a cuestionamientos innecesarios o en el momento que requieran de información, no se pueda brindar.

Función sexta (5.6) *"Vigilar la presupuestación, el cumplimiento y pago oportuno de las sentencias judiciales en contra del Distrito Capital en materias civil, laboral, comercial, agraria y minera"*.

Con fundamento en lo anterior, se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no vigiló la presupuestación, el cumplimiento y pago oportuno de las sentencias judiciales en contra del Distrito Capital en materias civil, laboral, comercial, agraria y minera durante la vigencia 2017, ni lo viene haciendo desde hace varios años de acuerdo a lo informado. La Delegada no aportó ninguna evidencia que sustente el cumplimiento de la función. Se allegan actas de reunión realizadas con la Personería Delegada Para la Asistencia Jurídica al Ciudadano.

5. Conclusiones

1. El proceso de Promoción y Defensa de Derechos, en cumplimiento a las funciones, definió e implementó las políticas, directrices, y las herramientas necesarias para dar cumplimiento a la misión, visión, objetivos estratégicos y metas institucionales.
2. Se realizó un adecuado seguimiento y control a las actividades inherentes al proceso, aspecto que permitió cumplir con los objetivos y metas del mismo.
3. El Proceso de Promoción y Defensa de Derechos, brindó a las personas orientación, acompañamiento e intervino en las acciones como agentes del ministerio público en defensa de los derechos desde el punto de vista de los diferentes ejes temáticos que en este se adelantan.

[Firma]



4. Para la apropiación de los derechos humanos, se desarrollaron diferentes actividades lúdicas, que permitió a los ciudadanos conocer sobre sus derechos y deberes.

5. Se brindó auto capacitación a los servidores y contratistas sobre los temas inherentes a cada eje temático, lo que permite contribuir en el fortalecimiento del conocimiento para el desarrollo adecuado en la atención que se brinda a las personas.

No obstante, lo anterior se presenta incumplimiento en algunas de las funciones establecidas en los acuerdos 34 de 1993 y 514 de 2012, como la desarmonización entre las funciones de los acuerdos y el manual de funciones y competencias de la Entidad y la resolución interna 473 de 2017.

6. Recomendaciones

- ✓ Efectuar seguimiento y control para que se adjunte en el aplicativo SINPROC por parte de los servidores y contratistas, la copia de la respuesta brindada al peticionario.
- ✓ Identificar los procedimientos que sean necesarios implementar para el desarrollo de las actividades de acuerdo a la caracterización del proceso y los diferentes ejes temáticos que se desarrollan en las áreas adscritas al proceso, con el fin de poder identificar de una manera clara los puntos de control y el cómo se desarrollan las tareas que se ejecutan en cumplimiento a las actividades del proceso, aun cuando se encuentre documentadas las funciones de cada una de las dependencias y grupos adscritos al proceso, protocolos para la atención de los servicios, resoluciones donde se imparten directrices para el ejercicio del ministerio público y el trámite interno para las peticiones y quejas que se presentan ante la Personería de Bogotá.
- ✓ Efectuar revisión a los protocolos adoptados para el proceso de Promoción y Defensa de Derechos Humanos, con el fin que se estudie la viabilidad de integrar en un sólo documento los aspectos sobre la atención de los servicios. Se sugiere tomar como referente lo preceptuado en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (Decreto 2623 de 2009), la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del DAFP y el 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." y el manual de atención y servicio al ciudadano.

Igualmente, para el protocolo de personas con alguna discapacidad, es importante modificar o incluir en el 05-PC-07 Protocolo para la Atención de Personas Ciegas o en Condición de Discapacidad Visual, lo relacionado con el sistema braille (sistema de lectura y escritura táctil) esto con el fin de garantizar la igualdad de condiciones

399

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 45 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

con las demás personas y en concordancia con la Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."

