

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe Oficina de Control Interno: Doris Patricia Rojas Acero.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.

Período evaluado: Julio 12 a Noviembre 13 de 2015

Fecha de elaboración: 24/11/2015

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y del decreto 943 de 2014 emitido por el DAFP, por medio del cual adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno -MECI -2014, se procede a presentar Informe pormenorizado del Estado del Control Interno, teniendo en cuenta los dos módulos y el eje transversal que lo conforman.

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El cual permite asegurar de manera razonable que la planeación y ejecución de la gestión de la Entidad tendrá los controles necesarios para su realización.

En relación con cada uno de los componentes que conforman este módulo se realizaron las siguientes actividades:

1. 1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO:

Lo conforman los siguientes Elementos:

- **Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:**

- Documento con los principios y valores de la Entidad

La Personería de Bogotá, D.C. continuó con la socialización y sensibilización a los servidores de la Entidad de la Guía para la Ética del Servicio, adoptada mediante Resolución 139 del 9 de abril de 2015, durante las jornadas de reinducción que se llevaron a cabo en el Centro Empresarial de Colsubsidio – El Cubo- los días 1 de julio y 24 de agosto de la presente vigencia.

- **Desarrollo del Talento Humano:**

- Programa de Inducción y Reinducción

De igual manera, la Subdirección del Desarrollo del Talento Humano adelanta, como le corresponde, el proceso de inducción dentro de los cinco (5) días siguientes a la vinculación.

Así mismo, en aquellos eventos en que se vinculen a la entidad a funcionarios para ocupar un cargo de carrera administrativa, bien sea por nombramiento en periodo de prueba o con carácter de provisionalidad o cuando se reubiquen funcionalmente servidores, el jefe inmediato ha realizado las actividades de entrenamiento en puesto de trabajo.

- Sistema de Evaluación del Desempeño

En cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente y atendiendo la Circular 017 del 17 de julio de 2015, durante los primeros días del mes de julio, se llevó a cabo la evaluación semestral del desempeño laboral de los funcionarios de carrera administrativa y en período de prueba.

1. 2. COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los siguientes elementos lo conforman :

- Planes, Programas y Proyectos:

Durante el segundo semestre de 2015 el plan estratégico institucional (PEI), el plan operativo anual (POA), plan de mejoramiento, Plan Institucional Ambiental (PIGA) y el Plan Anticorrupción y de atención a la ciudadanía, entre otros, se han mantenido alineados a la misión y visión establecidos en la Entidad.

La alta dirección de la Personería de Bogotá se ha esforzado por direccionar los planes, programas y proyectos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales con un enfoque de servicio del ciudadano, para ello y con el fin de socializar y divulgar los resultados de los mismos ha dispuesto medios tecnológicos internos como: televisores en los diferente sitios, la actualización de la intranet, capacitaciones, correos y actividades que han permitido al funcionario apoderarse del sentido de servicio desde el punto de vista como servidor público y en su rol como ciudadano.

En cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) se realizaron en el periodo en cuestión las siguientes acciones:

- Se actualizó el inventario de luminarias e hidráulico de la Entidad.
- Se realizó la señalización, distribución, y puesta en marcha del cuarto de almacenamiento de residuos peligrosos.
- Se reorganizó y señaló el cuarto de almacenamiento de residuos reciclables.
- Se capacitó al personal de aseo y cafetería sobre los alcances de PIGA, y el mejoramiento de las condiciones ambientales en las que interviene este personal, con énfasis en la selección de residuos en los puntos ecológicos y la ruta sanitaria de los residuos peligrosos.
- Se elaboró el diagnóstico de las sedes de la Personerías Locales para la reforma del documento PIGA.

La entidad mejoró considerablemente su calificación obteniendo 94.2% (vigencia anterior 66.03%), durante la visita de evaluación, control y seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA). Para la vigencia 2014-2015, realizado los días 28, 29 y 30 de septiembre de la presente vigencia, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente.

