

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 1 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **Informe Definitivo Auditoría Interna**

**Sistema de Gestión de Calidad - SGC  
Proceso Gestión Administrativa  
Vigencia septiembre 2022 - agosto 2023**

**Bogotá, D.C., 18/09/2023**

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 2 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>1. Objetivo de la Auditoría:</b> .....	3
<b>2. Alcance de la Auditoría:</b> .....	3
<b>3. Criterio(s) de la Auditoría:</b> .....	3
<b>4. Resultados de la Auditoría:</b> .....	3
<b>5. Fortalezas y Recomendaciones:</b> .....	18
<b>6. Conclusiones:</b> .....	19
<b>Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades</b> .....	19

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 3 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías vigencia 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, adelantó Auditoría Interna al Sistema de Gestión de la Calidad – SGC, proceso Gestión Administrativa, como resultado se elabora el presente informe registrando las fortalezas, recomendaciones y conclusiones, entre otros aspectos.

### **1. Objetivo de la Auditoría**

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad - SGC al proceso Gestión Administrativa bajo la norma NTC ISO 9001:2015.

### **2. Alcance de la Auditoría**

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad - SGC al proceso de Gestión Administrativa, bajo la norma NTC ISO 9001: 2015, para el periodo comprendido entre septiembre de 2022 y agosto de 2023.

### **3. Criterio(s) de la Auditoría**

- Normatividad legal vigente que aplique al proceso.
- Normas internas, lineamientos y directrices de la Personería de Bogotá que apliquen al proceso.
- Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Documentación del proceso (caracterización, procedimientos, manuales, guías, políticas y demás documentos de gestión del proceso).
- Riesgos de Gestión, Seguridad de la Información y Corrupción del proceso.

### **4. Resultados de la Auditoría**

La presente auditoría se desarrolló de manera presencial, donde se solicitó información y soportes de la gestión del proceso mediante entrevistas a los profesionales asignados, para desarrollar la lista de chequeo con la participación del auditado y el cargue de las evidencias en carpeta OneDrive.

A continuación, se presentan los resultados de la presente auditoría interna, conforme a la verificación de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 previamente establecidos, como se muestra en la siguiente tabla:

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 20
		Vigente desde: 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

Tabla No. 1. Numerales de verificación norma NTC 9001:2015

CAPÍTULO	NÚMERALES
6. PLANEACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.3 Planificación de los Cambios
7. APOYO	7.1 Recursos
	7.2 Competencia
	7.3 Toma de Conciencia
	7.4 Comunicación
	7.5 Información Documentada
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y Control Operacional
	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	8.5 Producción y Provisión del servicio
	8.6 Liberación de los Productos y Servicios
	8.7 Control de las Salidas No Conformes
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, Medición y Análisis
	9.3 Revisión por la Dirección
10. MEJORA	10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
	10.3 Mejora Continua

Fuente: Construcción propia Oficina de Control Interno

#### I. CAPITULO 6 - PLANEACIÓN

##### ➤ Numeral 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

##### Riesgos

Para la planeación de la vigencia 2023, la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos realizó reunión el día 15/12/2022 con el objeto de revisar los indicadores del Plan Operativo Anual - POA y los riesgos del proceso.

En el Acta de Reunión se evidenció que: "(...) se realizó la revisión de los riesgos, se observa que estos tienden a garantizar la efectiva prestación de los servicios, con los riesgos de Gestión, así mismo, el riesgo de Seguridad de la Información nos permite mantener salvaguardada la documentación del proceso ante eventualidades que afecten la conservación de esta, por lo tanto, se deben mantener. Por último, el Riesgo de Corrupción debe ser cambiado, en tanto que, se eliminó el formato 09-FR-034 - Certificación de Paz y Salvo, así las cosas, y desde la óptica de mitigar los riesgos de corrupción, sin dejar de lado el principio de buena fe, se considera la pertinencia de tener un cronograma anual de inventario, y el indicador debe medir el progreso de este."

