

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

Informe de Auditoría Interna

**Sistema de Gestión de Calidad-SGC al Proceso Prevención y Control a la
Función Pública
Vigencia Julio 2023 a Junio 2024**

Bogotá, D.C., 02/09/2024

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

Contenido

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	22
5. Fortalezas y Recomendaciones	23
5.1. Fortalezas	23
5.2. Recomendaciones	23
6. Conclusiones.....	23
Anexo 1. Cuadro Consolidado de Hallazgos y/o No Conformidades	24

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 3 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al programa anual de auditorías 2024, aprobado el 12 de diciembre de la pasada vigencia por los integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, determinó realizar Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad-Norma ISO 9001:2015 al proceso de Prevención y Control a la Función Pública de conformidad con los criterios establecidos en el Plan Anual de Auditoría.

El informe presenta los resultados de la Auditoría Interna realizada sobre el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, que incluyen fortalezas, recomendaciones, entre otros aspectos, con base en lo anterior, el proceso realizará el plan de mejora.

1. Objetivo de la Auditoría:

Verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad - SGC al Proceso Prevención y Control a la Función Pública Norma NTC ISO 9001:2015.

2. Alcance de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad-SGC bajo la norma ISO 9001: 2015, al Proceso Prevención y Control a la Función Pública para el periodo comprendido entre el 01 de Julio 2023 al 30 de junio 2024

3. Criterio(s) de la Auditoría:

- Normatividad legal Vigente que le aplique al proceso.
- Normas internas, lineamientos y directrices de la Personería de Bogotá D.C.
- Documentación del proceso (Caracterización, Procedimientos, Manuales, Instructivos y demás documentos de gestión del proceso.)
- Norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – SGC

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 4 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

3. Criterio(s) de la Auditoría:

AUDITORIA INTERNA SGC- PROCESO PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA-MUESTREO DE NUMERALES NORMA ISO 9001:2015

CAPITULO NORMA ISO 9001:2015	NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2015	TITULO GENERAL
4. Contexto de la Organización	Numerales 4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
6. Planificación	Numeral 6.1 (6.1.1 y 6.1.2)	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
	Numeral 6.3	Planificación de Cambios
7. Apoyo	Numerales 7.1 (7.1.1,7.1.2, 7.1.3, 7.1.4 y 7.1.5 (7.1.5.1)	Recursos.
	Numeral 7.2	Competencia
	Numeral 7.3	Toma de Conciencia.
	Numeral 7.4	Comunicación.
	Numeral 7.5 (7.5.1,7.5.2 y 7.5.3)	Información Documentada.
8. Operación	Numeral 8.1	Planificación y Control Operacional.
	Numeral 8.2 (8.2.1, 8.2.2, 8.2.3 y 8.2.4)	Requisitos para los Productos y Servicios.
	Numeral 8.5 (8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5 y 8.5.6)	Producción y Provisión del Servicio.
	Numeral 8.6	Liberación de los Productos y Servicios.
	Numeral 8.7 (8.7.1 y 8.7.2)	Control de las Salidas No Conformes
9. Evaluación del Desempeño	Numeral 9.1 (9.1.1, 9.1.2 y 9.1.3)	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
10. Mejora	Numeral 10.1	Generalidades
	Numeral 10.2	No Conformidad y Acción Correctiva
	Numeral 10.3	Mejora Continua

- Riesgos de Gestión y Corrupción del Proceso

4. Resultados de la Auditoría:

La Personería de Bogotá cuenta con tres procesos misionales uno de ellos es el PROCESO DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA, de acuerdo con la caracterización del proceso Cod 06-PR-001, V7 del 28092021; su objetivo es: *“Prevenir y controlar la función pública, mediante actuaciones para vigilar hechos o conductas que vulneren los derechos de las personas, el ordenamiento jurídico o menoscaben el patrimonio público”* y el alcance esta dado por: *“identificar las necesidades a petición de parte y/o de oficio a través de las acciones de prevención, control y seguimiento, dando traslado a los procesos o entidades competentes de los hechos evidenciados.”*

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 5 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Metodología

Esta Auditoría Interna se desarrolló presencialmente, se empleó muestras selectivas basadas en la información disponible, entrevistas, revisión de documentos y registros solicitados al proceso mediante memorando, correos, cuestionario, cargue de las evidencias en OneDrive.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el ejercicio auditor, según la verificación de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 establecidos conforme al Acta de apertura.

1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En el documento Contexto de la Organización Personería de Bogotá, D. C. en el capítulo 3 numeral 3.1.2 Partes interesadas por procesos literal “*Partes Interesadas por Procesos Misionales*”, se encuentran establecidas las necesidades y expectativas del Proceso 6 “*Prevención y Control a la Función Pública*”, vigente para el periodo evaluado así:

Partes Interesadas por Procesos Misionales – Prevención y Control a la Función Pública:

Prestación	Necesidades	Expectativas
Prevenir y controlar a la función pública.	Que se vigile el cumplimiento de las funciones de los(as) servidores(as) públicos(as), así como el cumplimiento de las funciones de las entidades públicas del Distrito Capital	Que los(as) servidores(as) públicos(as) y las entidades cumplan sus funciones de acuerdo con la normatividad legal vigente y caso contrario se traslade oportunamente a la entidad o dependencia competente para que se realicen las actuaciones administrativas y disciplinarias pertinentes.
Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas y redes de veedurías ciudadanas.	Acceder de manera oportuna como veedor(a) ciudadano(a) reconocido(a) para vigilar el manejo de los recursos públicos y las actuaciones de las entidades o de los(as) servidores(as) públicos(as).	Que el tiempo de obtención del reconocimiento e inscripción sea máximo 15 días hábiles según lo estipulado.
Registro de plataforma de juventudes.	Registrar la plataforma en el formulario establecido y recibir el acompañamiento por parte de la entidad.	Obtener por parte de las administraciones locales recursos para sus proyectos.
Espacios de participación ciudadana.	Disponer de espacios para la participación ciudadana en pro de la defensa de sus derechos, construyendo una democracia participativa y la democratización de la gestión pública.	Poder manifestar sus inquietudes, ser escuchados y encontrar solución a las diferentes problemáticas e inquietudes para el óptimo funcionamiento de los servicios a cargo del Estado; así como el seguimiento y evaluación de los compromisos adquiridos por parte de las entidades.
Mesas Locales y Distrital de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado y ejercicio de la Secretaría Técnica en dichas mesas	Poder inscribirse para participar en el proceso de elección y selección de la mesa.	Pertenecer a la mesa Distrital y/o local.

Fuente: Contexto de la organización Personería de Bogotá D.C.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 6 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Para el proceso en estudio las entradas están establecidas en la caracterización y se definen teniendo en cuenta el objetivo del proceso, los recursos que se necesitan para que esté funcione, el ciclo PHVA y los resultados esperados:

CARACTERIZACIÓN PROCESO PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA

ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Información PQRSDF Informes de gestión y de seguimiento Información de medios de comunicación Políticas, Directrices, lineamientos estratégicos	P	Definir las actividades que conduzcan a la defensa de los derechos.	Planes de trabajo, necesidades, recursos, lineamientos
Necesidades y expectativas partes interesadas. Políticas, directrices, lineamientos estratégicos, procesos, procedimientos, manuales, estrategia de Rdc y estrategia participación ciudadana, metodologías.	P	Formular el plan operativo (POA) del proceso	Plan operativo del proceso - POA
Análisis de contexto interno y externo del proceso PQRSDF Planes de mejoramiento Auditorías Informes de gestión Informes de control interno Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y sus seguimientos	P	Determinar y analizar los riesgos y oportunidades aplicables del proceso	Riesgos y oportunidades del proceso Matriz de Peligros y Valoración de Riesgos. Matriz de Requisitos Legales
Externos; evaluación de planes, peticiones en defensa de los derechos, traslados por competencia para la defensa de derechos, denuncias. Internos: plan estratégico institucional, plan operativo anual, informe de auditoría	P	Definir las acciones a ejecutar por cada dependencia para el cumplimiento de las metas.	Plan operativo del proceso - POA
Plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan anticorrupción de atención y servicio al ciudadano	H	Ejecutar el plan operativo (POA) del proceso	Informe de gestión del plan operativo POA del proceso
Riesgos y oportunidades del proceso Lineamientos Informes	H	Implementar los controles y las acciones de los riesgos y oportunidades identificadas	Controles y acciones de monitoreo diseñadas
Informes, peticiones, denuncias, traslados por competencia, políticas públicas	H	Realizar las acciones de prevención y control a la función pública. (Incluye el seguimiento a las Políticas Públicas Distritales y las relacionadas con los objetivos de desarrollo sostenible - ODS.)	Informes de resultados / informe de servidor público, comunicaciones de los hechos evidenciados al competente
Lineamientos, PQRSDF	H	Fortalecer los espacios de participación ciudadana	Resolución de constitución de veedurías ciudadanas, registro de plataforma de juventudes, mesas de trabajo, audiencias públicas, foros, ejercicios de rendición de cuentas locales, comunicaciones de los hechos evidenciados al competente
Lineamientos, traslados, resultados de encuentros ciudadanos y/o cabildos abiertos, Plan de Desarrollo Distrital, Planes de Desarrollo local, PQRSDF	H	Vigilar la ejecución presupuestal y cumplimiento de metas de los Planes de Desarrollo Distrital y Local	Informes de seguimiento, Comunicaciones de los hechos evidenciados al competente

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 7 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS
Informe de resultado de la acción de revisión a la función pública	H	Realizar seguimiento aleatorio a los hechos evidenciados en las acciones de revisión a la prevención y control de la función Pública.	Informes de seguimiento, comunicación de los hechos evidenciados al competente
Reportes sistemas de información, informes de gestión anteriores, bitácora o cuadro de visibilizaciones, políticas estratégicas y de operación	H	Elaborar, consolidar y analizar la información de todas las actividades del proceso.	Informes de gestión, indicadores de gestión, matrices o cuadros de control de información, informes para las partes interesadas Informe de análisis y medición de la satisfacción del servicio.
Informes de resultados, informes de seguimiento	V	Verificar aleatoriamente si las acciones de revisión a la función pública se ajustan a los objetivos planteados.	Solicitud de ajustes
Plan operativo anual del proceso, informe de gestión del plan operativo POA del proceso, indicadores de gestión del proceso	V	Realizar seguimiento a la gestión del proceso	Informes de seguimiento a los planes, programas y demás instrumentos
Riesgos y peligros del proceso, controles y acciones de monitoreo diseñadas	V	Monitorear la ejecución de los controles asociados a los riesgos identificados en el proceso	Reporte monitoreo de riesgos del proceso
No conformidades, Informes de gestión, Informes de seguimiento PEI y POA, Informe seguimiento proyectos de inversión, Informe de monitoreo de riesgos, Informe de monitoreo de Peligros	A	Diseñar e implementar acciones preventivas (riesgos), correctivas y de mejora	Planes de mejoramiento

Fuente: Caracterización proceso V7 28-09-2021 Código 06-PR-001.