- Modelo Operación por procesos

Como consecuencia de la actualización del Mapa de Procesos, se inició la etapa de actualización de toda la documentación y componentes del sistema, para lo cual se emitió la Circular 007 del 06 de julio de 2015, en la que se incluyó cronograma que abarca tres fases así: 1. Divulgar y socializar 2.

Actualización de la documentación 3. Actualización de los componentes del SIG.

La fase 1, se llevó a cabo en las jornadas de reinducción anteriormente enunciadas y dirigida a los funcionarios de la Entidad, a través del cual se socializó y divulgó el nuevo mapa de procesos. Igualmente, durante este período se llevaron a cabo 26 reuniones con los diferentes equipos de trabajo, permitiendo sensibilizar a 272 funcionarios, de acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General.

La fase 2, La Secretaría General y la Dirección de Planeación apoyaron y asistieron a todas las dependencias y procesos en la labor de actualización de la documentación, registros necesarios para la operación efectiva y el control al interior de cada proceso, la información se encuentra publicada y organizada en la nueva intranet de la Entidad, documentación que se encuentra actualizada en un 100%.

En la fase 3. Relacionada con la actualización de los componentes del SIG, se orientó y explicó a los responsables de cada proceso, los lineamientos para la actualización del normograma y su posterior publicación en el SIG, se actualizaron los formularios para la evaluación del servicio al ciudadano teniendo en cuenta lo establecido en el Protocolo para la identificación y análisis de satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios y demás grupos de interés, documento que también fue revisado y ajustado.

Además de lo anterior, se realizaron las siguientes acciones que han generado impacto para la entidad:

- Se obtuvo concepto favorable del Archivo Distrital que permitió la aprobación de las tablas de retención documental que contiene los aspectos técnicos necesarios para dar inicio al proceso contractual para la digitalización de archivos de la Entidad.
- Se realizó la socialización del Manual o Guía de Interventoría y/o supervisión y de nuevos formatos de informes a los supervisores de la Entidad.
- Se logró la aprobación del anteproyecto de presupuesto 2016 por parte de la Secretaría de Hacienda Distrital.
- Se logró la convalidación del Plan estratégico de Seguridad Vial de la Personería por parte de la Secretaría de Movilidad Distrital y se realizaron las correspondientes capacitaciones y socialización.
- Se aprobó por el Comité de Archivo el Plan de Gestión Documental de la Entidad, y se actualizó el Manual de Gestión Documental, los cuales se encuentran incluidos dentro de los documentos del SIG.
- Se Implementó en el portal web de la Entidad, los componentes de Información, interacción y transacción en línea, de acuerdo con la Estrategia de Gobierno en Línea.

PROCESO DE GARANTÍA Y MATERIALIZACIÓN DE DERECHOS:

