

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

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

DORIS PATRICIA ROJAS
ACERO

Período evaluado: Marzo 12 a Julio 12 de
2013

Fecha de elaboración: 10/07/2013

Subsistema de Control Estratégico

Debilidades

- No se ha fortalecido la cultura del seguimiento a los riesgos identificados al interior de cada proceso conforme a las políticas implementadas por la Entidad.
- Existen falencias en la implementación de acciones preventivas a los procesos y a los respectivos riesgos detectados, lo cual fue corroborado en auditoría externa de Calidad realizada en mayo de la presente vigencia por la firma certificadora COTECNA.
- Algunas dependencias de la Entidad no cuentan con un mecanismo que registre la percepción del cliente para su posterior análisis, evaluación y toma de decisiones.
- El Sistema de Gestión de Calidad carece de un medio que permita un control efectivo de documentos e identifique las actualizaciones realizadas (versiones) en los procedimientos establecidos.

Avances

1. Mejoramiento de la imagen institucional, como consecuencia de la gestión adelantada en pro de la comunidad y divulgada a través de los diferentes medios de comunicación y publicitarios.
2. Fortalecimiento del programa "24 HORAS", permitiendo con ello una mayor cobertura a centros prestadores de servicios de salud y retención transitoria de personas, con lo cual se ha garantizado en gran parte una atención eficiente y oportuna a los usuarios, al igual que la descongestión de las unidades de justicia.
3. Realizó ceremonia de posesión a Personeros (as) Estudiantiles para la vigencia 2013, elegidos en los colegios públicos y privados de las 20 localidades, jornada efectuada en el Auditorio del Centro Empresarial y Recreativo El Cubo de Colsubsidio.
4. Formuló el " Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano" el cual se encuentra publicado en la página WEB de la Entidad, enmarcado en el Plan Estratégico Institucional- PEI 2012-2016 y adoptado mediante Resolución 018 de 2013, que tiene como premisa la Construcción de Ciudadano, reorientando las líneas institucionales sobre la concepción de dualidad entre derechos y deberes y la consecuente relación entre individuo y sociedad, lo cual implica transparencia administrativa y mejoramiento continuo en la prestación del servicio al ciudadano.
5. Desarrolló veedurías que generaron impacto a la ciudadanía y divulgadas en los diferentes medios de comunicación, tales como: intervención de la personería para el levantamiento de la toma del Instituto Técnico Industrial Piloto de la localidad de Tunjuelito por parte de los estudiantes, Violencia intrafamiliar y hacinamiento en las Unidades de Reacción Inmediata - URI -,deficiencia

en los servicios de urgencias por atención en salud y vulneración al derecho a la educación en niños de primera infancia, entre otras.

6. Inició labores la Dirección de Planeación, garantizando con ello la formulación de políticas, planes y programas para el cumplimiento de la misión institucional, así como el seguimiento y monitoreo al Plan Estratégico, Operativo y demás funciones de acuerdo a la normatividad vigente; del mismo modo, las Delegadas para la Protección de Víctimas; para la Protección de Infancia, Adolescencia, Adulto mayor, mujer y familia; para la Seguridad y Convivencia Ciudadana; para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor y la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos, creadas mediante el Acuerdo 514 de 2012.
7. En cumplimiento a lo acordado por el Comité de Coordinador del Sistema de control Interno, se proyectó el acto administrativo, con el fin de integrar los Sistemas de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI –, propendiendo por el mejoramiento en la prestación del servicio, así como el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
8. Como ajuste a la herramienta de apoyo para el registro y seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos - PQR's - implementó el módulo "REQUERIMIENTO CIUDADANO" con el fin de garantizar los máximos niveles de calidad en la prestación del servicio a la comunidad.
9. Se impartieron las siguientes directrices:
 - Circular 02 del 22 de Abril de 2013- Despacho del Señor Personero, con el fin de fortalecer y afianzar conocimientos de los funcionarios y contratistas que atienden y responden requerimientos ciudadanos (PQR's), se programaron jornadas de capacitación en temas de mayor recurrencia en la Entidad, tales como tutelas, servicios de salud, conciliaciones, servicios públicos, entre otros, incoados ante instituciones públicas y privadas; del mismo modo, en cuanto al manejo de los sistemas de información (CORDIS – SINPROC).
 - Circular emitida el 18 de abril – Secretaria General- tendiente a dar cumplimiento a las políticas públicas en materia de defensa y de prevención del daño antijurídico, se solicitó la actualización en el sistema SIPROJWEB sobre las acciones de tutela promovidas en contra de la Entidad, durante el periodo comprendido 2009 y 2012.
 - Circular 09 del 07 de mayo – Secretario General- se reiteró las directrices relacionadas con la prohibición del uso de Software no licenciado al interior de la Entidad, con el fin de prevenir acciones disciplinarias y legales.
 - Circular 010 del 9 de mayo de 2013 – Secretaria General - con el fin de implementar acciones preventivas y correctivas tendientes a eliminar las causas de los hallazgos detectados como consecuencia de la Auditoría Externa e igualmente para actualizar el contenido de los procesos publicados en la INTRANET y así evitar la consulta de documentos obsoletos.