2. PLANIFICACIÓN

La entidad tiene establecido un Mapa de Riesgos Institucional. El mapa de riesgos del proceso 6 **“Prevención y Control a la Función Pública”**, a partir del segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, se construyó en conjunto con la Personería Delegada para la Gestión de Personerías Locales, como responsables, teniendo en cuenta la nueva plantilla remitida por la Dirección de Planeación, el análisis DOFA, el mapa de riesgos de la vigencia anterior, así como la recomendación dada por la Oficina de Control Interno de incluir un riesgo de gestión, quedando establecidos los siguientes:

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 8 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES - 06 - Prevención y Control a la Función Pública

Descripción del Riesgo	Clase de Riesgo	Zona de Riesgo Final	Descripción del Control	Acciones
Posibilidad de afectación de reputacional por incumplimiento de la ejecución de las metas debido a que no se realizan las actividades planeadas en PEI y POA	Estratégico	Moderado	El Personero (a) Delegado (a) para la Coordinación de Prevención y Control a la función Pública ó Personero (a) Delegado (a) para la coordinación de gestión de las Personerías Locales deben realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de metas.	Verificar la existencia de las actas, resultado de las mesas de trabajo al seguimiento de cumplimiento de metas.
Posibilidad de afectación reputacional por no contar con los soportes de las actividades realizadas en el proceso debido a la pérdida o daño de los documentos críticos.	Seguridad de la Información	Moderado	El equipo de trabajo del proceso de prevención y control a la función pública Guardar en el servidor de la Entidad los soportes de las diferentes actividades realizadas.	Realizar seguimiento a la Carpeta de servidor de archivos o sitio ONE DRIVE institucional que garantice la custodia y seguridad de la información de los informes y seguimiento generados
Posibilidad de afectación reputacional por no contar con informes que cumplan los procedimientos establecidos debido a falta de apropiación por parte de funcionarios y/o contratistas.	Gestión	Moderado	El profesional de proceso de prevención y control a la función pública Sensibilizar funcionarios y contratistas sobre todo el sistema de gestión de calidad y sus procedimientos.	Realizar autoevaluación aleatoria sobre la aplicación de los procedimientos, guías, manuales e instructivos vigentes del proceso.
Posibilidad de ocultar información relevante y/o utilizar información confidencial o privilegiada de las entidades vigiladas para beneficiar a un tercero, debido a los intereses personales entre servidores públicos de la Entidad con otros servidores públicos o con particulares	Corrupción	Zona de riesgo extrema	Los funcionarios y/o contratistas que adelantan el procedimiento de la acción de prevención y control a la función pública, seguimiento a los resultados de una acción de prevención y control a la función pública y procedimiento revisión contractual, diligencian la declaración de imparcialidad y conflictos de interés.	Verificar diligenciamiento de la declaración de imparcialidad y conflictos de interés por parte de los funcionarios y contratistas asignados a la Acción de Prevención y Control a la Función Pública y sus seguimientos.

Fuente: Matriz Requisitos Legales – 06 -Proceso Prevención y Control a la Función Pública - Código: 13-FR-06

De acuerdo con la información suministrada por la P.D. para la coordinación de Prevención y control a la función pública, para el período comprendido entre el 01 de julio 2023 a 30 de junio 2024, no se materializo ningún riesgo.

Entre el 01 de julio 2023 a 30 de junio 2024, no se identificaron oportunidades de mejora, dado que se continua con la puesta en marcha del módulo en SINPROC “De Prevención y Control a la Función Pública”, e implementación del Formato 01-FR-27 Planificación y Gestión de los Cambios.

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 9 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

3. APOYO

3.1 Recursos

El proceso informa que, de acuerdo con la muestra, las delegadas se encuentran conformadas así:

La Personería Delegada para Educación y Cultura, Recreación y Deporte tiene 18 personas (12 funcionarios y 6 contratistas)

Personal Delegada

Cargo	No Personas
Personero Delegado	1
Profesional Especializado 222-07	1
Profesional Especializado 222-06	1
Profesional Especializado 222-05	1
Profesional Especializado 222-02	1
Profesional Universitario	3
Secretario	1
Auxiliar Administrativo	3
Contratista	6

Fuente: Prevención y Control a la Función Pública

La Personería Delegada para Hacienda y Desarrollo Económico, Industria y Turismo tiene 18 personas (15 funcionarios y 3 contratistas)

Personal Delegada

Cargo	No Personas
Personero Delegado	1
Profesional Especializado 222-07	7
Profesional Especializado 222-05	2
Profesional Especializado 222-03	1
Profesional Universitario	2
Secretario	1
Auxiliar Administrativo	1
Contratista	3

Fuente: Prevención y Control a la Función Pública

Las 2 dependencias están en el edificio antiguo de la sede central, en el piso 4. Cada dependencia cuenta con el ambiente para la operación, como son mobiliario, hardware y software para cada persona, impresoras, fax, servicio telefónico. Los espacios son amplios, con buena iluminación y ventilación.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 0
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

En cuanto a las personerías están conformadas así:

Personería Local de Teusaquillo cuenta con recurso tecnológico y físico para la ejecución de las tareas asignadas, es de anotar que esta personería local no contó con sede física durante el periodo comprendido entre agosto 2023 a marzo 2024 para la atención al público.