El control será: "Asignar funcionarios de carrera administrativa en cada una de las dependencias de la Entidad, como gestores de bienes, para hacer seguimiento a las actividades de Almacén, y Propiedad, Planta y Equipo, con el fin de que sean realizados

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 5 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

*los controles pertinentes dentro de cada dependencia hacia los funcionarios y/o contratistas que estén en proceso de desvinculación de la Entidad. (...)*”

Actualmente el proceso tiene identificados los siguientes riesgos:

##### **Riesgos de Gestión (2)**

- Posibilidad de Pérdida económica por el Incumplimiento en servicios de mantenimiento.
- Posibilidad de Incumplimiento en la prestación del servicio de transporte

##### **Riesgo de Seguridad de la Información (1)**

- Pérdida o daño de la información física del proceso

##### **Riesgo de Corrupción (1)**

- Posibilidad de desactualización, pérdida o alteración de la información, bienes, u otro activo de la Entidad con el fin de beneficiar a un tercero.

Durante la presente vigencia se han realizado las actividades establecidas para controlar los riesgos, como se ha observado en los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno y a la fecha no se ha materializado ninguno de los riesgos.

##### **Oportunidades**

Los auditados informan que se presentaba una problemática en la recepción de solicitudes de los servicios que presta el proceso, específicamente para las áreas de mantenimiento y transporte, en razón a que las solicitudes se recibían por diferentes canales (correo electrónico, telefónico, WhatsApp, presencial) lo que no permitía llevar un adecuado control.

En Acta de reunión de fecha 14/09/2022, se realizó revisión de la plataforma de solicitud de servicios de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos, en la cual se verificó que:

1. La captura de los datos del usuario solicitante con las funcionalidades de acuerdo con el nivel de aprobación.
2. El directivo tiene acceso a ver todas las solicitudes y los colaboradores pueden acceder a realizar las mismas.
3. El formulario tenga la información necesaria para la solicitud.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 20
		Vigente desde: 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

En términos generales se observa que la plataforma cumple con los requisitos necesarios para la solicitud de servicios de la Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos - SGDRF.

Adicionalmente, el proceso en Acta de Reunión de fecha 28/03/2023, realizó revisión de la matriz de oportunidades y de gestión del cambio en aras de proponer mejoras o cambios para la vigencia 2023, en la cual establecieron lo siguiente: *“Con la puesta en funcionamiento de la mesa de servicios diseñada por la DTIC para los servicios de vehículos y mantenimiento, se podría disminuir en un 10% el consumo de papel de la Subdirección, esto tiene una posibilidad de lograrse, toda vez que, actualmente todos los servicios que se solicitan se imprimen en encuesta de satisfacción, con la implementación del sistema, esto se podría evitar, lo que redundaría en beneficios para la Entidad en términos económicos, esto se podría medir desde el mes de mayo de 2023 y por un año, para medir el impacto que esta actividad pueda tener.”*

Así mismo, desde el mes de agosto se implementó una encuesta de satisfacción (formulario Forms), con el fin de conocer la percepción acerca del servicio de Vigilancia - Aseo y Cafetería, en el siguiente link: <https://forms.office.com/r/J241N3U688>

##### ➤ **Numeral 6.3 Planificación de los Cambios**

El proceso realiza la Planificación de los Cambios con respecto al traslado de las sedes de la Entidad.

Para el periodo objeto de auditoría, se evidenció diligenciamiento del formato PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CAMBIOS (código 01-FR-27, versión 5), de fecha 31/03/2023. En él cual se establece la necesidad del cambio: *“La Personería Local de Antonio Nariño requiere ser trasladada a otra sede con el fin de contar con mejores instalaciones, en beneficio tanto de los funcionarios que allí se desempeñan como de los usuarios que asisten a ella para obtener algún servicio.”*

Para realizar el traslado de cualquier sede de la Personería de Bogotá, se debe realizar con mínimo tres (3) meses de anticipación, para este caso, luego de analizada la ubicación geográfica, se determinó que no se cambiaría la sede a otro local, lo anterior, debido a que los costos del arrendamiento del nuevo inmueble son más altos y además no se soluciona de fondo la problemática que se estaban presentando, por lo que finalmente, se tomó la decisión de realizar las siguientes adecuaciones:

- Rampa para el acceso de personas con discapacidad
- Instalación de película en los vidrios para disminuir el ingreso de luz

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 7 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

- Instalación de cintas antideslizantes en las escaleras

## II. CAPITULO 7 - APOYO

### ➤ Numeral 7.1 Recursos

Los auditados informan que el proceso cuenta con los recursos suficientes para prestar sus servicios dispuestos en tres (3) áreas: Almacén, Mantenimiento y Transporte respectivamente.