Subsistema de Control de Gestión

Debilidades

- No cuenta con un aplicativo para el manejo de la información del Sistema Integrado de Gestión, que contribuya al mejoramiento de los procesos que permita una consulta real y oportuna para la toma de decisiones.

Avances

- Profirió en Segunda Instancia decisión en 68 investigaciones disciplinarias adelantadas contra funcionarios de diferentes niveles del Distrito.
- Realizó mesa de trabajo con los directivos de siete EPS, para construir de manera conjunta una ruta que permita salvar vidas.
- Puso en marcha el Plan Integral de Gestión Ambiental - PIGA – promoviendo la no utilización de vasos desechables para reducir la contaminación y realizó la primera sesión de trabajo del “programa Personería Verde 24 horas” para el adecuado manejo de energía, agua y papel.
- Inició investigación preliminar contra funcionarios de la Caja de Vivienda Popular del Distrito, para determinar los responsables de las irregularidades que no permiten una acción eficaz para reubicar a miles de familias en zonas de alto riesgo.
- Recepcionó 142 denuncias y quejas de los pacientes en hospitales públicos y privados, por deficiente atención, demora en autorizaciones de procedimiento y largas filas, entre otros.
- Promovió el derecho a la participación efectiva para el ejercicio participativo en los mecanismos establecidos por la ley 1448 de 2011 “Ley de Víctimas y Restitución de Tierras” dentro de los cuales la Personería de Bogotá, D.C., ejerce la Secretaría Técnica.
- Efectuó el lanzamiento de la nueva INTRANET de la Entidad, con el fin de que sus funcionarios accedan rápidamente a la información relacionada con la nueva organización de la Entidad, servicios en línea y los diferentes aplicativos (SINPROC, CORDIS, CORREO INSTITUCIONAL, etc.)
- La Dirección Administrativa y Financiera, mediante directriz impartida el 17 de mayo requirió a supervisores de contratos y contratistas, sobre el cumplimiento de sus obligaciones y funciones, con el fin de dar una correcta ejecución a la programación del Plan Anual de Caja – PAC –
- La Delegada para la “ Defensa de los Derechos Humanos”, realizó el seminario denominado “Derechos y deberes de los miembros de custodia y vigilancia”, con el fin de capacitar a más de 250 efectivos de seguridad del Instituto Nacional Penitenciario - INPEC –
- La Dirección de Talento Humano el 19 de abril, impartió instrucciones a los funcionarios de la Entidad para que accedan al aplicativo del Sistema General de Información Administrativa SIGIA e ingresen la información correspondiente a la hoja de vida.
- Efectuó reuniones del Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO y actualmente está realizando capacitaciones con la Secretaria de Salud a fin de programar actividades con la ARL en cuanto a Salud Ocupacional.

