

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe de Auditoría Interna al Sistema de Gestión Calidad

Potestad Disciplinaria – Vigencia 2022

Bogotá, D.C., 26/10/2022

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo de la Auditoría	3
2. Alcance de la Auditoría	3
3. Criterio(s) de la Auditoría	3
4. Resultados de la Auditoría	4
4.1. Hallazgos y/o No Conformidad	9
5. Fortalezas y Recomendaciones	9
5.1. Fortalezas	9
5.2. Recomendaciones	10
6. Conclusiones	10
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	11

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

Se realizó auditoria interna al proceso de Potestad Disciplinaria en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma técnica 9001:2015, donde se revisó la gestión realizada para dar cumplimiento a los capítulos: 6 Planificación, 7 Apoyo, 8 Operación, 9 Evaluación del desempeño, 10 Mejora.

Se revisaron y verificaron evidencias suministradas por el proceso de manera física, documental y con las declaraciones realizadas durante la auditoria, se logró verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001:2015.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la Personería de Bogotá D.C, bajo la norma ISO 9001: 2015 en los procesos establecidos en la muestra de auditoría.

3. Criterio(s) de la Auditoría:

1. Capítulos y numerales Norma ISO 9001:2015.
2. Caracterizaciones de Proceso.
3. Requisitos de la organización, legales, cliente y las partes interesadas.
4. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Resultados de la Auditoría:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

De acuerdo con el plan de auditoría y la lista de chequeo aplicados en la auditoría interna realizada al Proceso de Potestad Disciplinaria en el Sistema de Gestión de Calidad, se verificaron los siguientes capítulos y numerales requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

Capítulo 6 Planificación: 6.1 y 6.3.

Capítulo 7 Apoyo: 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.

Capítulo 8 Operación: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6 y 8.7

Capítulo 9 Evaluación del Desempeño: 9.1.

Capítulo 10 Mejora: 10.1, 10.2, 10.3.

6. Planificación

El Proceso de Potestad Disciplinaria mediante la matriz de riesgos de gestión identificó cuatro (4) riesgos: tres (3) de gestión y uno (1) de seguridad de la información. En la matriz de riesgos de corrupción se identificaron dos (2) riesgos. De lo anterior, se evidenció que el Proceso establece e implementa los controles y las acciones que permiten reducir o mitigar los eventos. En este sentido, se recomienda continuar con el monitoreo de los riesgos, con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.

Se solicitó al proceso la socialización al interior del Eje Disciplinario, del informe al seguimiento al mapa de riesgos del segundo cuatrimestre, donde se evidencio que no se tenía conocimiento del mismo, por lo tanto, se recomienda, socializar con el equipo de trabajo, los resultados emitidos en el informe de seguimiento al mapa de riesgos del segundo cuatrimestre, donde se hizo recomendaciones para todos los procesos.

En cuanto al numeral de la norma 6.1.1, el cual hace referencia a que la organización debe considerar las cuestiones referidas al numeral 4.1 *Comprensión de la Organización y su Contexto* y 4.2 *Comprensión de la Necesidades y expectativas de las partes interesadas*. Razón por la cual, el proceso aplica el formato 14-FR-022 *ENCUESTA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS OCDI* y lo remite al proceso de servicio al usuario, para el diligenciamiento de las Oficinas de Control Disciplinario Interno – OCDI de las 51 entidades del Distrito. La aplicación de este Formato por parte del Proceso de Servicio al Usuario le permite al proceso identificar las necesidades de las OCDI, producto de ello surgió la necesidad de realizar capacitaciones, entre ellas el Congreso Nacional de Derecho Disciplinario efectuado el 19 y 20 de octubre del 2022.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En relación con la planificación de los cambios, el proceso determinó que al entrar en vigencia lo consagrado en los artículos 3º y 13 de la Ley 2094 de 2021 “*Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones*”, Norma que entraría en vigencia el 29 de marzo de 2022, por lo tanto se diligenció el formato 01-FR-27 versión 5, planificación y gestión de los cambios, con la descripción “*Garantizar el doble rol, delegando y redistribuyendo funciones para separar la función de instrucción y juzgamiento, con el fin de garantizar la doble instancia y la doble conformidad en las actuaciones disciplinarias en la Personería de Bogotá D.C.*”. Así mismo, se identificaron las siguientes oportunidades: diseño e implementación de un sistema de información misional de Potestad disciplinaria y una herramienta de comunicación con las Oficinas de Control Disciplinario Interno del Distrito, las cuales se diligenciaron en el formato Matriz de Oportunidades código 01-FR-29 versión 2. Se recomienda, continuar con las fases para la implementación del sistema de información misional.