Personal Personería Local Teusaquillo

Cargo	No personas
Personero Local	1
Profesional Especializado 222-07	3
Profesional Especializado 222-05	1
Profesional Especializado 222-02	1
Profesional Universitario	1
Secretario	1

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

Personería Local de Usaquén

Personal Personería Local Usaquén

Cargo	No personas
Personero Local	1
Profesional Especializado 222-07	2
Profesional Especializado 222-05	2
Profesional Universitario	1
Secretario	1
Auxiliar Administrativo	2
Auxiliar de Servicio Generales	1

Fuente: Subdirección de Gestión del Talento Humano

3.2 Competencia

El personal cumple con la educación y experiencia establecida en el manual de funciones y competencias laborales de los empleos de la planta de personal de la Personería de Bogotá, D.C., según la verificación que realiza la Dirección de Talento Humano, en cuanto a los contratistas la realiza la Subdirección de Gestión Contractual, a continuación, se detallan los funcionarios que de cada delegada y de las personerías locales Teusaquillo y Usaquén.

En la personería de Teusaquillo se encuentra como líder del proceso un Profesional Especializado 222-07 de profesión Economista, con especialización en Derecho Público Económico, desarrollando las actividades de prevención hace más de 10 años, con experiencia en presupuesto público del Distrito.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

La personería Local de Usaquén cuenta con un Profesional Especializado 222-05 para la ejecución de la labor relacionada con Prevención y control a la función pública.

Personería Delegada para Hacienda y Desarrollo Económico, Industria y Turismo

Cargo	Profesión	Experiencia
Personero Delegado	Derecho	18
Profesional Especializado	Trabajo Social	35
Profesional Especializado	Economía	26
Profesional Especializado	Economía	33
Profesional Especializado	Ingeniería Industrial	18
Profesional Especializado	Finanzas y relaciones internacionales	16
Profesional Especializado	Ingeniería Catastral y Geodesia	23
Profesional Especializado	Administración Pública	18
Profesional Especializado	Economía de Empresa	31
Profesional Universitario	Ingeniería en Telemática	15
Profesional Especializado	Administradora de Empresas	15
Profesional Universitario	Ingeniería Ambiental	6
Secretario	Bachiller Académico / Secretaria Auxiliar Contable	22
Auxiliar Administrativo	Bachiller / Técnico Laboral en Programación y Análisis de Sistemas	21
Profesional Especializado	Contadora Publica	37
Contratista	Administrador Negocios Internacionales	5
Contratista	Administradora de Empresas	5
Contratista	Administradora de Empresas	20

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 2
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Personería Delegada para Educación y Cultura, Recreación y Deporte

Cargo	Profesión	Experiencia
Personero Delegado	Derecho	18
Profesional Especializado	Economía y Derecho	35
Profesional Especializado	Derecho y Economía	26
Profesional Especializado	Derecho	33
Profesional Especializado	Arquitectura y Derecho	18
Profesional Especializado	Administración de Empresas y Administración turística	16
Profesional Universitario	Administración Pública	23
Profesional Universitario	Administración de Empresas	18
Profesional Universitario	Administración de Empresas	31
Secretario	Bachiller Académico / Técnico Profesional en Archivística	15
Auxiliar Administrativo	Administradora de Empresas	15
Auxiliar Administrativo	Terapia Ocupacional	6
Auxiliar Administrativo	Administración Financiera	22
Contratista	Licenciada en educación preescolar	22
Contratista	Contador publico	10
Contratista	Administrador deportivo	18
Contratista	Administrador y director de empresas	4
Contratista	Político	15
Contratista	Arquitecto	3

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

3.3 Toma de Conciencia

La Coordinación del Proceso de Prevención y control a la Función Pública indica que en la vigencia 2023, se sensibilizó a los funcionarios y contratistas de cada delegada auditada sobre aspectos de distribución, acceso y uso de la información documentada, política de calidad, objetivos de calidad y contribución a la eficacia del SGC y para la presente vigencia 2024 se socializó la Resolución 250 de 2023 que actualiza e implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a delegadas y personerías locales.

La Coordinación de Personerías Locales realizo capacitación en “Acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades”, “Documentos del proceso SGC”, el 21 de marzo de 2024,

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 3 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

“Oportunidad de mejora para el proceso”, así mismo realiza de manera periódica visitas para sensibilizar sobre el uso de documentos y la actualización de estos.

En la Personería Local de Teusaquillo se realizaron socializaciones del código de integridad de la entidad, mapa de riesgos de la entidad.

El gestor del Sistema de Gestión de Calidad de la Personería Local de Usaquén participó en las capacitaciones del SGC que se realizaron durante el segundo semestre de 2023, entre ellos: talleres enfocados en la atención al cliente, seminario en fundamentos del SGC y taller sobre pensamiento basado en riesgos.

3.4 Comunicación

La comunicación interna y externa del proceso se encuentra establecida en la matriz de comunicaciones Formato 04-FR-01, esta se encuentra publicada en la página web y en el aplicativo ISOLUCION, allí se informan los productos que se deben comunicar, a quién, cómo, cuándo, quién aprueba y a quién se comunica y donde queda el registro de lo realizado.