#### 7.1.2 Personas

El proceso cuenta con 131 colaboradores, distribuidos de la siguiente manera:

- Funcionarios de carrera (69)
- Funcionarios provisionales (27)
- Contratistas (35)

#### 7.1.3 Infraestructura

- El proceso cuenta con las instalaciones adecuadas para la prestación de los servicios.
- El Servicio de Transporte cuenta con 28 vehículos de propiedad de la Entidad, uno (1) vehículo blindado en alquiler para uso exclusivo del Personero y una (1) moto que hace la función de escolta.

### ➤ Numeral 7.2 Competencia

El proceso cuenta con el personal competente para dar cumplimiento al objetivo del proceso y desarrollar las actividades propias para la prestación de los servicios de Almacén, Mantenimiento y Transporte respectivamente.

Para las actividades administrativas del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC el proceso ha designado dos (2) referentes de calidad con tres (3) enlaces, uno por cada área (almacén, mantenimiento y transporte) y un (1) profesional que lleva el control y consolida los temas de todas las áreas para remitir los reportes que solicita la Dirección de Planeación y la Oficina de Control Interno.

Del total de funcionarios de planta (96), actualmente se encuentran distribuidos en los siguientes cargos:

#### 4. Resultados de la Auditoría

**Tabla No. 2. Distribución funcionarios de planta**

<b>FUNCIONARIOS DE CARRERA</b>		
<b>CARGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Auxiliar Administrativo	407-02	1
Auxiliar Administrativo	407-03	7
Auxiliar Administrativo	407-04	2
Auxiliar Administrativo	407-05	6
Auxiliar Administrativo	407-06	4
Auxiliar de Servicios Generales	470-01	11
Conductor	480-02	10
Conductor Mecánico	482-07	15
Profesional Especializado	222-04	1
Profesional Especializado	222-05	1
Profesional Especializado	222-07	1
Profesional Universitario	219-01	1
Secretario	440-04	1
Secretario	440-05	1
Secretario	440-07	6
Subdirector	070-01	1
<b>SUBTOTAL</b>		<b>69</b>
<b>FUNCIONARIOS PROVISIONALES</b>		
<b>CARGO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Auxiliar Administrativo	407-02	4
Auxiliar Administrativo	407-03	1
Auxiliar de Servicios Generales	470-01	19
Conductor	480-02	1
Conductor Mecánico	482-07	1
Secretario	440-07	1
<b>SUBTOTAL</b>		<b>27</b>
<b>TOTAL</b>		<b>96</b>

Fuente: Construcción propia proceso Gestión Administrativa

#### ➤ **Numeral 7.3 Toma de Conciencia**

Durante la vigencia 2023 se evidenció que se han realizado dos (2) reuniones del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, a través de la plataforma Teams, el 31/05/2023 y 25/08/2023 respectivamente, con el objetivo de socializar al equipo de trabajo, todo lo referente al proceso, distribución, acceso y uso de la información documentada.

#### **Evidencias:**

- Presentaciones
- Relación de asistencia
- Grabación de las reuniones

#### ➤ **Numeral 7.4 Comunicación**

Por medio de la Matriz de Comunicaciones código 04-FR-01 versión 1, el proceso establece la comunicación interna con sus usuarios, reportando las novedades que se presentan en la operación de sus servicios, es decir, a medida que van

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 9 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

sucediendo las cosas se va comunicando. La comunicación interna se realiza en dos situaciones específicamente:

1. Cuando se presentan situaciones que afectan únicamente al proceso, lo cual se comunica a través del correo institucional al grupo de Colaboradores SGDRF.
2. Cuando se presentan situaciones que afectan a toda la entidad, se informa a través del correo institucional al Listado de Usuarios Personería de Bogotá.