7. Apoyo

Con el fin de asegurar los recursos necesarios para la operación del proceso y el sistema de gestión de calidad, se formuló el proyecto de inversión 7751 – 2020 al 2024, para suplir las necesidades técnicas, tecnológicas, contratación personal, estudios de disciplinarios y diseño de herramientas tecnológicas para el seguimiento a las OCDI, lo cual coadyuva al cumplimiento de las metas.

El proceso cuenta con un talento humano idóneo y competente, sin embargo, manifestó que el personal vinculado de carrera y provisional, es insuficiente para gestionar los procesos disciplinarios. Por lo tanto, consideraron que se hace necesario contratar abogados especializados para reforzar el equipo. Por otra parte, la infraestructura física, equipos de cómputo, herramientas tecnológicas y de la información, son adecuadas para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, se observó un adecuado clima y ambiente de trabajo.

Respecto a la toma de conciencia, se han realizado socializaciones relacionadas donde se trataron temas como la política de calidad, objetivos estratégicos, metas del proceso, avances, entre otros; con el apoyo de referentes al interior de cada delegada del eje disciplinario, los cuales han apoyado la gestión del SGC, además, el responsable del proceso, concertó con cada delegada, el compromiso de gestión “*garantizar el cumplimiento de requisitos de la norma técnicas Colombiana ISO 9001:2015 al interior de su delegada*”. Adicionalmente, se hizo sensibilización en el tema de función preventiva disciplinaria dirigida a los operadores disciplinarios de la Personería Bogotá, con una intensidad de 40 horas. Se recomienda, documentar las reuniones que se realizan al interior del proceso mediante actas, ya que de algunas reuniones no se evidenciaron los

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

temas abordados; sin embargo, cuentan con los listados de asistencia y presentaciones en PowerPoint.

Se tiene determinada la Matriz de Comunicaciones código 04-FR-01, donde se registran las comunicaciones internas y externas que gestiona el proceso con las variables: que comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica, esta información se encuentra dentro de la matriz de comunicaciones de la entidad publicada en la intranet.

Al indagar por la información documentada, se revisó el archivo del proceso, donde se evidenció que a la fecha tienen organizados los años 2016 y 2017 de acuerdo con la validación del Formato Único de Identificación Documental - FUID. Se recomienda, gestionar oportunamente las transferencias documentales de acuerdo con los lineamientos y cronograma establecidos por la Secretaria General.

Se tomó una muestra aleatoria de cinco (5) expedientes así: 2963136 de 2021, 556578 de 2018, 777179 de 2019, 304688 del 2021 y 615749 de 2019 se verificó el diligenciamiento de las tapas que conforma la Unidad de Conservación del expediente, el diligenciamiento de la hoja de control de documentos, la secuencia cronológica de los folios y el estado en que se encuentran los documentos en general. Así mismo se validó la utilización de las plantillas y formatos establecidos para el proceso, donde se evidenció lo siguiente:

- De los expedientes 2963136 de 2021, 777179 de 2019 y el 304688, se observó la hoja de control de documentos Código 12-FR-08 versión 3 vigente 04/05/2017 debidamente diligenciados.
- Con respecto al expediente 615749 de 2019 al revisar la hoja de control se evidenciaron tachones, enmendaduras, uso exagerado de corrector, y la no existencia de la constancia de re foliación. Se recomienda verificar por parte del abogado comisionado de la corrección de la hoja de control del expediente 615749-2019, y la incorporación de la constancia re foliación.
- Del mismo modo, el Expediente 556578 de 2018: que consta de dos cuadernos, el primero con 200 folios y el segundo conformado entre el folio 201 al 288. Se observa en la hoja de control que el comisionado no diligenció el ítem de firma. Se recomienda, diligenciar la hoja de control de documentos en expedientes en lo relacionado con el ítem de firmas por parte del responsable comisionado.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Se verificó que cada actuación registrada en las bases de datos, coincida con lo registrado en el SINPROC, de tal manera que concuerden con la trazabilidad de la respectiva delegada.

