|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha:** | Marzo 31 de 2020 |
| **Proceso Auditado:** | Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones - APIC |
| **Responsable del Proceso:** | Martha Patricia Aguilar Copete – Secretaría General (E) |
| **Auditores:** | Edna Matilde Vallejo Gordillo – Jefe de Control Interno  Andrea Rafaela Montoya González – Auditora Líder (**agosto de 2019 a febrero de 2020**)  Edy Johana Melgarejo Pinto – Auditora Líder (**a partir de marzo de 2020**)  Igor Arafat Gutiérrez Stand – Auditor acompañante  Wilson Alberto Martín Barreto - Auditor acompañante  José Alejandro Moreno Téllez - Auditor acompañante |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO:** | Evaluar el cumplimiento de las actividades y controles asociados al Proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, documentado en el Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con la programación del PAA-Plan Anual de Auditorías 2019, aprobado por el CICCI-Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la UAERMV. |
| **ALCANCE:** | Esta evaluación cobija las actividades ejecutadas en el proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones durante el periodo comprendido 01- 09- 2018 a 30-06- 2019 para los siguientes aspectos:  1-El cumplimiento del Manual Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas ACI - MA- 001 V2.  - Numeral 6. Canales de atención: 6.2 Virtual, 6.2.1 Correo electrónico institucional 6.3 Frentes de Trabajo  2- El cumplimiento del Plan Institucional de Participación Ciudadana de la UAERMV APIC- PL-001 V4 y V5.  - Numeral 9. Escenarios de Participación y Corresponsabilidad con la ciudadanía  - Numeral 11. Cronograma  3. Cumplimiento de los procedimientos  -Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD ACI-PR-001 V9  -Procedimiento de Participación Ciudadana APIC- PR-002 V1 y V2  4.El cumplimiento de la meta de los indicadores y su eficacia frente al objetivo del proceso.  -APIC-IND-001-V5 Indicador Tiempo de Respuesta a PQRSFD (los vigentes en el periodo de la auditoría)  -APIC-IND-002-V1 Indicador Claridad de Respuesta a PQRSFD (los vigentes en el periodo de la auditoría)  -APIC-IND-004-V1 Indicador Satisfacción de los Colaboradores (los vigentes en el periodo de la auditoría)  -APIC-IND-003-V2 Indicador Cumplimiento Modelo de Sostenibilidad (los vigentes en el periodo de la auditoría)  5. La atención de las observaciones emitidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en comunicaciones recibidas durante el periodo 01 de septiembre de 2018 a 30 de junio de 2019  6. Verificación del normograma del Proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, publicada en el link de trasparencia de la Entidad y de las normas relacionadas en la caracterización del proceso.  7.El cumplimiento de las actividades de la supervisión establecidas en el Manual de Interventoría y Supervisión de Contratos (CON - MA- 002-V6 aprobado mediante Resolución 449 de 26 -08-2015)  8.El cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 003 de 2013 respecto ´´Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos´´.  9.Seguimiento a las recomendaciones generadas en la auditoría ejecutada por la OCI al Proceso en 2018, informe enviado mediante memorando 20181600067423 de diciembre 12 del 2018. |
| **CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA** | |
| En cumplimiento del plan de auditoría previsto para el **PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES -APIC** se adelantaron las siguientes actividades:   * Programación y desarrollo de una (1) reunión de apertura el día 14 de agosto de 2019 con el líder directivo y representantes de Atención al Ciudadano y de la Gerencia GASA. * Tres (3) mesas de trabajo con el personal designado para atender la auditoría en las siguientes fechas: 20 de agosto, en la sede administrativa con representantes de Atención al Ciudadano y Gerencia GASA; 23 de octubre en la sede administrativa, con representantes de la Gerencia GASA y 24 de octubre de 2019, en la sede la Elvira en la oficina de Atención al Ciudadano. * Solicitud de documentos resultado de las mesas de trabajo, lo cual quedó consignado en actas. * Dos pruebas de recorrido en el marco de verificación los aspectos que establece la Directiva 003 de 2013, los días 6 (sede administrativa) y 16 (sede La Elvira) de noviembre de 2019. * Una mesa de trabajo en la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el día 13 de noviembre de 2019. * Análisis de la documentación e información recibida por correo interno. * Entrega al equipo auditado del informe preliminar mediante memorando 20201600008723 del 24 de febrero de 2020 * Instalación de la mesa de cierre de la auditoría el día 28 de febrero de 2020, en la cual se informó al equipo auditado el cambio de auditora líder. * Continuación de la mesa de cierre, el 12 de marzo, en la cual el equipo auditado presentó sus aportes documentales y argumentos respecto del informe preliminar recibido. * Análisis por parte del equipo auditor de los aportes documentales y los argumento anteriores.   