Los temas que se comunican frecuentemente son:

- Cambios en la documentación controlada
- Afectación del servicio de transporte
- Interrupción del servicio aseo y cafetería

#### ➤ **Numeral 7.5 Información Documentada**

- **Tabla de Retención Documental (Dependencia 12220):** De acuerdo con la documentación que genera el proceso en el cumplimiento de su objetivo, para la TRD vigente (2019-2020), se procedió a verificar las siguientes series y subseries, de la muestra determinada para el servicio de transporte, evidenciando:

#### **Serie 10 Actas - Subserie 20 Acta de Comité de Seguridad Vial**

Esta subserie se encuentra conformada por 105 folios, organizados en una (1) carpeta, tomo 1, fecha inicial 04/06/2020, actualmente se encuentra en gestión. Verificada la documentación se evidenciaron Actas de Reunión de las siguientes fechas: 15/09/2022, 27/10/2022, 15/12/2022, 22/12/2022, 26/12/2022, 17/01/2023, 24/02/2023, 29/03/202, 17/05/2023, 05/06/2023, 08/06/2023 y 27/06/2023, respectivamente.

Se observa que los folios 96, 97 y 98 no corresponden con la temática de los documentos anteriores. Se informa a los auditados la situación, los cuales realizaron de manera inmediata la corrección.

#### **Serie 101 Historial de Vehículos**

El archivo completo de esta serie lo conforman ocho (8) cajas de archivo X-100 y cincuenta y dos (52) carpetas; cincuenta y un (51) carpetas corresponden a vehículos propios y una (1) carpeta perteneciente al vehículo de la Unidad Nacional de Protección - UNP. Para efectuar la verificación documental se tomó como muestra la Caja No. 6.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 10 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

Realizada la revisión se evidenció que los folios 231 al 238 del tomo 2 de 2, de la carpeta 2, no se encuentran relacionados en la Hoja de Control (12-FR-08), documentos que corresponden a Informe Incidente de Tránsito vehículo identificado con la placa ODS 943 con sus respectivos soportes, ocurrido el día 14/07/2023 y radicado en la Dirección Administrativa y Financiera a través de Sirius No. 2023-IE-0037991 el día 8/08/2023. Ante este hecho, el auditado realizó la corrección que consistió en incluir los folios en la hoja de control.

La documentación restante se encontró conforme, dando cumplimiento con la normatividad archivística vigente.

#### **Serie 105 Informes – Subserie 1 Informes de Gestión**

El auditado informa que esta subserie aplica en los casos cuando la Dirección Administrativa y Financiera, requiere información de la gestión del proceso para consolidar y realizar la presentación de toda la Dirección Administrativa y Financiera ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y así mismo, la Revisión por la Dirección respectivamente.

#### **Evidencias:**

- Informe de Gestión 2021 – 2023
- Revisión por la Dirección 25/10/2022

#### **Serie 180 Planes - Subserie 15 Plan Estratégico de Seguridad Vial**

El proceso para esta subserie documental maneja la documentación de manera electrónica, el Plan Estratégico de Seguridad Vial (código 09-PL-01, versión 3) se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el siguiente link:

<https://www.personeriabogota.gov.co/planes/send/25-plan-estrategico-de-seguridad-vial/16488-09-pl-01-plan-estrategico-de-seguridad-vial-personeria-de-bogota-d-c>

En el Programa de Seguridad Vial, se establecen y programan las actividades para desarrollar durante la vigencia de acuerdo con el ciclo PHVA, dentro del Hacer se realizaron las siguientes capacitaciones:

- 02/02/2023: Factores de Riesgo en la Vía
- 27/02/2023: Primer respondiente
- 19/05/2023: Ira en la Movilidad
- 29/05/2023: Prevención Accidentes Laborales
- 29/05/2023: Prevención Consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas



PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 12 de 20
		Vigente desde: 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

Archivo, el proceso recibió capacitación sobre “*Centralización de Documentos*” el día 1/06/2023 (2 a 3 pm) en la Sala Carlos Medellín del Edificio Nuevo. Posteriormente se estableció que los documentos que se creen de aquí en adelante deben nombrarse de acuerdo con la Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos – AGN del año 2017. Así mismo, la documentación que ya se ha generado también deberá ajustarse con lo establecido en las normas de archivísticas vigentes.

- **Transferencias Documentales:** El proceso durante la vigencia 2022 realizó Transferencia Documental correspondiente a los documentos de gestión con fecha inicial del año 1993 hasta 2018, contenidos en un total de 27 cajas y 209 carpetas, como se evidenció en el Acta de Transferencia Documental No. 7 de fecha 18/10/2022.