El proceso ha diseñado he implementado matrices y bases de datos en línea, con puntos de control, alertas de vencimiento, esto permite controlar, consolidar toda la información que ingresa y fluye al interior de cada una de las delegadas, algunas de estas matrices son custodiadas desde el servidor con la Dirección de Tecnología de la Información – TIC, las demás se ubican en el ONE DRIVE y carpetas compartidas, con el fin de salvaguardar la información.

8 Operación

Al inicio de la vigencia, el proceso hizo revisión a las bases de datos de cada una de las delegadas, de los expedientes que se encuentren en riesgo de prescripción, mora e inactividades, con el fin de ser priorizados y decididos en la misma vigencia. De igual manera, estos expedientes son objeto de concertación de los objetivos laborales con cada uno de los abogados que los tenga a cargo, independiente del tipo de vinculación.

El proceso cuenta con tableros de control, que miden la gestión y avance de las metas y etapas de los procesos, los cuales se encuentran en línea y mensualmente son actualizados en tiempo real, información que se verifica y se reporta en el Plan Operativo Anual - POA e informes de gestión.

Por otra parte, las Delegadas de Potestad Disciplinaria II, III, IV e Investigaciones especiales, asignan un abogado que revisa las decisiones de fondo y de trámite para ser evaluadas y corregidas antes de que ingresen al despacho para la firma del Personero Delegado, esta información se registra en la base de datos denominada: *control al despacho*.

Adicionalmente, se registran las notificaciones en la base de datos llamada: *notificaciones versión 2*: notificaciones personales, por estado, por edicto y se relacionan las constancias de visitas a expedientes, solicitud de copias, o posesiones de los apoderados. Lo anterior, permite llevar un control de las consultas a los expedientes y notificaciones.

Como se mencionó anteriormente, se tomó la muestra de cinco (5) expedientes donde se revisó la trazabilidad del servicio y su registro en el SINPROC, gestión que se inicia registrando el número expedientes, fecha llegada a la Personería y

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

la fecha que llega a la delegada, la procedencia y la etapa en la que se encuentra y la última actuación proferida, finalmente se verifico dichas actuaciones.

Durante el 2022, se han emitido 11 fallos sancionatorios y exoneratorios 31, de acuerdo con la meta de POA “*decisiones de fondo emitidas por parte de las Delegadas*” se valida con la hoja de vida del indicador y se tiene un avance de 1.134/1.800 procesos con un cumplimiento del 63% con corte a 30 septiembre.

Se registraron 61 salidas no conformes referentes a las nulidades de los procesos generadas por los abogados, de acuerdo con información suministrada por el proceso, la Jurisprudencia permite al operador disciplinario en primera y segunda instancia decretar nulidades a las actuaciones proferidas dentro del proceso, con el fin de subsanar y garantizar el debido proceso a los sujetos procesales, las mismas se registran en la Matriz de Salidas no Conforme, la cual se remite mediante correo electrónico a la Dirección de Planeación.

9 Evaluación del Desempeño

Se verificó el cumplimiento de cada una de las metas establecidas en el POA, aspecto que se corrobora con las hojas de vida del indicador con los porcentajes acumulados a 30 de septiembre.

El proceso realiza el reporte mensual de los indicadores a la Coordinación y a la Dirección de Planeación con las hojas de vida del POA, la Coordinación como punto de control hace reunión con los delegados del eje para revisar el avance de los indicadores evidenciados en los tableros de control.

El proceso realiza encuestas de satisfacción a los sujetos procesales en *Forms*, con preguntas establecidas en el formato 14-FR-18 *ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO*. Se han diligenciado 569 encuestas corte 30 septiembre, posteriormente, el proceso presenta un informe, a la Secretaria General, donde se hace un análisis de los resultados obtenidos durante semestre.