Al interior de la Coordinación de locales y las personerías locales, se tienen establecidos medios de comunicación como memorandos, correos, reuniones, donde se dan directrices para desarrollar las actividades de prevención y control a la función pública, todos los anteriores, con los lineamientos de la guía de comunicaciones 04-GU-01 y sus anexos.

La matriz de comunicaciones se actualiza mediante correos dirigidos a la Oficina Asesora de Comunicaciones.

3.5 Información Documentada

Para asegurar la organización de la información documentada, que se genera en el proceso de Prevención y Control a la Función Pública, se tiene definido el formato 06-FR-015 “*lista de chequeo para conformación de expediente del informe o seguimiento a la acción de prevención y control a la función pública*”; 06-PT-01 en la cual se verifica el cumplimiento del procedimiento para adelantar la acción de prevención y control a la función pública y 06-PT-06 del procedimiento para adelantar el seguimiento a los resultados de una acción de prevención y control a la función pública.

La Personería Local de Teusaquillo y Usaquén siguen los lineamientos para la organización de archivos físicos y electrónicos establecidos en la tabla de retención documental TRD actualizada al año 2020 y con vigencia hasta la fecha actual; una vez organizada y clasificada

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 4
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

la información se procede a realizar una copia de seguridad en el repositorio virtual (One Drive) del correo de la personería local.

En el aplicativo ISOLUCION se encuentra la documentación del SGC para el proceso Prevención y Control a la Función Pública estructurada así:

DOCUMENTACION SGC

FORMATO	Título Documento	Plantilla	Versión	L M D_ Revisa	L M D_ Aprueba	Fecha Aprobación
06-FR-001	FORMATO DE PLAN GESTIÓN DE LA ACCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	Formato	6	Sandra Elizabeth García Angarita	Sandra Elizabeth García Angarita, Héctor Hernán González Naranjo	06/dic./2021
06-FR-003	SOLICITUD DE CONFORMACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN E INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE PLATAFORMAS DE JUVENTUD	Formato	2	Luz Estella García Forero	Luz Estella García Forero, Dirección de Planeación	14/ago./2020
06-FR-004	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS SELECCIÓN ABREVIADA	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-005	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS CONCURSO DE MÉRITOS	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-006	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS CONTRATACIÓN DIRECTA	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-007	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS MÍNIMA CUANTÍA	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-008	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS CONVENIO DE ASOCIACIÓN	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-009	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-010	AUTO COMISORIO	Formato	3	Luz Estella García Forero	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	22/jul./2020

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 5
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

FORMATO	Título Documento	Plantilla	Versión	L M D_ Revisa	L M D_ Aprueba	Fecha Aprobación
06-FR-011	VERIFICACIÓN DE CONTRATOS LICITACIÓN PÚBLICA	Formato	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	06/sept./2019
06-FR-012	PLAN DE TRABAJO	Formato	1	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	28/ago./2019
06-FR-013	MODIFICACIÓN PLAN DE TRABAJO	Formato	1	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	28/ago./2019
06-FR-014	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA (ANTES TM-FR-02)	Formato	2	Juan Pablo Contreras Lizarazo	Juan Pablo Contreras Lizarazo, José Hermes Borda García	30/oct./2020
06-FR-015	LISTA DE CHEQUEO PARA CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTE DEL SEGUIMIENTO A ACCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	Formato	2	Sandra Elizabeth García Angarita	Sandra Elizabeth García Angarita, Héctor Hernán González Naranjo	06/dic./2021
06-IN-001	INSTRUCTIVO REVISIÓN CONTRACTUAL	Instructivo	1	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	17/oct./2019
06-PL-001	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Plan	1	BIVIANA ROCÍO AGUILÓN MAYORGA, German Uriel Rojas	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	29/dic./2020
06-PR-001	CARACTERIZACIÓN PROCESO PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	Caracterización de procesos	7	Sandra Elizabeth García Angarita	Sandra Elizabeth García Angarita, Héctor Hernán González Naranjo	28/sept./2021
06-PT-003	REVISIÓN CONTRACTUAL	Procedimiento	2	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	22/jul./2020
06-PT-001	PROCEDIMIENTO PARA ADELANTAR LA ACCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	Procedimiento	5	Sandra Elizabeth García Angarita	Héctor Hernán González Naranjo, Sandra Elizabeth García Angarita	18/nov./2022
06-PT-004	TRÁMITES DE INSCRIPCIÓN DE VEEDURÍAS Y REDES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS	Procedimiento	2	Luz Estella García Forero	Luz Estella García Forero, German Uriel Rojas	22/jul./2020
06-PT-005	SEGUIMIENTO AL PLAN DE DESARROLLO	Procedimiento	1	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo	Luz Estella García Forero, Juan Pablo Contreras Lizarazo, German Uriel Rojas	14/nov./2019
06-PT-006	PROCEDIMIENTO PARA ADELANTAR EL SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE UNA ACCIÓN DE PREVENCIÓN Y CONTROL A LA FUNCIÓN PÚBLICA	Procedimiento	4	Sandra Elizabeth García Angarita	Sandra Elizabeth García Angarita, Héctor Hernán González Naranjo	18/nov./2022

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública – Aplicativo ISOLUCION

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 6
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

4 OPERACION

4.1 Planificación y control operacional

Para la etapa de planeación, en el mes de diciembre y enero, cada delegada identifica y define los temas prioritarios para la ciudad y diligencia el plan de trabajo en el formato 06-FR-012, el cual es revisado y aprobado por el (la) Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública.