Para el año 2023, se realizó entrega del archivo de gestión correspondiente a las vigencias 2019 y 2020, como evidencia el proceso entregó Acta de Reunión de fecha 8/08/2023, con el objeto “*Verificación del cumplimiento de los requisitos para la transferencia... según lo señalado en la Circular 009 de 2023... y su Cronograma emitida por la Secretaria General.*”

De acuerdo con la documentación controlada del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de Gestión Documental el formato establecido para la transferencia es el Acta de Transferencia Documental (código 12-FR-17, versión 3), los auditados informan que este registro se encuentra pendiente de entrega por parte del personal de Archivo.

### III. CAPÍTULO 8 OPERACIÓN

#### ➤ Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional

El proceso está dividido en tres áreas: Almacén, Mantenimiento y Transporte, éstas se gestionan por medio de los recursos que se asignan a través del Plan Anual de Adquisiciones - PAA y los servicios se atienden por demanda.

Para la verificación de los numerales que componen este capítulo se determinó como muestra de la Auditoría el área de Transporte, la cual está conformada por:

- Vehículos propios de la Entidad (28)
- Vehículo blindado UNP (1)
- Motocicleta (1)
- Conductores (Planta: 25, Contratista: 7, Total 32)

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 13 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

Adicionalmente, el proceso cuenta con la siguiente documentación controlada para planificar y controlar el servicio de Transporte:

- Manual para el Control, Manejo Administrativo y Uso del Parque Automotor de la Personería de Bogotá D.C. (código 09-MN-02, versión 3)
- Procedimiento: Prestación del Servicio de Transporte (código 09-PT-07, versión 2)
- Procedimiento: Mantenimiento Correctivo del Parque Automotor (código 09-PT-08, versión 3)
- Procedimiento: Mantenimiento Preventivo del Parque Automotor (código 09-PT-09, versión 1)
- Plan Estratégico de Seguridad Vial Personería de Bogotá, D.C. (código 09-PL-01, versión 3)
- Plan Integral de Movilidad Sostenible (código 09-PL-02, versión 2)
- Formato de Inventario de Recibo y Entrega de Vehículos (código 09-FR-02, versión 4)
- Consulta de Comparendos Planta de Conductores y Parque Automotor (código 09-FR-03, versión 5)
- Autorización de Servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo – Parque Automotor (código 09-FR-09, versión 3)
- Formato Hoja de Vida de Vehículos (código 09-FR-40, versión 3)
- Control de Entrega de Inspecciones Diarias Vehiculares y Novedades de Mantenimiento (código 09-FR-43, versión 1)
- Control de Ingreso y Salida de Vehículos del Parqueadero de la Personería de Bogotá, D.C. (código 09-FR-44, versión 1)
- Programa de Mantenimiento Preventivo Parque Automotor (código 09-FR-51, versión 1).

Con respecto a los procedimientos, Mantenimiento Correctivo del Parque Automotor código 09-PT-08 y Mantenimiento Preventivo del Parque Automotor código 09-PT-09, el proceso durante el mes de agosto solicitó a la Dirección de Planeación la viabilidad técnica para unificarlos en uno solo documento que incluya el mantenimiento preventivo y correctivo.

#### ➤ **Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios**

En el procedimiento Prestación del Servicio de Transporte (código 09-PT-07, versión 2), en el cual se establecen los lineamientos necesarios para la efectiva prestación del servicio de transporte, a los colaboradores de la Personería de Bogotá D. C., que, en el desarrollo de sus funciones misionales y administrativas,

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 14 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

hagan uso del parque automotor de la Entidad, también se indica cómo realizar la solicitud por el aplicativo que determine la Entidad, actualmente herramienta de servicios en línea (vehículos).

Con base en lo anterior se programa el vehículo y conductor que atenderá el servicio, se presta el servicio y se califica el servicio (diligenciamiento encuesta por parte del solicitante).

##### **➤ Numeral 8.5 Producción y Provisión del servicio**

Para mayor control, semanalmente se realiza consulta de comparendos diligenciando el formato CONSULTA DE COMPARENDOS PLANTA DE CONDUCTORES Y PARQUE AUTOMOTOR (código 09-FR-03, versión 5) por el número de identificación de los conductores y por la placa de los vehículos.