- Desde la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, como agente del Ministerio Público con su intervención y con el propósito de velar por que la aplicación de la medida preventiva se enmarque dentro de los preceptos del debido proceso, realizó las acciones pertinentes para evitar que 11.298 ciudadanos (as) fueran privados de su libertad de manera arbitraria en la Unidad Permanente de Justicia, de 41.679 ciudadanos a quienes se les aplicó la medida preventiva.
- Realizó 417 visitas en las celdas de paso de las Unidades de Reacción Inmediata (URI), en procura de restablecer o evitar vulneración de derechos fundamentales, igualmente efectuó 8.663 actuaciones, entre las cuales se cuentan: Asistencia como Agente del Ministerio Público a 4.526 Audiencias, 176 Actuaciones Policía Judicial, 660 en Derechos Humanos, 3.249 enteramientos y en otras actuaciones 52.
- Intervino en 2.770 diligencias de rescate o de restablecimiento de derechos en favor de menores de edad, así como el seguimiento de las medidas de protección que los Comisarios de Familia imponen ante situaciones de violencia intrafamiliar, así: 1.927 situaciones de violencia intrafamiliar (medida de protección); 805 Medidas protección Consumo Alcohol, sustancias SPA NNA, medidas de urgencia y provisionales de protección; 38 restablecimiento de derechos humanos NNA.
- En procura de garantizar el debido proceso acompañando al ciudadano a fin de que no se vulneren sus derechos fundamentales, la Personería Delegada para Asuntos Policivos realizó 15 acompañamientos a diligencias de restitución de inmuebles ordenadas por los Jueces Civiles Municipales y 17 acompañamientos a diligencias presididas por la Secretaria Distrital de Movilidad en relación con comparendos y otras situaciones de tránsito.
- Hizo presencia e intervención de la Personería Delegada para la Seguridad y Convivencia Ciudadana, en 83 acciones que se desarrollaron por diferentes grupos poblacionales, garantizando los derechos humanos de las personas que en ella intervinieron, estas presencias se suscriben en las siguientes acciones: 10 marchas, 3 eventos masivos, 2 operativos, 17 acompañamientos, 1 disturbio, 1 plantón, 9 Tomas, 24 Protestas, 11 monitoreos, 2 Actos Terroristas; 1 Desalojo y 2 manifestaciones.
- Si bien es cierto que la denuncia, en su acepción genérica, corresponde a un deber de todo servidor público, la Personería Delegada para la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos, realizó acciones importantes con el ánimo de reforzar la apropiación del mismo, toda vez que se considera relevante rescatar la sanción como elemento ejemplificante. Lo anterior conlleva no sólo dar a conocer las irregularidades de que se tenga noticia a las autoridades competentes sino además realizar el seguimiento permanente a las acciones requeridas; en este sentido, durante el periodo reportó 172 denuncias de oficio y 548 traslados, entendiéndose como aquellas denuncias originadas en el requerimiento de un

PH

ciudadano y que no corresponde a la competencia de la Personería de Bogotá D.C.

- Con la intervención de la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor y ante requerimientos interpuestos en la entidad, gestionó denuncia ante los organismos competentes en 28 casos, de los cuales 16 se direccionaron ante las entidades distritales de inspección, control y vigilancia; 2 ante la Fiscalía General de la Nación, 5 a las Superintendencias, 4 a las Entidades Nacionales de Inspección, Control y Vigilancia y 1 caso al Colegio Nacional de Psicología. De estos se resaltan los traslados de las siguientes denuncias:
 - Por presunta estafa y concierto para delinquir contra la Constructora Cabrera por el proyecto “Colibrí Santafé segunda etapa del proyecto Argos 183”, Interpuesta por ciudadano ante la Fiscalía General de la Nación.
 - Por la no atención de garantía en torres de apartamentos en relación con el no cumplimiento de acabados pactados, asentamientos y fallas en la estructura, salubridad por devolución de aguas negras, carencia de vías, carencia de instalación de servicios públicos básicos, entre otros, por parte de las Constructoras AR y CG Constructora S.A.S por parte de los ciudadanos ante Entidades Distritales (Idiger y Secretaría de Salud).

Obteniendo la visita por parte de las entidades distritales para verificar condiciones de los inmuebles y logrando el compromiso de las constructoras con los peticionarios.

- Igualmente la Personería Delgada para la Asistencia Jurídica al Ciudadano, orientó y asistió a usuarios de la “Nueva EPS” por desacato en acciones de tutela al incumplir con el suministro de implementos específicos de pacientes en condición de discapacidad, debido a que han visto afectados su derecho a la vida digna, salud e integridad.
- Orientó e intervino para que desincorporen a un estudiante de último año de bachillerato, que a pesar de tener citación para el examen del ICFES y haber advertido dicha situación, en un operativo de reclutamiento fue llevado para Granada – Meta como soldado regular, para que se le permita continuar sus estudios y presentar el examen. Igualmente, se le elaboró acción de tutela a la madre de este por violación al debido proceso y a la educación.