Si durante la ejecución del plan de trabajo, es necesario modificar las acciones y/o seguimientos inicialmente aprobados, la delegada debe solicitar la modificación en el formato 06-FR-013.

Al cumplimiento del plan de trabajo y al cumplimiento de las metas POA, se le hace seguimiento periódicamente.

Para las acciones de prevención y control a la función pública, en la etapa de planeación se debe elaborar el plan de gestión en el formato 01-FR-006, en el cual se establecen los objetivos, muestra, contexto de la problemática, información revisada y cronograma de trabajo, determinando cuáles son las políticas, planes, proyectos o contratos donde se podrían presentar riesgos o irregularidades que atenten contra los derechos de las personas, el ordenamiento jurídico o menoscaben el patrimonio público. Los soportes de los planes de gestión reposan en los expedientes de las acciones de prevención y control a la función pública.

La ejecución de la acción de prevención y control a la función pública o del seguimiento, se realiza a través de solicitudes de información a las entidades vigiladas (las cuales se pueden realizar mediante oficio, cuestionario, vista administrativa y/o correo electrónico) o realizando investigaciones o visitas de campo.

Luego se realiza el análisis de la información recolectada y la elaboración del informe, teniendo en cuenta lo establecido en las políticas de operación de los respectivos procedimientos.

De igual manera, en los procedimientos se tiene establecido la realización de mesas de trabajo, en las cuales participan los Personeros(as) Delegados(as), los profesionales responsables y el asesor(a) y profesional de la Coordinación asignados, con el fin de verificar que se haya cumplido con el plan de gestión y los objetivos establecidos. Los soportes de estas mesas de trabajo reposan en los expedientes de las acciones de prevención y control a la función pública y los seguimientos.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 de 24 7
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Una vez verificados los informes y aprobados por parte del (la) Personero(a) Delegado(a) para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública, son remitidos a las entidades vigiladas y en caso de ser requerido se realiza el traslado a otros entes de vigilancia y control.

Una vez finalizada la acción de prevención y control a la función pública o el seguimiento y con el fin de asegurar que la organización de la información documentada que se genera se encuentra acorde con los lineamientos establecidos, se tiene establecido el formato 06-FR-015 *"lista de chequeo para conformación de expediente del informe o seguimiento a la acción de prevención y control a la función pública"*, en la cual se verifica el cumplimiento del procedimiento para adelantar la acción de prevención y control a la función pública (06-PT-01) y del procedimiento para adelantar el seguimiento a los resultados de una acción de prevención y control a la función pública (06-PT-06).

Durante el período comprendido entre el 01 de julio 2023 al 30 de junio 2024 la Personería Delegada para los sectores Educación y Cultura, Recreación y Deporte realizó en la vigencia 2023 nueve (9) Acciones de Prevención y Control a la Función Pública; en el 2024 cinco (5) y seguimientos en el 2023 uno y dos en la vigencia 2024.

La Personería Delegada para los sectores Hacienda y Desarrollo Económico, Industria y Turismo, realizó en la vigencia 2023 trece (13) Acciones de prevención y control a la función pública; en el 2024 seis (6) y seguimientos en el 2023 dos (2) y uno (1) en la vigencia 2024.

Se realizaron visitas a las localidades de Teusaquillo y Usaquén evidenciando que para la realización de las acciones de Prevención y control a la función pública se cumple con los siguientes pasos: Identificación de temas prioritarios, planificación, análisis y aprobación, elaboración del plan de gestión, aprobación, ejecución, análisis, seguimiento, obtención evidencia, elaboración informe, revisión y envío, aprobación final, comunicación de resultados.

A continuación, se detallan los informes que deben ser reportados, periodicidad y dependencia a la que se debe reportar:

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 1 8 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

INFORMES A REPORTAR

INFORME	PERIODICIDAD	DEPENDENCIA A LA CUAL SE REPORTA
PMR	Mensual - Trimestral	Dirección de Planeación
Plan Operativo Anual –POA-	Mensual - Trimestral	Dirección de Planeación
Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad	Mensual	Dirección de Planeación
Plan de mejoramiento	Trimestral	Dirección de Planeación
Matriz de oportunidades	Trimestral	Dirección de Planeación
Planificación del cambio	Trimestral	Dirección de Planeación
Salidas No Conformes	Trimestral	Dirección de Planeación
Proyecto de inversión	Mensual	Personería Auxiliar
Mapa de riesgos	Cuatrimestral	Dirección de Planeación
		Oficina de Control Interno
Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP	Cuatrimestral	Dirección de Planeación
		Oficina de Control Interno
Informe semestral para el Concejo de Bogotá	Semestral	Secretaría General
Informe semestral de control interno	Semestral	Oficina de Control Interno
Evaluación por dependencias	Anual	Oficina de Control Interno

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

Por otra parte, como resultado del ejercicio de prevención y control a la función pública y los requerimientos del Despacho; algunos de estos informes son presentados al señor Personero, dependiendo de los temas de impacto para la ciudad y la necesidad de prevenir, advertir o evitar afectaciones al ordenamiento jurídico, patrimonio público y violaciones a los derechos de las personas.