- ✓ Adelantar la gestión pertinente ante la dependencia competente para que efectúe revisión y análisis al instructivo para la Instalación, Desarrollo y Terminación de la Audiencia de Conciliación- 05-IN-01, con el propósito de establecer, si lo descrito en el documento en mención, corresponde a un procedimiento, en razón a la diferencia conceptual que existe entre estos dos documentos.
 - ✓ Reiterar a los servidores y contratistas sobre la importancia de consultar en la intranet de la Entidad, los documentos que son inherentes al proceso y de otros procesos a los cuales se deba reportar información, para evitar el uso inadecuado de formatos en su versión. Así mismo, para que se incluya dentro de las carpetas de los expedientes la hoja de control de documentos.
 - ✓ Socializar a los servidores del proceso, la Guía para la Actualización de los Portales Web e Intranet Institucionales 03-GU-01 que adoptó la Entidad, con el propósito de que conozcan de la información que se debe publicar del proceso, en relación con los registros de Activos de Información, Índice de Información clasificada y reservada, entre otros aspectos, en la página web de la Personería de Bogotá.
- Igualmente, dar a conocer el nombre del servidor designado por la responsable del proceso como enlace de Gestión de Información, quien es responsable de realizar el monitoreo y envío de la información actualizada para su debida publicación en el Portal, identificando y reportando las palabras claves para elaborar las etiquetas de navegación.
- ✓ Fijar lineamientos para que los servidores y/o contratistas que reciban peticiones por fuera de las sedes de la Personería, realicen el registro en tiempo real de las mismas, teniendo en cuenta que en algunas oportunidades el registro se efectúa días después de adelantada la gestión, presentándose una inconsistencia entre la fecha real de la solicitud y la que toma el sistema cuando se efectúa el registro.
 - ✓ Adelantar la gestión pertinente ante la Gestión del Talento Humano, para que se brinde a los servidores y contratistas periódicamente programas de apoyo psicosocial, teniendo en cuenta los ejes temáticos que el proceso de Promoción y Defensa de Derechos atiende.
 - ✓ Debido a la cantidad elevada de intervenciones y actuaciones que realizan los agentes del Ministerio Público en las Personería Delegada para Asuntos de Penales I y II, mensual, trimestral, semestral y anualmente, se recomienda rotar a estos





servidores que actúan ante los diferentes despachos judiciales, con el fin de que la distribución de la carga laboral no se concentre en los mismos continuamente y de esta manera fortalecer el ejercicio de las funciones que en materia penal se tienen asignadas.

- ✓ Gestionar para que se adecue un espacio para el archivo de gestión del Centro de Conciliación con la adquisición de nuevas estanterías que permita la custodia de los expedientes que se generan durante la vigencia, para evitar que se tengan en los puestos de trabajo, lo que impide tener espacio suficiente para adelantar las tareas.
- ✓ Cumplir en su totalidad con los aspectos descritos en el numeral 6, artículo 11, de la Resolución 473 de 2017, aun cuando se identificó que en la mayoría de los casos el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos solicitó enviar a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de las entidades por la desatención al derecho de petición, situación ante la cual no siempre se está solicitando que se remita la contestación de forma inmediata, ni tampoco se está informando al peticionario acerca de la posibilidad de acudir al mecanismo de la acción de tutela.
- ✓ Se sigue analizando la viabilidad de proponer a la alta dirección de la Entidad se constituya en una sola área el tema de atención al usuario (como se denomina en otras entidades – Oficina de Participación Ciudadana) y que dependa de la Alta Dirección – Secretaría General.
- ✓ Publicar en un punto visible en las instalaciones del primer piso del Centro de Atención a la Comunidad como primer filtro, los requisitos mínimos de cada uno de los documentos que son proyectados por la Personería Delegada para Asistencia Jurídica al Ciudadano, con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio más efectivo y reducir el desgaste administrativo.
- ✓ Estructurar un mecanismo que permita medir el 100% de la efectividad de las tutelas proyectadas por la Personería Delegada para Asistencia Jurídica al Ciudadano, teniendo en cuenta que el mecanismo utilizado mediante llamada telefónica a los usuarios para verificar el fallo sobre las tutelas no permite conocer de manera concreta la efectividad real de dicha labor.
- ✓ La Coordinación emitió un acto administrativo resolución 048 de 2017, cuya intención era consolidar todos los comités que deben hacer presencia en el proceso misional Promoción y Defensa de Derechos, ya sea como invitado permanente o miembro activo, se recomienda incluir la Asistencia al Comité Operativo de Envejecimiento y Vejez COEV, según Res. 511/11, el cual no figura en dicho documento.