En desarrollo del Programa 24 Horas, se adelantaron las siguientes actuaciones,

- Recepcionó a través de la Línea 143 un total de 23.211, requerimientos ciudadanos, de los cuales 10.689 fueron provenientes de los Centros Comerciales con presencia de la Personería de Bogotá, D.C. El 93 % de éstos fueron resueltos directamente y los restantes atendidos como información general brindada a la ciudadanía.
- Realizó entrega de 115.789 libros de personajes que se han destacado por su compromiso social.
- Recepcionó 853 declaraciones a víctimas del conflicto armado.

PROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS:

- Atendió y orientó a través del trabajo de todas las dependencias adscritas a la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Humanos, como agente del Ministerio Público, 62.893 requerimientos ciudadanos.
- Elaboró 3.731 acciones de tutela y a una muestra aleatoria de 2.673 se le aplicó encuesta de seguimiento dando como resultado que el 82 % contestaron que la acción de tutela falló a favor.
- Realizó seguimiento a 1.134 requerimientos con el fin de verificar la efectividad y oportuna respuesta a los derechos de petición ante terceros e igualmente orientó y tramitó 1.845 requerimientos de no competencia.
- Realizó 1.929 audiencias de conciliación, de las cuales 929 concluyeron con acuerdo total, 30 con acuerdo parcial y 970 en no acuerdo. Adicionalmente se llevaron a cabo 1.658 actas de uniones maritales.
- A través del grupo PAS atendió 4.957 requerimientos, de los cuales 1.551 corresponde a citas médicas, 948 a suministro de medicamentos, 593 exámenes, 473 procedimientos médicos, 302 remisiones, 534 barreras administrativas y 556 a otros temas.

PROCESO REVISIÓN A LA GESTIÓN PÚBLICA.

Realizó 42 revisiones de las cuales 16 fueron remitidas al Eje Disciplinario por presuntas irregularidades, 14 alertas al interior de la Personería y 2 comunicados de prensa, los siguientes son algunos de los resultados de esta labor:

Igualmente, impulso el proceso de convocatoria para la elección de los representantes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en el Comité Permanente de Estratificación Socio Económico de Bogotá, seleccionados mediante Resolución 392 del 9 de octubre y confirmada con la número 446 del 25 de noviembre de 2015.

De los diversos temas en los que el Eje de Veedurías ha colaborado a la ciudadanía se mencionan entre otros casos, los siguientes:

- Tramitó ante la Secretaría de Educación Distrital solicitud de traslado de un docente víctima del conflicto armado y le orientó sobre las acciones que debería seguir con el propósito de no incurrir en abandono del cargo. De la gestión adelantada se logró que la Secretaría adjudicara una plaza al docente en la localidad de Kennedy.
- Revisó los avalúos recibidos por ciudadanos que consideraban elevado el incremento del valor del avalúo catastral de sus predios, establecido por la Unidad Administrativa Especial

de Catastro Distrital (UAECD) y en los casos en los casos de inconsistencia se ofició a la citada esa entidad para que realizará una nueva evaluación y ajustes necesarios.

- Orientó, asesoró e intervino para que la Secretaría de Gobierno atendiera de fondo las diferentes peticiones presentadas durante varios años por una ciudadana y realizó acompañamiento con el propósito de ayudar a la ciudadana a materializar el derecho de acceder a su pensión.
- Intervino ante la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá por los daños ocasionados al inmueble de una ciudadana, por presentar hundimiento que dificultaba el paso de peatones y el ingreso de los vehículos, logrando que respondiera por los mismos.
- Igualmente, ante la Secretaría Distrital de Planeación por las dificultades presentadas a un adulto mayor para acceder a los programas sociales ofrecidos por el Distrito, por no aparecer en la base de datos del SISBEN, permitiendo con ello su inclusión y que éste recibiera visita domiciliaria para aplicación de encuesta posterior acceso a los programas para el adulto mayor en el distrito.
- Logró que la Secretaria Distrital de Salud llevara a comité médico, el caso de un ciudadano a quien por la negligencia y demora en la atención prestada en el Hospital Santa Clara le terminaron amputando un pie, el cual concluyó fallas profesionales e institucionales de oportunidad, continuidad e integralidad en valoración, diagnóstico y tratamiento del paciente.
- Obtuvo que la Secretaria Distrital de Ambiente organizara un comité interno para adelantar operativos en los Humedales Capellanía, Tibabuyes y Jaboque, para el control y vigilancia del impacto generado por la presencia de semovientes en los mismos.