Teniendo en cuenta, que las situaciones de ciudad permanecen en constante cambio, no existe una periodicidad para la entrega de estos informes. Durante el período comprendido entre el 01 de julio 2023 al 30 de junio 2024, se han remitido al Despacho del Personero 6 informes, sobre los cuales la Personería de Bogotá D.C., se ha pronunciado, a continuación se relacionan:

INFORMES PRESENTADOS A LA ALTA DIRECCION

No.	INFORME	DELEGADA	LINK CONSULTA NOTICIA
1	Mortalidad materna en el Distrito Capital	PD para el sector Salud	https://www.elnuevosiglo.com.co/nacion/aumentamortalidad-materna-en-bogota-denuncia-personeria https://www.eltiempo.com/bogota/personeria-de-bogota-dice-que-aumento-la-mortalidad-materna-en-la-ciudad-773776

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 19 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

No.	INFORME	DELEGADA	LINK CONSULTA NOTICIA
2	Seguridad en Transmilenio	PD para el sector Seguridad, Convivencia y Justicia	https://www.rcnradio.com/bogota/fallas-en-transmilenio-estas-son-las-advertencias-de-la-personeria-de-bogota
3	Condiciones de comodidad y accesibilidad en el sistema de transporte público Transmilenio	PD para los sectores Planeación y Movilidad	https://citytv.eltiempo.com/fotos-y-videos/video-y-multimedia/la-personeria-de-bogota-identifico-diferentes-problematicas-en-estaciones-de-transmilenio_63719
4	Ruta integral para la convivencia escolar	PD para los sectores Educación y Cultura, Recreación y Deporte	https://www.semana.com/politica/articulo/organismos-de-control-le-ponen-la-lupa-a-la-convivencia-escolar-en-bogota-le-urgen-medidas-a-la-alcaldia/202350/
5	Obras de transporte masivo en Bogotá, D.C.	PD para los sectores Planeación y Movilidad	https://www.eltiempo.com/bogota/personeria-advierte-retrasos-en-obras-troncales-de-las-av-68-y-ciudad-de-cali-796347
6	Verificación de la operación y administración del cable aéreo de Ciudad Bolívar por parte de la operadora distrital de transporte	PD para los sectores Planeación y Movilidad	https://cambiocolombia.com/pais/los-cuestionamientos-la-rolita-el-proximo-operador-del-transmicable-de-ciudad-bolivar

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

4.2 Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos que deben cumplir los informes de acción de prevención y control a la función pública y sus seguimientos están definidos en el procedimiento para adelantar la acción de prevención y control a la función pública (06-PT-01) y el procedimiento para adelantar el seguimiento a los resultados de una acción de prevención y control a la función pública (06-PT-06), en los apartes de políticas de operación, desarrollo, control de registros, normatividad aplicable y anexos.

De igual manera, se tiene establecida la matriz de requisitos legales en la cual se encuentra plasmada la normatividad legal vigente que aplica para el proceso 6.

4.3 Liberación de los Productos y Servicios

El informe se libera cuando es notificado a la entidad vigilada y, si se requiere, se traslada a otros entes de vigilancia y control.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 0 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

4.4 Control de las Salidas No Conformes

Para la vigencia 2023, con la implementación del “Módulo de Prevención y Control a la Función Pública” se logró verificar el 100% de los expedientes finalizados a la fecha, permitiendo de esta manera, identificar 68 Salidas No Conformes a partir del tercer trimestre 2023. Se reportan en el formato 01-FR-22.

Las acciones correctivas se registran en el formato 01-FR-25.

5. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo y al cumplimiento de metas POA, se realiza mensualmente, a través del reporte de PMR que debe realizar cada Delegada y de un cuadro de control donde se consolida la información respectiva por cada una de las metas. De igual manera, se verifican los soportes de la información que es reportada, ya sea en el SINPROC, o, en el OneDrive, según corresponda.

De igual manera, la Personera Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública realiza mesas de seguimiento con los Delegados, en las cuales se revisa el avance y estado de cada una de las acciones de prevención y control a la función pública y requerimientos.

Adicionalmente, se realiza autoevaluación aleatoria sobre la aplicación de los procedimientos y formatos vigentes del proceso.

A continuación, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de las metas POA del proceso 6 a 31 de diciembre de 2023 y a 30 de junio de 2024:

CUMPLIMIENTO METAS POA DICIEMBRE 2023 y JUNIO 2024

Meta	2023(31/12/2023)			2024 (30/06/2024)		
	Programado	Ejecutado	% cumplimiento	Programado	Ejecutado	% cumplimiento
Realizar informes en los cuales se evalúen las políticas ambientales, el manejo de recursos hídricos, proyección y bienestar animal y desarrollo urbano en el Distrito Capital.	6	6	100%	1	1	100%

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 1 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

Meta	2023(31/12/2023)			2024 (30/06/2024)		
	Programado	Ejecutado	% cumplimiento	Programado	Ejecutado	% cumplimiento
Realizar acciones de prevención y control a la función pública para fortalecer la moralidad pública	259	281	108,50%	72	91	126,40%
Realizar acciones de prevención y control a la función pública - seguimientos, para fortalecer la moralidad pública	30	39	130%	10	17	170%
Realizar audiencias públicas y/o mesas de trabajo, las cuales permitan la participación ciudadana, con énfasis en los Derechos e intereses colectivos.	15	18	120%	4	5	125%
Realizar acompañamientos a los ciudadanos que intervienen en los diferentes espacios de participación ciudadana.	40	61	152,50%	20	29	145%
Realizar espacios de diálogo con las personas para retroalimentar las actividades de participación ciudadana.	30	42	140%	20	23	115%