En la verificación se evidenció registro del vehículo de placas ODR181, de acuerdo con la información suministrada por los auditados, se presenta un error en la placa, siendo la correcta DOR181, vehículo que fue contratado para el uso del Personero, dicho contrato finalizó en el mes de marzo, sin embargo, en los siguientes reportes, se seguía consultando.

##### **➤ Numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios**

Para la liberación del servicio de Transporte, los conductores diariamente diligencian un formulario Forms: Revisión Diaria Vehicular (inspección a los vehículos y conductores) para determinar si cumplen con las condiciones para la prestación del servicio, a través del siguiente enlace:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1vP5G0SgD0alg48zglI7Bc\\_dd0Ey6I9PkpC-XwtgwhUNDZJVkhRTDEyWDhLUDFTTVIJTjZCV01PMY4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1vP5G0SgD0alg48zglI7Bc_dd0Ey6I9PkpC-XwtgwhUNDZJVkhRTDEyWDhLUDFTTVIJTjZCV01PMY4u)

Semanalmente se descarga el registro, se analizan los datos y se toman las medidas de acuerdo con las necesidades de cada vehículo.

Adicionalmente, con la planeación del Programa de Mantenimiento Preventivo Parque Automotor (código 09-FR-51, versión 1) que realiza en la Subdirección, se lleva un control y se tiene claridad de la disponibilidad de los vehículos y conductores para la programación de los servicios.

##### **➤ Numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes**

Los auditados informan que este numeral no aplica, ya que, al ser un proceso de apoyo, el cual da soporte para que los procesos misionales puedan realizar su operación y prestar los servicios de la Entidad; la dependencia encargada de evaluar esta parte es la Secretaría General, desde el proceso de Servicio al

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 15 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

Usuario, por lo tanto, el proceso de Gestión Administrativa no presenta Salidas No Conformes.

#### **IV. CAPÍTULO 9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

##### **➤ Numeral 9.1 Seguimiento, Medición y Análisis**

El proceso por medio del Plan Operativo Anual – POA, tiene establecidos dos (2) indicadores, los cuales están asociados al objetivo estratégico número 4 *“Fortalecer la gestión institucional a través del uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones, la aplicación de buenas prácticas, un Talento Humano y una infraestructura adecuados para la prestación del servicio”*, que le permite medir la gestión de su proceso.

09-RI-01: Porcentaje de Servicios atendidos

09-RI-02: Porcentaje de actividades PESV ejecutadas

**Vigencia 2022:** reporte realizado el día 28/12/2022

1. Porcentaje de Servicios Atendidos (09-RI-01) se dio un cumplimiento del 100% correspondiente a 6.774 servicios atendidos.
2. Porcentaje de Actividades PESV ejecutadas (09-RI-02) con un promedio de cumplimiento superior al 100%, porque algunos meses se realizaron actividades adicionales a las programadas, gracias a la oferta gratuita de la Secretaría de Movilidad.

**Vigencia 2023:** reporte realizado el día 4/08/2023

1. Porcentaje de Servicios Atendidos (09-RI-01) con corte a julio, se han atendido 3.316 servicios con un cumplimiento del 100%.
2. Porcentaje de Actividades PESV ejecutadas (09-RI-02) con corte a julio se han realizado 43 actividades con un cumplimiento del 100%, en el mes de mayo se realizó una actividad de más obteniendo un cumplimiento del 112,5% respectivamente.

##### **➤ Numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente**

Hasta el mes de abril se aplicó la encuesta de satisfacción formato 09-FR-04 de manera física, durante este mes específicamente se recibieron 267 encuestas diligenciadas.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 16 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### **4. Resultados de la Auditoría**

Posteriormente, se consolida la información del mes en la Matriz de Registro Mensual de Prestación del Servicio (código 09-FR-32, versión 3).

A partir del mes de mayo la encuesta de satisfacción se realiza de manera electrónica a través de la herramienta de servicios en línea para el área de Mantenimiento y Vehículos, ésta se remite al finalizar el servicio. Terminado el mes, se descarga el registro del aplicativo para conocer la percepción del usuario y enviar los datos al subdirector y referentes.

En general las encuestas para el servicio de mantenimiento y transporte durante el mes de agosto obtuvieron una calificación del servicio de cuatro (4) puntos sobre cinco (5), con relación a la amabilidad, tiempos de respuesta y la experiencia.