Dio traslado al eje Disciplinario por presuntas irregularidades en la Gestión Pública distrital, como resultado de revisiones efectuadas, entre otras entidades a:

- Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), por presunta negligencia al no invertir los recursos para reducir el déficit de parqueaderos de la capital como lo establece el Plan Maestro de Movilidad y las normas sobre la materia.
- Instituto para la Economía Social (IPES), por desacato del fallo 553 de 2003 del Consejo de Estado, que ordenó a las autoridades locales y distritales la recuperación del espacio público y reubicación de la población vendedora informal del barrio 20 de Julio, luego de las visitas practicadas a los puntos comerciales (recinto ferial, plazoleta de comidas y lote de la sierra)
- Transmilenio S.A. por presunto incumplimiento en la prestación del Servicio Integrado de Transporte Público (SITP) en las frecuencias autorizadas en las rutas especiales, tiempos de espera, la no diferenciación en la prestación del servicio en horas valle y pico, en zonas periféricas y rurales de la ciudad.
- Empresa de Renovación Urbana (ERU), por falencias en la gestión administrativa, técnica y normativa, al desconocer lo ordenado en el plan de implantación del "Proyecto Centro Internacional de Comercio Mayorista de San Victorino" aprobado por la Secretaría Distrital de

Planeación mediante la Resolución 0998 de 2009 y en el Decreto Nacional 1469 de 2010, al sustituir temporalmente el "Proyecto Inmobiliario San Victorino Galería de Comercio Popular" por proyecto mobiliario tipo contenedor y no contar con la respectiva licencia de urbanización para su desarrollo.

- Secretaría Distrital de Integración Social por presuntos incumplimientos sobre el control a la calidad de la educación inicial para niños y niñas menores de 3 años en la modalidad de ACUNARES.
- Secretaría Distrital de Ambiente por presuntas fallas frente a sus funciones de vigilancia y control, ante las constantes quejas de los ciudadanos por el peligro inminente que representa para la comunidad la valla ubicada en la avenida Suba con calle 91 - 52, por su avanzado estado de deterioro.

PROCESO DISCIPLINARIO

Profirió en primera instancia 34 fallos, siendo 23 exoneratorios y 11 sancionatorios, entre los cuales se cuentan :

- Presuntas Irregularidades en audiencia de conciliación celebrada por supuesto acoso laboral en la Secretaria Distrital de Educación, sancionando al responsable con una multa de 10 días de salario básico mensual, decisión que se encuentra en Segunda Instancia surtiendo el recurso de apelación.
- Hallazgo administrativo - presuntas irregularidades en la supervisión del contrato 181 de 2008 suscrito entre la Secretaria de Desarrollo Económico y BISA CORPORACIÓN cedido a OANDES LTDA, donde se sanciona a funcionario con suspensión en el ejercicio de su cargo por seis (6) meses y exonerando al Subdirector de la Entidad. Decisión que se encuentra surtiendo el recurso de apelación.
- Presuntas Irregularidades en la dilación del proceso de reconstrucción de documentos para soportar la solicitud de inscripción en carrera administrativa de funcionaria del Hospital Engativá II Nivel E.S.E., sancionando al Jefe de Talento Humano por un mes, la cual es convertida en un mes de salario devengado, decisión que fue apelada y se encuentra en segunda instancia.
- Presuntas irregularidades por parte de funcionario del Instituto Distrital de Turismo al presentar documentos apócrifos para acceder a un cargo público, por lo que se profiere fallo sancionatorio con destitución e inhabilidad general por 15 años.
- **Indicadores de Gestión.**

En virtud del nuevo mapa de procesos se acompañó y explicó a los responsables de cada proceso sobre los parámetros para definir los indicadores que permitieran medir eficiencia, eficacia o efectividad, por tal razón se reevaluaron los indicadores de gestión de cada proceso que se

encuentran inmersos en las caracterizaciones.