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

Es importante señalar que en las hojas de vida de los indicadores se encuentra consolidado el reporte de la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública y el de la Personería Delegada para la Coordinación de Gestión de las Personerías Locales. En el cuadro de seguimiento se evidencia la información discriminada por Coordinación

De acuerdo con las directrices de la alta dirección, la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública y 08 de las Delegadas adscritas, que se encuentran ubicadas en el edificio antiguo de la sede central no prestan atención al usuario.

La Personería Delegada para el sector Salud, es la única que realiza atención a usuarios y para realizar el seguimiento a la percepción del servicio y satisfacción del cliente, se aplica aleatoriamente el formato 14-FR-18 Encuesta de satisfacción al usuario.

En el período comprendido entre julio 2023 a junio 2024, se aplicaron 1.191 encuestas.

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.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

4. Resultados de la Auditoría:

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción al usuario, en el período comprendido de julio 2023 a junio 2024:

TABULACION ENCUESTAS DE SATISFACCION DELEGADA SALUD

PREGUNTAS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	NO APLICA
La disposición y amabilidad de quien lo atendió fue:	6	3	153	1.023	6
La información suministrada fue clara y suficiente:	9	7	203	968	4
En las instalaciones aspectos como (Limpieza, Orden, Facilidad de Acceso, Señalización, Baños, Elementos de Bioseguridad, etc.) los considera:	4	5	380	773	29
El tiempo de espera en el canal de atención Presencial, Escrito, Telefónico, Virtual, WhatsApp o Chat Institucional por el cual accedió lo considera:	7	15	247	914	8
Califique el grado de satisfacción general del servicio recibido:	3	6	183	982	5
SUMA TOTAL DE LAS RESPUESTAS	41	36	1.166	4.660	52
SUMA TOTAL DE LAS ENCUESTAS julio 2023 a junio 2024					1.191

Fuente: Proceso Prevención y Control a la Función Pública

Del total de las 1.191 encuestas diligenciadas por los usuarios, se evidencia que el 83% califica el servicio de manera excelente y un 15% le parece bueno el servicio.

Las encuestas calificadas deficientes se relacionan con usuarios que manifiestan dificultades en el acceso a los servicios de salud, pero que la atención no depende de la Personería de Bogotá.

6. MEJORA

De junio 2023 a Julio 2024, la Personería Delegada para la Coordinación de Prevención y Control a la Función Pública y sus 09 Delegadas adscritas, no contaban con plan de mejoramiento. Sin embargo, con el ejercicio de autoevaluación de los expedientes y la identificación de Salidas No Conformes, se requirió la formulación de planes de mejoramiento, los cuales ya se encuentra con cumplimiento del 100%.

4.1. Hallazgos y/o No Conformidad

Durante el desarrollo del proceso de auditoria no se encontraron No conformidades.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 3 de 24
		Vigente desde: 27/08/2019	

5. Fortalezas y Recomendaciones:

5.1. Fortalezas

- ✓ El equipo de trabajo muestra compromiso y el coordinador del proceso liderazgo como responsable del Proceso, cumpliendo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad-SGC.
- ✓ El ambiente en el que se desarrollan las diferentes actividades es propicio, cuenta con buenas instalaciones y un alto nivel de competencias funcionales, optimizando las actividades del Proceso Prevención y Control a la Función Pública.
- ✓ Disposición por parte de los funcionarios, para suministrar oportunamente los documentos e información requerida en la realización de la auditoría.

5.2. Recomendaciones

- ✓ De acuerdo con los porcentajes de cumplimiento del POA, los cuales superan el 100%, es necesario que la personería Delegada revise sus metas y el indicador, con el fin de ajustarlo al 100% y tener una mejor planeación de sus actividades y control de sus indicadores.
- ✓ Socializar los resultados del presente informe a los responsables del Proceso.
- ✓ Generar una evaluación a partir de este informe de los clientes internos que permitan monitorear el desempeño de las funciones para la toma de decisiones.
- ✓ Continuar con las capacitaciones al personal que permitan generar habilidades acordes con sus funciones.

6. Conclusiones:

- ✓ Existe satisfacción por la labor realizada ya que el Proceso cumplió con los objetivos estratégicos y metas operativas en armonía con los lineamientos establecidos.
- ✓ Con respecto a la percepción del cliente externo como sujeto de control, se concluye que es satisfactoria, ya que de las 1.191 encuestas realizadas por la Personería Delegada para el sector Salud el 83% califica el servicio como excelente.
- ✓ El Proceso Prevención y Control a la Función Pública ha cumplido los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad-SGC Norma NTC ISO 9001:2015, para el periodo auditado.

PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D. C.	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA	Código: 16-FR-06	
		Versión: 11	Página: 2 de 24 4
		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: MARIA TERESA BABATIVA CAICEDO Empleo: Profesional Especializado 222-04</p>

APROBÓ
<p>Firma:</p>  <p>Nombre: WILLIAM OSPINA GIRALDO Empleo: Jefe Oficina de Control Interno</p>