200

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	
	Código: 16-FR-06	Versión: 10
	Página: 47 de 57	Vigente desde: 28-02-2018

- ✓ Se hace necesario presentar a la Dirección de Planeación, el acta de visita de verificación de condiciones de detención transitoria en Estación de Policía y Unidad de Reacción Inmediata (URI), que utiliza la Personería Delegada Para Asuntos Penales II, con el fin de que sea aprobada y se encuentre a disposición en la intranet, toda vez que se trata de un documento que se utiliza para el ejercicio de las funciones y por ende se requiere sea de carácter oficial, de acuerdo a la importancia que registra la información que se consigna en el acta y con la cual se proceden a realizar las denuncia públicas pertinentes.
- ✓ Con el propósito de disminuir los tiempos de espera de los usuarios y direccionar en oportunidad y calidad del servicio que se brinda al ciudadano que se atiende en el Centro de Atención a la Comunidad - C.A.C., se recomienda que el filtro inicial lo realicen funcionarios profesionales.
- ✓ Reforzar los controles que actualmente se tienen implementados para revisar la calidad de las actuaciones e intervenciones de los agentes del Ministerio Público en materia penal, lo cual permitirá además de continuar efectuando un seguimiento apropiado, obtener información real de la intervención para adoptar las decisiones que se consideren pertinentes por parte de la Alta Dirección.

Traslado de Hallazgos y Recomendaciones a otros procesos:

La Oficina de Control Interno dará traslado de los siguientes hallazgos y recomendaciones a otros procesos de su competencia:

Proceso de Direccionamiento TICs.

Hallazgo (1): Registro de Peticiones aplicativo SINPROC

Se estableció que el aplicativo SINPROC no se encuentra diseñado para efectuar el registro de las peticiones que presentan las personas por quejas, derechos de petición, requerimientos ciudadanos, sugerencias y denuncias, si no que todo se registra bajo la denominación de requerimientos ciudadanos, incumpliendo lo establecido en el artículo 4 "CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES" de la resolución 473 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá ...", situación que está generando la sobre estimación en el número de requerimientos ciudadanos realmente atendidos, teniendo en cuenta que el proceso de Promoción y Defensa de Derechos informó a través del Plan Operativo Anual el número total de requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia, sin que se desagregue la información de acuerdo a la clasificación de las peticiones. Además, que el sistema no permite obtener las estadísticas de acuerdo con la clasificación para el seguimiento al derecho de petición ante terceros y actuaciones por

[Firma]



fuera de competencia.

Verificado en el sistema Sinproc de la vigencia 2017.

Recomendaciones

- ✓ Coordinar con la responsable del Proceso de Promoción y Defensa de Derechos la actualización del aplicativo Sinproc con base en las recomendaciones registradas en la presente Acta.
- ✓ Diseñar una base de datos (software) que permita optimizar y facilitar los tiempos en la consolidación de la información numérica que se realiza actualmente en formatos excel, en las Personerías Delegadas para Asuntos Penales I y II, debido a la cantidad elevada y a la complejidad que se registra en la unificación de la información mensual, trimestral, semestral y anual.