Por lo anterior se dio la orientación a todos los procesos de que teniendo en cuenta las caracterizaciones debidamente actualizadas, en adelante se debía revisar el desempeño de los procesos a través de los indicadores definidos a fin de reportar trimestralmente su avance. Se consolidó un informe con el reporte de los resultados del seguimiento a los indicadores de gestión, con corte a 30 de septiembre de 2015.

- **Políticas de Operación.**

En atención a lo dispuesto en la Circular 007 del 06 de julio de 2015, en la fase 2 se acompañó al responsable de cada proceso en la validación de las políticas de operación que se encuentran inmersas en las caracterizaciones de los procesos, así, se actualizó el 93% de las caracterizaciones de los procesos de la entidad.

En el periodo comprendido entre el 13 de julio y 12 de noviembre de 2015, la Entidad adoptó las siguientes políticas institucionales:

- Política de seguridad informática: mediante Resolución 318 del 17 de julio de 2015.
- Política de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo así con el Decreto 1443 de 2014. De igual manera se adopta el sistema de gestión y seguridad en el trabajo, mediante Resolución 407 del 27 de octubre de 2015.

1. 3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- **Políticas de Administración del Riesgo**

El Manual de política para la administración del riesgo fue adoptada mediante Resolución 238 del 9 de junio de 2015, emitida por el señor Personero de Bogotá, D.C., y socializada mediante Circular No 02 del 26 de agosto de esta vigencia.

- **Identificación del Riesgo:**

En septiembre de 2015, se actualizó el Instructivo para la elaboración y seguimiento del Mapa de Riesgos por procesos, con el código 14-IN-01, versión 4, ubicado en el proceso "Mejora Continua", incluido en el Listado Maestro de Documentos.

Se realizó informe preliminar de seguimiento al mapa de riesgos por parte de la Oficina de Control interno, en el cual se efectuaron algunas recomendaciones para el manejo de los mismos.

- **Análisis y Valoración del Riesgo**

Por su parte, los responsables de los procesos presentaron el reporte del seguimiento del Mapa de Riesgos, correspondiente al primer semestre de 2015, acogiendo la actualización efectuada al mapa

de procesos y en cumplimiento de lo requerido en la Circular No. 02 del 3 de julio de 2015 emitida por la Dirección de Planeación

De otra parte, los procesos, dependencias, programas y grupos establecidos en la Personería de Bogotá D.C. adelantaron la siguiente gestión que generó impacto en la ciudadanía durante el periodo requerido en este informe, así:

MODULO 2. CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Busca que la entidad desarrolle mecanismos de medición, evaluación y verificación necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno que permitan contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- **Autoevaluación de control y Gestión**

Durante la presente vigencia, se realizaron seguimientos al plan de mejoramiento con el fin de conocer la efectividad de las acciones correctivas propuestas, interiorizando la importancia de ver las observaciones y hallazgos como una opción de mejora.

El día 16 de septiembre de 2015, se realizó reunión con los integrantes del SIG en la cual se explicaron las fuentes de retroalimentación para la Revisión por la Dirección, en los cuales se describieron los siguientes:

- Ejercicios de autoevaluación y/o revisión gerencial
- Auditoría integral interna
- Auditoría gubernamental con enfoque integral
- Otras Auditorías externas
- P. Q. R. S

2. 2. AUDITORÍA INTERNA

En desarrollo del segundo ciclo de auditorías integrales aprobado el Comité del SIG – se realizaron a los siguientes procesos:

- Proceso de Comunicaciones (02)

- Oficina Asesora de Divulgación y Prensa

-Proceso Revisión al a Gestión Pública (05)

- Personería Delegada para la Coordinación de Veedurías
- Personería Delegada para Asuntos de Gobierno y Gestión Pública
- Personería Delegada para el Sector Social
- Personería Delegada para la Movilidad Urbana