De lo anterior, se evidenció que no se realiza un análisis a profundidad y tampoco se tiene claridad del porcentaje de solicitantes que diligencian en la encuesta, lo que impide establecer con certeza el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la cantidad de solicitudes recibidas.

#### **V. CAPÍTULO 10 – MEJORA**

##### **➤ 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva**

En relación con la Auditoría Externa de ICONTEC realizada en febrero de 2023, el ente certificador dejó la siguiente No Conformidad:

*“No se evidencia que la Entidad haya logrado determinar los espacios adecuados para garantizar la privacidad para la toma de declaraciones por parte del usuario. Evidencia: En la personería local de Ciudad Bolívar, no se cuenta con un espacio de trabajo en privado que les permita lograr la toma de declaraciones de los usuarios que hacen uso del proceso de promoción y defensa de derechos, evitando la privacidad y confidencialidad de la información.”*

De lo anterior, el proceso realizó las verificaciones, en conjunto con Personería Delegada para la Gestión de las Personerías Locales, con el fin de garantizar un espacio adecuado que cuente con la privacidad y confidencialidad para la toma de declaraciones a víctimas del conflicto, de la cual se determinó que se deben hacer gestiones en las Personerías Locales de Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba.

Con base en lo anterior, se revisaron las opciones, tales como: la adecuación de un espacio al interior de la Personería Local, realizar convenio con otras entidades para obtener un espacio destinado para tal fin, realizar un cambio de sede que

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 17 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

cuenta con un espacio destinado específicamente para toma de declaraciones; llegando a la conclusión que se contaba con los recursos y espacios suficientes para realizar la intervención directamente por la Entidad.

Una vez determinadas las necesidades y las acciones por adelantar se realizaron las obras tendientes a garantizar en las sedes de las Personerías Locales de Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Ciudad Bolívar y Suba un espacio adecuado para la toma de declaraciones de víctimas del conflicto armado de acuerdo con la normatividad vigente, en especial, con la Ley 1448<sup>1</sup> de 2011 y Decreto 4800<sup>2</sup> de 2011.

Para cumplir con esta actividad se contempló en el Plan Anual de Adquisiciones los recursos para realizar un contrato de ferretería con el cual se pudieran cumplir con los mantenimientos necesarios, es por ello que en el PAA de 2023 se solicitó:

Código UNSPSC (cada código separado por ;)	Descripción	Fecha estimada de inicio de proceso de selección (mes)	Duración del contrato (número)	Modalidad de selección	Valor total estimado	Ubicación
31162800;27111600;27111700;31161500;31161700;31161800;31162200;31162300;31162400;31162600;39121300;39101600;39121600;39121700	SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE FERRETERÍA, HERRAMIENTAS Y MATERIALES PARA LA REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MUEBLES, ENSERES E INSTALACIONES DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	3	12	CCE-99	149.496.433	CO-DC
73152108	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	3	9	CCE-10	20.000.000	CO-DC
56101700;56101703;56101713;56101510	ADQUISICIÓN DE EQUIPOS PARA EL MANTENIMIENTO Y DOTACIÓN DE LAS SEDES DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ EN EL MARCO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN 7719	3	1	CCE-10	20.000.000	CO-DC

Fuente: Informe No Conformidad Menor – ICONTEC – Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos

Así mismo, se realizó el cronograma de trabajos para intervenir las Personerías Locales de la siguiente manera:

Personería Local	Fecha Inicio	Fecha Final	Actividad	Responsable
Rafael Uribe	12/04/2023	14/04/2023	Adecuación de cuarto para declaraciones	Rómulo Zorro Rodríguez (Mantenimiento)
Ciudad Bolívar	17/04/2023	19/04/2023	Adecuación de cuarto para declaraciones	Rómulo Zorro Rodríguez (Mantenimiento)
Kennedy	20/04/2023	24/04/2023	Adecuación de cuarto para declaraciones	Rómulo Zorro Rodríguez (Mantenimiento)
Suba	25/04/2023	27/04/2023	Adecuación de cuarto para declaraciones	Rómulo Zorro Rodríguez (Mantenimiento)

Fuente: Informe No Conformidad Menor – ICONTEC – Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos

<sup>1</sup> Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones

<sup>2</sup> Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el repositorio oficial de la Personería de Bogotá, D. C.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 18 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

#### 4. Resultados de la Auditoría

Finalmente, el proceso Gestión Administrativa informa que no se requirió realizar contrataciones adicionales para cumplir con el requisito del numeral 8.1, literal C de la NTC-ISO 9001-2015, así mismo, consideran que la No Conformidad menor presentada por el Ente certificador ICONTEC se daría por subsanada.