10 Mejora

Se han elaborado acciones como, el diseño y creación de herramientas tecnológicas para agilizar la gestión del Proceso, con puntos de control y alertas. A la fecha se está trabajando en los proyectos del sistema misional con las OCDI, relatorías del sistema con la publicación de las decisiones por fallos proferidas desde el 2012 para que las entidades del distrito puedan consultar.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 9 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Adicionalmente, el proceso está realizando una autoevaluación al interior de la Coordinación, la cual se encuentra en curso donde se revisaran los lineamientos establecidos por el proceso, utilización de los documentos, Sistemas de información, SIRIUS y términos de los procesos disciplinables.

Se tiene programado para finales de octubre de la presente vigencia, realizar capacitaciones para el eje Disciplinario donde se abordaran los temas del SGC, con la metodología de pre-test y pro- test para medir el grado de conocimiento del talento humano.

Con la creación de la encuesta de percepción de las partes interesadas, se han tomado decisiones para dar lineamientos e insumos para brindar soluciones y toma decisiones respecto a la actual vigencia y posterior. Como resultado del primer análisis se realizó el Congreso Nacional Disciplinario, el cual da respuesta a las necesidades presentadas por las partes interesadas.

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Durante el proceso de auditoría interna no se presentaron No Conformidades.

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- Liderazgo y compromiso frente al SGC en el proceso.
- Demuestran pro actividad en el diseño y creación de herramientas tecnológicas que permiten identificar la trazabilidad, controles y alertas de la gestión de los procesos disciplinarios y administrativos.
- Existe al interior del proceso referentes de calidad, quienes coadyuvan a socializar los diferentes temas del SGC para su mantenimiento.
- Competencias del Talento Humano para la ejecución de las funciones establecidas por el proceso.
- Capacidad para la planificación, seguimiento y evaluación del PEI y POA.
- Iniciativa para realizar autoevaluación en el proceso.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 10 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.2. Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo las actividades de toma de conciencia del SGC.
- Documentar las reuniones que se realizan al interior del proceso, mediante actas donde se identifique el objeto, orden del día, desarrollo y compromisos para su posterior verificación de cumplimiento.
- Socializar con el equipo de trabajo, los resultados emitidos en el informe de seguimiento al mapa de riesgos del segundo cuatrimestre, donde se hizo recomendaciones para todos los procesos.
- Continuar con las fases para la implementación del “*sistema de información misional que generé el expediente electrónico*”.
- Evitar tachones, enmendaduras y uso de corrector, en las hojas de control de documentos en expedientes, con el fin de propender por la integridad de la información
- Diligenciar la hoja de control de documentos en los expedientes, en lo relacionado con el ítem de firmas por parte del responsable comisionado, de acuerdo con lo observado en el expediente 556578-2018.
- Solicitar la verificación por parte del abogado comisionado de la corrección de la hoja de control del expediente 615749-2019, y la incorporación de la constancia re foliación la cual no se ubicó.
- Tramitar oportunamente las transferencias documentales de acuerdo con los lineamientos y cronograma establecidos por la Secretaria General.

Dado lo anterior, se sugiere encaminar acciones que conduzcan a la implementación de las recomendaciones producto de la presente auditoría, dado que en próximos ejercicios de evaluación serán objeto de verificación por parte de la Oficina de Control Interno.

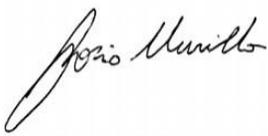
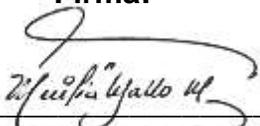
6. Conclusiones:

- De acuerdo con las evidencias suministradas por el proceso de manera física, documental y con las declaraciones realizadas durante la auditoría, se logró verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001:2015.
- En el ejercicio de sus funciones cumple con la planificación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC, PEI, POA, el cumplimiento de la política de la calidad, los objetivos y metas estratégicas.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 11 de 11
		Vigente desde: 27/08/2019	

Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO

EQUIPO AUDITOR
<p>Firma:</p>  <p>_____ Nombre: Martha Rocío Murillo Rodríguez Empleo: Secretario 440-07</p> <p>Firma:</p>  <p>_____ Nombre: Martha Cecilia Gallo Médina Empleo: Contratista</p>

APROBÓ
<p>Firma:</p>  <p>_____ Nombre: Nathalia Andrea Pineda Camelo Empleo: Jefe Oficina de Control Interno</p>