Proceso de Direccionamiento Estratégico.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que la Dirección de Planeación en cumplimiento al principio de Autoevaluación a la Gestión, implemente una metodología que permita a los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo, realizar de forma integral la Autoevaluación a la Gestión del proceso, con el fin que se verifique el desarrollo y cumplimiento de sus acciones, medir los resultados generados en el proceso, revisión de procedimientos, análisis de los indicadores, manejo y seguimiento de los riesgos, cumplimiento a los planes de mejoramiento, la eficacia de los controles, entre otros aspectos, para la adecuada toma de decisiones e implementación de acciones que permita el fortalecimiento de la gestión del proceso.
- ✓ Se hace necesario con base en la Política de Calidad adoptada por la Entidad, se definan los Objetivos de Calidad y los indicadores para su medición, como lo establece la norma ISO 9001 -2015.
- ✓ Coordinar con la responsable del proceso de Promoción y Defensa de Derechos la identificación de los procedimientos que sean necesarios implementar para el desarrollo de las actividades de acuerdo a la caracterización del proceso y los diferentes ejes temáticos que se desarrollan en las áreas adscritas al proceso, con el fin de poder identificar de una manera clara los puntos de control y el cómo se desarrollan las tareas que se ejecutan en cumplimiento a las actividades del proceso, aun cuando se encuentren documentadas las funciones de cada una de las dependencias y grupos adscritos al proceso, protocolos para la atención de los

401

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 49 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

servicios, resoluciones donde se imparten directrices para el ejercicio del ministerio público y el trámite interno para las peticiones y quejas que se presentan ante la Personería de Bogotá.

- ✓ En coordinación con la responsable del proceso de promoción y Defensa de Derechos, efectuar la revisión y el análisis al instructivo para la Instalación, Desarrollo y Terminación de la Audiencia de Conciliación- 05-IN-01, con el propósito de establecer, si lo descrito en el documento en mención, corresponde a un procedimiento, en razón a la diferencia conceptual que existe entre estos dos documentos es:

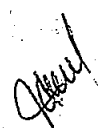
Un instructivo es una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de manera tal que permitan al individuo actuar de acuerdo como se ha requerido para cada ocasión. Los instructivos operacionales son utilizados para actividades más específicas que los procedimientos operacionales.

Un procedimiento es un análisis de las tareas, orientado específicamente a las actividades laborales rutinarias relacionadas con la operación. Los objetivos de los procedimientos son analizar en detalle las tareas particulares, identificar los peligros y evaluar los riesgos propios de la actividad y asegurar que se implementan los controles adecuados o que se rediseñen las tareas. Este documento es utilizado para actividades más genéricas que un instructivo de trabajo. Un procedimiento operacional puede contener uno o más instructivos en su desarrollo.

- ✓ Efectuar revisión a los protocolos adoptados para el proceso de Promoción y Defensa de Derechos Humanos, con el fin que se estudie la viabilidad de integrar en un solo documento los aspectos sobre la atención de los servicios. Se sugiere tomar como referente lo preceptuado en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (Decreto 2623 de 2009), la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente del DAFP y el 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." y el manual de atención y servicio al ciudadano.

Igualmente, para el protocolo de personas con alguna discapacidad, es importante modificar o incluir en el 05-PC-07 Protocolo para la Atención de Personas Ciegas o en Condición de Discapacidad Visual, lo relacionado con el sistema braille (sistema de lectura y escritura táctil) esto con el fin de garantizar la igualdad de condiciones con las demás personas y en concordancia con la Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad."

Proceso Gestión del Talento Humano



Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 50 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Recomendaciones

- ✓ Coordinar con la responsable del proceso de Promoción y Defensa de Derechos el análisis de las funciones asignadas a las áreas que hacen parte del proceso con forme a los Acuerdos 34 de 1993 y 514 de 2012, para determinar la armonización con el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad y demás normas internas.
- ✓ Se hace necesario efectuar periódicamente a los servidores y contratistas del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, programas de apoyo psicosocial, teniendo en cuenta los ejes temáticos que el proceso de Promoción y Defensa de Derechos atiende.

Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos

Item	CRITERIO DE AUDITORIA	HALLAZGO	RIESGO IDENTIFICADO
1	Artículo 24 "CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES" de la resolución 473 de 2017	Hallazgo (1): Registro de Peticiones aplicativo SINPROC Se estableció que el aplicativo SINPROC no se encuentra diseñado para efectuar el registro de las peticiones que presentan las personas por quejas, derechos de petición, requerimientos ciudadanos, sugerencias y denuncias, si no que todo se registra bajo la denominación de requerimientos ciudadanos, incumpliendo lo establecido en el artículo 4 "CLASIFICACIÓN DE TRÁMITES" de la resolución 473 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la gestión de las quejas presentadas ante la personería de Bogotá", situación que está generando la sobre estimación en el número de requerimientos ciudadanos realmente atendidos, teniendo en cuenta que el proceso de Promoción y Defensa de Derechos informó a través del Plan Operativo Anual el número total de requerimientos ciudadanos atendidos durante la vigencia, sin que se desagregue la información de acuerdo a la clasificación de las peticiones. Además, que el sistema no permite obtener las estadísticas de acuerdo con la clasificación (quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).	Inexactitud en la Información sobre el número de requerimientos ciudadanos realmente atendidos.

402

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 51 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

		derechos de petición ante terceros, actuaciones por fuera de competencia).	
	Hallazgo (2): Incumplimiento de Funciones Acuerdo No. 34 de 1993 y No. 514 de 2012: Acuerdo No. 34 de 1993 Acuerdo No. 514 de 2012 Artículo 11, numeral 9 de la resolución 473 de 2017 Artículo 11, numeral 8 de la resolución 473 de 2017.	a) Se estableció en el proceso de indagación de la auditoría que la Personería Delegada para los Derechos Humanos durante la vigencia 2017, no dio cumplimiento a la función establecida en el numeral 7.2, artículo 34 del Acuerdo 514 de 2012, con relación a: <i>"Velar por la protección y defensa de los Derechos Humanos y el respeto de las normas de Derecho Internacional Humanitario en Bogotá Distrito Capital. Para tal fin, cooperar con el Defensor del Pueblo en la implantación de las políticas que éste fije y coordinar la defensoría pública en los términos que señale la Ley."</i> b) Se evidenció que durante la vigencia 2017, la Personería Delegada para los Derechos Humanos, no solicitó a los funcionarios de la rama judicial, los informes necesarios sobre hechos que se relacionaran con la violación de los derechos humanos o derecho internacional humanitario, en cumplimiento a la función del numeral 7.6, artículo 34 del acuerdo 514 de 2012. c) En relación a las respuestas remitidas por las entidades destinatarias del derecho de petición, se evidenció en la muestra aleatoria seleccionada de 30 respuestas remitidas de la vigencia 2017, que el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos no remitió copia de la respuesta al interesado, como tampoco adjunto la copia de la respuesta al sistema SINPROC, solamente se registró el número de radicado mediante el cual la entidad competente dio contestación, incumpliendo lo establecido en el artículo 11, numeral 9 de la resolución 473 de 2017, situación que se presenta por falta de control en la forma como cada funcionario realiza los cierres de	Incumplimiento en los marcos normativos.

[Firma]



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: 16-FR-06

Versión:

Página:

10

52 de 57

Vigente desde:

28-02-2018

		los Sinproc, lo que puede generar que el interesado desconozca la decisión tomada por la entidad destinataria del derecho de petición y por otra parte, no contar con el acceso a la copia de respuesta en el aplicativo, podría ocasionar que no se brinde oportunamente al interesado copia de la misma en el momento de requerirla. d) Se estableció que el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos remitió a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos un número total de 622 asuntos con presunta incidencia disciplinaria que fueron remitidos a las Oficinas de Control Interno Disciplinario del Distrito durante la vigencia 2017. Sin embargo, el Grupo no elaboró y remitió a la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios la relación mensual sobre los mismos, para efecto que se realizara el respectivo seguimiento, en cumplimiento al artículo DECIMO PRIMERO "TRÁMITE DE LAS ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO AL DERECHO DE PETICIÓN", numeral 8 de la resolución 473 de 2017. Situación que origina que la Personería Delegada para la Coordinación de Asuntos Disciplinarios no pueda efectuar el seguimiento a los trámites adelantados en las OCID y, por lo tanto, no se adelantó ninguna gestión al respecto. Situación que se presenta por no efectuar seguimiento a todas las funciones que son de competencia a las áreas que hacen parte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos para verificar su cumplimiento. Producto de ello, se están originando incumplimientos en los marcos normativos.	
3	Acuerdo 34 de 1993 Acuerdo 514 de 2012 Manual de Funciones y Competencias de la Entidad Resolución Interna 473 de 2017 – Asignación de funciones.	Hallazgo (3): Desarmonización entre las Funciones de los Acuerdos 34 de 1993 - 514 de 2012 con el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad y la Resolución Interna 473 de 2017 – Asignación de funciones. a) El Acuerdo 034 de 1993, "por el cual se organiza la Personería de Santafé de Bogotá, se establece su estructura básica,	Incumplimiento del marco normativo. Duplicidad de Funciones.

2003

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 53 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

	se señalan las funciones de sus dependencias, la planta de personal y se dictan otras disposiciones", estableció en el numeral 5 artículo 18, las funciones para la Personería Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, no obstante con ocasión a la promulgación del Acuerdo 514 de 2012 "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional, la Planta de Empleos de la Personería de Bogotá Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", modificó con el artículo 40° la denominación de las personerías delegadas, del capítulo segundo, artículo 4° Estructura Básica del Acuerdo 34 de 1993. Y en el "PARÁGRAFO. Ajustar las denominaciones de las Personerías Delegadas consagradas en el artículo 4 del Acuerdo 34 de 1993, numerales 3.4; 3.6; 3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11; 3.12; 3.13; 3.14 y 3.17 y en el artículo 18 numerales 4 y 9." Entre ellas, la Personería Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, modificando su nominación por Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, y dejando vigente todas sus funciones establecidas en el numeral 5 artículo 18 del Acuerdo 34 de 1993. Con fundamento a lo anterior, durante el proceso de indagación y verificación de la información en el desarrollo de la auditoría, se estableció que las siguientes funciones no se encuentran armonizadas con el manual de funciones y competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la Personería de Bogotá, D.C. - 08-MN-01 del 2016. Por lo tanto, no se están desarrollando como quedaron expresas en el Acuerdo 34 de 1993: Función literal (5.1): "Intervenir como coadyuvante o impugnante en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando el Personero Distrital lo considere necesario para la	
--	---	--

Quel



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Código: 16-FR-06

Versión: 10
Página: 54 de 57

Vigente desde:
28-02-2018

defensa del orden jurídico, el patrimonio público Distrital o los derechos y garantías fundamentales".

La Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, no intervino en procesos ante las autoridades judiciales y/o administrativas por cuanto no se presentó solicitud de la Personería de Bogotá durante la vigencia 2017 para llevar a cabo esta función.

Por otra parte, no es procedente hacer mención que se dio cumplimiento a esta función mediante la participación en los 36 comités de verificación de las acciones populares, toda vez que dicha intervención no puede ser entendida dentro de un proceso judicial, por cuanto esta empieza a operar con posterioridad al fallo que pone fin al proceso.

Función literal (5.3): *"Intervenir como apoderados en los procesos y acciones de tutela en que sea parte el Distrito Capital."*

La Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano desde hace aproximadamente 11 años atrás como se informó, no ha intervenido como apoderado en los procesos y acciones de tutela en que ha sido parte el Distrito Capital.

Función literal (5.4): *"Proyectar para la firma del Personero Distrital las acciones de tutela que deban presentarse ante las autoridades judiciales en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano."* Se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no proyectó para la firma de la Personería, ninguna acción de tutela en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano durante la vigencia 2017, ni desde hace varios años según lo informado.