##### ➤ 10.3 Mejora Continua

El proceso a través de correo institucional masivo del día 28/11/2022 comunicó la eliminación del formato de Inspección Diaria Vehicular (09-FR-01), porque se comenzó a utilizar una herramienta digital para facilitar el diligenciamiento y la conservación de la información, esto por medio de un formulario Forms, ubicado en el siguiente link:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1vP5G0SgD0alq48zglI7Bc\\_dd0Ey6I9PkpC-XwtgwhUNDZJV/khRTDEyWDhLUDFTTVIJTjZCV01PMY4u&qrcode=true](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1vP5G0SgD0alq48zglI7Bc_dd0Ey6I9PkpC-XwtgwhUNDZJV/khRTDEyWDhLUDFTTVIJTjZCV01PMY4u&qrcode=true)

Semanalmente se descarga el registro, se analiza y se toman las medidas de acuerdo con las necesidades de cada vehículo.

#### 4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

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

#### 5. Fortalezas y Recomendaciones

##### 5.1. Fortalezas

- La disposición por parte del líder del proceso y los profesionales designados para atender la auditoría interna y suministrar oportunamente la información solicitada por el equipo auditor.
- Las competencias del talento humano en el desarrollo de las funciones establecidas por el proceso.

##### 5.2. Recomendaciones

- Continuar gestionando la implementación del Documento Electrónico de Archivo de acuerdo con la Guía para la Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos del Archivo General de la Nación - AGN del año 2017.

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 19 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

## 5. Fortalezas y Recomendaciones

- Actualizar el procedimiento Prestación del Servicio de Transporte (código 09-PT-07, versión 2, vigente desde el 03/11/2022), en lo referente al formato *Encuesta de Satisfacción del Servicio Subdirección de Gestión Documental y Recursos Físicos – proceso Gestión Administrativa* (código 09-FR-04, versión 5), en razón a la implementación del diligenciamiento de las encuestas a través del aplicativo de Servicios en Línea y ser consecuente con la Oportunidad propuesta para la presente vigencia *“Con la puesta en funcionamiento de la mesa de servicios diseñada por la DTIC para los servicios de vehículos y mantenimiento, se podría disminuir en un 10% el consumo de papel de la Subdirección, esto tiene una posibilidad de lograrse, toda vez que, actualmente todos los servicios que se solicitan se imprimen en encuesta de satisfacción, con la implementación del sistema, esto se podría evitar, lo que redundaría en beneficios para la Entidad en términos económicos, esto se podría medir desde el mes de mayo de 2023 y por un año, para medir el impacto que esta actividad pueda tener.”* Ya que en el área de Transporte se evidenció que se sigue diligenciando la encuesta de manera física.
- Realizar un análisis de los datos obtenidos en las encuestas y establecer con claridad el porcentaje de solicitantes que la diligencian, lo que permitirá conocer con certeza el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la cantidad de solicitudes recibidas. Adicionalmente, se hace importante desarrollar una estrategia que garantice un mayor porcentaje de solicitantes que respondan la encuesta y permita al proceso obtener una real y confiable retroalimentación.

## 6. Conclusiones

El proceso de Gestión Administrativa está cumpliendo con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad - SGC Norma NTC ISO 9001:2015.

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

Ítem	CRITERIO DE AUDITORÍA	HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	RIESGO IDENTIFICADO
1			
2			
3			

<b>PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.</b>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> 16-FR-06	
		<b>Versión:</b> 11	<b>Página:</b> 20 de 20
		<b>Vigente desde:</b> 27/08/2019	

<b>EQUIPO AUDITOR</b>
<p><b>Firma:</b></p>  <hr/> <p><b>Gina Marcela Hernández Cruz</b> <b>Profesional Universitario 219-01</b></p>

<b>APROBÓ</b>
<p><b>Firma:</b></p>  <hr/> <p><b>William Ospina Giraldo</b> <b>Jefe Oficina de Control Interno</b></p>