Subsistema de Control de Evaluación

Debilidades

1. Teniendo en cuenta la certificación de la entidad en las normas de calidad NTC GP 1000:2009 e ISO 9001 2009, se debe fortalecer la gestión por procesos
 - Como quiera que los procesos cuentan con mapas de riesgos identificados, no se ha tomado conciencia sobre la importancia de adelantar acciones preventivas a fin de evitar que presenten situaciones eventuales no deseables.

Avances

1. Practicó auditoría especial para verificar: La actualización de Procesos y Procedimientos, fijación de compromisos, incorporación en el sistema SINPROC de PQR y planteamiento del Plan Operativo Anual 2013, de acuerdo a las directrices del Plan Estratégico Institucional - PEI -, presentando a la Alta Dirección el respectivo informe con conclusiones y recomendaciones.
2. Se viene efectuando seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá y como producto de ello, las dependencias responsables subsanaron 16 hallazgos de 30 detectados. Es de anotar que su cumplimiento está programado para el mes de septiembre.
 - Realizó 11 auditorías internas de calidad a fin de verificar el estado del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la entidad, que arrojó acciones correctivas, preventivas y de mejora a las que se les adelantó el seguimiento respectivo.
 - Efectuó acompañamiento a la auditoria externa de calidad practicada por la firma COTECNA para mantener la certificación, generando tres (3) "No Conformidades". Se encuentran en seguimiento las acciones correctivas implementadas con el fin de eliminar la causa raíz que las originaron.
 - Efectuó análisis al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Se proyectó el acto administrativo que integra los Sistemas de Gestión de la Calidad y MECI a fin de contar con un sustento jurídico para el desarrollo de las auditorías en el segundo semestre de la presente vigencia y remitido a la Oficina Asesora Jurídica y Dirección de Planeación, para lo pertinente.
 - La Oficina de Control interno realizó auditoria al proceso de contratación, detectando hallazgos que arrojaron acciones correctivas y preventivas, a fin de mejorar el proceso.
 - En cuatro reuniones del Comité de Conciliación, participó como invitada la Oficina de Control Interno.
 - Se actualizaron los procesos y procedimientos así como los formatos de la Oficina de Control interno, como una acción de mejora a fin de incorporarlos al Sistema Integrado de Gestión.

Estado General del Sistema de Control Interno

1. Los procesos y procedimientos se están actualizando con el fin de contar con herramientas que permitan el logro de los objetivos institucionales, dentro de una perspectiva enmarcada en una cultura organizacional de carácter preventivo.
2. La gestión de la Personería de Bogotá D.C., carece de sistemas óptimos que conlleven a un mejoramiento de los procesos y a su vez permita una información veraz y oportuna para la toma de decisiones.
3. El Sistema de Control Interno amerita refuerzo por parte de los líderes de los procesos, realizando seguimiento a los riesgos y a los controles de los mismos, así como la adopción de la mejora continua en el desarrollo de la gestión.
4. En los indicadores de gestión es importante que se revisen, se ajusten y se apliquen en toda la Entidad, con el fin de medir los resultados y la eficacia de las metas propuestas.

Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la cultura de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación, como principios rectores de MECI, buscando el mejoramiento de los procesos y la prestación del servicio de manera eficaz y eficiente a la comunidad
- En pro del mejoramiento continuo, promover la formulación y ejecución de acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de minimizar la entrega de productos no conformes.
- Efectuar el acompañamiento y seguimiento por parte de la Dirección de Planeación a los Planes Operativos Anuales - POA- diseñados por las dependencias, así como a la ejecución presupuestal
- Continuar la actualización y depuración de los contenidos de la página de INTRANET de la Entidad, con el fin de evitar la consulta de documentos obsoletos.
- Publicar en la página INTRANET de la Entidad, los acuerdos de gestión que pacta la organización, con el fin de evaluar los resultados esperados en términos de cantidad y calidad e identificarlos a través de indicadores.
- Adquirir sistemas de información integrados que permitan obtener información real y oportuna para la toma de decisiones.
- Incrementar el seguimiento a los riesgos y a los controles establecidos en los procesos, con el fin de implementar acciones preventivas y/o correctivas si lo ameritan.



Firma