Si bien es cierto, la personería delegada indicó que dio cumplimiento a esta función, adelantando la proyección de las acciones de tutela a solicitud de los ciudadanos, dicha actividad no puede ser entendida

4021

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad 	Código: 16-FR-06	
	Versión: 10	Página: 55 de 57
	Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

	dentro del marco de la función en mención, por cuanto la norma expresa de forma clara que las acciones de tutela proyectadas por esta delegada, serán firmadas y presentadas por el Personero Distrital ante las autoridades judiciales. Función literal (5.5): <i>"Vigilar el trámite de las acciones de tutela presentadas por el Personero Distrital."</i> De conformidad con la función del numeral 5.5, se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no vigiló ningún trámite de las acciones de tutela presentadas por la Personería Distrital durante la vigencia 2017, ni lo hace desde hace varios años. No obstante, se informó que dio cumplimiento a esta función, adelantando la vigilancia a los fallos de tutela que a solicitud de los ciudadanos realizó. Actividad, que no puede ser entendida dentro del marco de la función citada, por cuanto la norma expresa de forma clara que la vigilancia al trámite de las acciones de tutela las realizará la Personería Delegada sobre aquellas presentadas por el Personero Distrital. Función sexta (5.6) <i>"Vigilar la presupuestación, el cumplimiento y pago oportuno de las sentencias judiciales en contra del Distrito Capital en materias civil, laboral, comercial, agraria y minera"</i> Con fundamento en lo anterior, se evidenció que la Personería Delegada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano no vigiló la presupuestación, el cumplimiento y pago oportuno de las sentencias judiciales en contra del Distrito Capital en materias civil, laboral, comercial, agraria y minera durante la vigencia 2017, ni lo viene haciendo desde hace varios años de acuerdo a lo informado. La Delegada no aportó ningún tipo de evidencia que sustente el cumplimiento de la función contenida en el numeral 5.6 del Acuerdo 034 de 1993.	
--	---	--





b) Respecto a la función 4 del artículo 36 del Acuerdo 514 de 2012 *"Vigilar que las instituciones prestadoras de servicios de Salud Públicas o Privadas de la Ciudad de Bogotá, cumplan con la obligación de suministrar atención inicial de urgencias de manera inmediata a las víctimas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas que la requieran"*, se hace necesario se analice esta función en razón a que todos los temas de restitución de Derechos de Salud, le fueron asignados al Grupo Personería de Asistencia en Salud – PAS en el numeral 1º, artículo 34 de la resolución 473 de 2017: *"Tramitar las actuaciones de restitución de derechos de salud, señalados en el numeral 5 del artículo 4 de la presente resolución"*.

Las anteriores situaciones se presentan, porque las funciones asignadas a las áreas que hacen parte del proceso de Promoción y Defensa de Derechos, no han sido objeto de análisis y de pronunciamiento por parte de la responsable del proceso y demás integrantes del equipo de trabajo para determinar la viabilidad de dar cumplimiento a las funciones mencionadas y en su efecto, solicitar a la Gestión del Talento Humano para que estas funciones de los Acuerdos 34 de 1993 y 514 de 2012 se armonicen con el Manual de Funciones y Competencias de la Entidad y demás normas internas o presentar ante el Concejo de Bogotá la solicitud de reforma del Acuerdo.

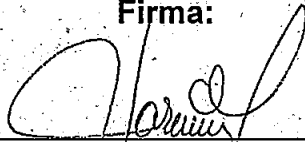
Lo anterior, puede llegar a generar que, al no ejercer las funciones establecidas, la Entidad se vea avocada a cuestionamientos innecesarios o en el momento que requieran de información, no se pueda brindar.

405

Personería de Bogotá, D. C. Al servicio de la ciudad		Código: 16-FR-06	
		Versión: 10	Página: 57 de 57
		Vigente desde: 28-02-2018	

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

Firma:



KARIME CHAVEZ NIÑO
Jefe Oficina de Control Interno
Original firmado