-Proceso Disciplinario (06)

- Personería Delegada para la Coordinación Asuntos Disciplinarios(auditoria de seguimiento)
- Personería Delegada para Asuntos Disciplinarios II (auditoria de seguimiento)

-Procesos Gestión Financiera (8)

- Subdirección de Presupuesto Contabilidad y Tesorería

-Proceso de Administración de Bienes y Servicios e Infraestructura (10)

- Subdirección de Gestión documental y Recursos Físicos

-Gestión de Tecnologías de la Información (12)

- Dirección de Tecnologías de la Información -DTIC

- Proceso Gestión Documental (13)

- Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos
- Archivo Central de la Entidad

-Proceso de Mejora Continua (15)

- Dirección de Planeación

La Oficina de Control Interno (OCI) continúa desarrollando la estrategia para socializar en la entidad la Cultura del Autocontrol, a través de las auditorias realizadas y a todos los servidores públicos mediante mensajes alusivos al tema, con imágenes en el papel tapiz, carteleras digitales, correos institucionales y el boletín interno, entre otros.

2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

La Entidad cuenta con un plan de mejoramiento institucional que se consolida a partir de todas las fuentes de evaluación del sistema de control interno, entre ellas, la auditoría interna y externa, la revisión gerencial y la autoevaluación, entre otros elementos. Este plan de mejoramiento contempla la información reportada por los diferentes procesos en sus respectivos planes de mejoramiento.

Realiza seguimiento al plan de mejoramiento por procesos al igual que el institucional. Es así que para este último, los responsables de adelantar las acciones, han presentado avances para permitir su cierre por parte del ente de Control, en relación con los planes de mejoramiento de la pasada vigencia con acciones pendientes por ejecutar la OCI realizó su cierre de oficio teniendo en cuenta para ello la actualización del mapa de procesos y a los generados de las auditorías integrales realizadas durante el presente año, se efectuará en su oportunidad el seguimiento respectivo,

La Secretaría General de la entidad emitió la circular No. 13 del noviembre de 2015, a través de la cual dio instrucción para que una vez comunicada a la dependencia respectiva sobre la petición, queja, o reclamo, recibida por un ciudadano (como usuario interno o externo), se proceda, en coordinación con el líder del proceso respectivo, a tomar las acciones correctivas o de mejora pertinentes, las

cuáles deben reflejarse en el Plan de Mejoramiento del proceso, con sus correspondientes responsables y tiempos de solución, a efectos de poder tener seguimiento y monitoreo que permita constatar su efectiva implementación.

De igual forma se dio el lineamiento para que como resultado de la evaluación de la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, también se incluyan las acciones correspondientes en los planes de mejoramiento respectivos, siempre con el enfoque de identificar oportunidades de mejora que puedan incorporarse como requisitos de calidad de los mismos, de tal forma que en lo posible se satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

3. EJE TRANSVERSAL. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Conjunto de datos que se originan del ejercicio de la función de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

La actualización del Mapa de procesos conlleva a independizar los procesos de Comunicaciones y el de Gestión de Tecnologías de la información, es así que para este eje se reporta durante el período, la siguiente gestión:

3.1. PROCESO DE COMUNICACIONES:

Durante el periodo en cuestión, transmitió ante los diferentes medios de comunicación (televisión, radio, internet e impresos) 824 noticias consideradas de impacto por la Personería de Bogotá D.C. en temas como: Gestión de la Alcaldía Mayor, Derechos Humanos Secretaria de Integración Social, Secretaria Distrital de Gobierno, Educación, Contratación de Bogotá y Disciplinarios, entre otros.

3.2. PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:

Durante este período adelantó las siguientes actividades:

- ✓ En cumplimiento a los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, la Personería de Bogotá D.C., adoptó mediante la Resolución 318 del 17 de julio de 2015, La Política de Seguridad Informática, a través de la cual se dan lineamientos para el uso adecuado de la información y de los recursos tecnológicos por parte de servidores y contratistas.
- ✓ El 11 de agosto entró en producción el nuevo formulario del módulo de requerimientos ciudadanos disponible en la Intranet, el cual permite al usuario un uso más simple e intuitivo, incluye las últimas tecnologías aplicadas a desarrollo de software y contiene las nuevas temáticas que adoptó la Personería.
- ✓ Desde el 20 de agosto del año en curso, se ofrece a la ciudadanía el nuevo servicio de "Chat" desde el portal web, como otra vía de comunicación directa y efectiva por parte de los asesores de la línea 143.

- ✓ El 23 de septiembre se ubicó un enlace de la versión beta de la aplicación en el portal web y el 30 de octubre se situó en la tienda oficial de aplicaciones de *Android (Play Store)*. Esta nueva aplicación fue impulsada por la Estrategia de Gobierno en Línea para ampliar el tipo de usuario que tiene la Personería y de manera interactiva cada ciudadano tendrá acceso a: Expedición Certificado de antecedentes disciplinarios, registrar peticiones a la Entidad, las cuales serán atendidas en el menor tiempo posible por un asesor de la línea 143, descargar proformas (Disponible derecho de petición), buscar la ruta de soluciones a su problema, leer las últimas noticias de la Personería, conocer acerca de la Entidad y sus puntos de atención.
- ✓ De igual manera, el 23 de septiembre cumpliendo con el plan de modernización y mejora de las condiciones de los recursos tecnológicos y de acceso a la información, la Dirección de TIC activó en la nube, el servicio del portal web.
- ✓ El 30 de septiembre entró en funcionamiento la nueva plataforma de la INTRANET que cuenta con nuevo diseño, mayor facilidad para navegar, nuevas y renovadas secciones, contenido actualizado, Sistema Integrado de Gestión (SIG) más fácil de consultar, enfocado a la comunicación interna, Servicios mejorados.
- ✓ Con el fin de generar herramientas para implementar la metodología de evaluación de la satisfacción de usuarios internos y externos de la Entidad, se crearon los respectivos formatos que permitirán recolectar dicha información.
- ✓ Dentro de la nueva plataforma del Sistema Integrado de Procesos (SINPROC) se crearon los módulos de:
 - Conciliación, el cual permite grabar los datos básicos de la solicitud, generar los oficios de citación, ya sea con apoderado o sin apoderado y registrar los posibles resultados de la Audiencia de Conciliación.
 - Visitas a hospitales, en etapa de pruebas, con el cual se pretende generar un control y seguimiento a la gestión que desarrolla el Grupo Personería de Asistencia en Salud como es la de realizar revisiones de gestión pública en los hospitales de la red de Bogotá, durante las 24 horas del día.
- ✓ A partir del 29 de octubre se encuentra disponible en la Intranet el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) 2014 – 2016, el cual da a conocer la infraestructura, avances y proyectos tecnológicos a futuro y en ejecución.
- ✓ De igual manera durante este período se adelantó el proceso contractual para la adquisición de 222 unidades de equipos de informática (computadores, escáner, impresoras, servidores, y demás equipos tecnológicos), en el marco del proyecto " Modernizar y fortalecer los procesos misionales y de apoyo de la Personería de Bogotá.

PH.

ESTADO DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO.

El Sistema de Control Interno de la Personería de Bogotá, D.C. se ha fortalecido debido al impulso que la Alta Dirección ha efectuado y la adecuación del Mapa de Procesos que conllevaron a la actualización de cada uno de sus componentes y elementos, así como el empoderamiento en todos los niveles jerárquicos de las herramientas dispuestas en el SIG, lo que permite alcanzar eficientemente los objetivos propuestos y brindar productos y servicios con la calidad que la ciudadanía demanda

RECOMENDACIONES

Para continuar con la sostenibilidad del SIG, es necesario seguir contando con el compromiso adquirido por los servidores públicos de los diferentes niveles de la Entidad, de tal manera que se permita adoptar e implementar oportunamente acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los mecanismos de medición, control de los procesos, así como la administración de los riesgos, entre otros.



Firma