Como resultado de la auditoría se identificaron **13** hallazgos, que se detallan por tema a continuación:  **I - PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UAERMV SAP – PL- 001 Versión 4 y 5**  **TEMA: Talleres Formativos Externos**  Con el fin de evaluar el cumplimiento de los numerales 9 y 10 del Plan Institucional de Participación Ciudadana (versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4, respectivamente), ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANÍA EN LA UAERMV - **Talleres Formativos y de Sensibilización para partes interesadas externas**, se verifica la realización de los talleres para todas las obras cuya intervención fue rehabilitación.  En desarrollo de la mesa No. 1, se solicitó a la coordinadora social de la Gerencia GASA, los documentos que dieran cuenta de los Talleres Formativos y de Sensibilización para partes interesadas externas, dictados a la comunidad, lo cual se comparó con el número de intervenciones tipo rehabilitación que ejecutó el proceso Gerencia de Intervención, cuya información fue puesta a disposición en la auditoría que se hizo al proceso entre 2018 y 2019.  El proceso auditado aportó 59 actas que registran listados de asistencia a Talleres de Sostenibilidad; al cotejar la base de datos suministrada por la Gerencia de Intervención versus el número de las actas, se encontró:  **Cuadro No.1**  **COMPARATIVO TALLERES REALIZADOS / REHABILITACIONES EJECUTADAS**  **SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2018**     |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TALLERES REALIZADOS DE SOSTENIBILIDAD**  **SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2018** | **REHABILITACIONES EJECUTADAS POR LA UAERMV**  **SEPTIEMBRE– DICIEMBRE**  **2018** | **Diferencia Rehabilitaciones -Talleres** | | **32** | **34** | **2** |   Fuente a partir de la información suministrada por el proceso GASA - Base de datos suministrada por el proceso IMVI  **Cuadro No. 2**  **COMPARATIVO TALLERES REALIZADOS / REHABILITACIONES EJECUTADAS**  **ENERO A JUNIO 2019**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TALLERES REALIZADOS DE SOSTENIBILIDAD**  **ENERO Y JUNIO DE 2019** | **REHABILITACIONES EJECUTADAS POR LA UAERMV**  **ENERO Y JUNIO DE 2019** | **Diferencia Rehabilitaciones -Talleres** | | **55** | **59** | **4** |   Fuente a partir de la información suministrada por el proceso GASA - Base de datos suministrada por el proceso IMVI  **HALLAZGO No.1 (No. 1 en el informe preliminar)**  Al comparar las cifras anteriores, **SE EVIDENCIÓ** que el número de rehabilitaciones por periodo supera en 17 a los talleres dictados en cada semestre, es decir, 34 en total para los dos. Se concluye que no fueron presentados los soportes de 34 talleres, de acuerdo con el número de intervenciones tipo Rehabilitación (RH) y Rehabilitación Rígido (RH- R), reportadas en la base de datos de IMVI.  **Lo anterior incumple:**   * El Plan Institucional de Participación Ciudadana numeral 9 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA que establece *“Una vez estén ejecutadas las obras (de rehabilitación) se identificará el lugar y se abrirá el espacio convocado con volantes (por los residentes sociales), para realizar talleres de sensibilización en donde traten temas sobre normas referentes al cuidado y conservación de las vías, señalizaciones, accesos peatonales y vehiculares PMT (plan de manejo de tráfico) entre otros.”* * El procedimiento SAP- PR-002 V4 PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA que establece: Actividad 10. Realizar los Talleres Formativos y de Sensibilización “Para las intervenciones de Rehabilitación se debe realizar el taller formativo y de sensibilización a la comunidad del área de influencia (colegios, jardines, adultos mayores, comunidad general entre otros) al estar al 90% o al 100% de ejecutada la intervención”.   **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado aclaró que aunque no fueron aportadas en la auditoría las actas, solicita al equipo auditor revisar los soportes de actas que se entregarán como evidencia del cumplimiento de los talleres, con el fin de desvirtuar el hallazgo, así:  Para 2018: 32 actas y dos (2) email de justificación.  Para 2019: 55 actas y cuatro (4) email de justificación.  **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Analizadas las evidencias suministradas mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, se encuentra que entre la vigencia 2018 y 2019 no se realizaron seis (6) talleres y la justificación dada para la no realización de cuatro (4) de ellos es: "… *En correo se evidencia tipo de intervención de mantenimiento…*" sin precisiones adicionales.  El análisis anterior, se resume en el siguiente cuadro:  **Cuadro No. 3**  **RESUMEN TALLERES NO EJECUTADOS**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Año** | **CIV** | **Diagnóstico**  **Inicial – tipo de intervención**  **(1)** | **Intervención**  **reportada**  **como ejecutada**  **(2)** | **Fecha en la cual IMVI informa a GAM para socialización (1)** | **Fecha prevista inicio de la obra (2)** | **Fecha de Terminación de obra** | **Observación OCI** | | 2018 | 16003615 | RH | RH | NA | NA | NA | No se aportó evidencia de la realización del taller.  En Excel suministrado indican “*se encuentran encuestas pero no taller”* | | 19007851 | CL | RH | 17/11/2018 | 23/11/2018 | 20/12/2018 | No se realizó el taller, justifican con correo.  Hay 33 días entre la fecha del correo inicial y la terminación de la obra. | | 2019 | 8006222 | CC | RH | 06/05/2019 | 09/05/2019 | 24/05/2019 | No se realizó el taller, justifican con correo.  Hay 18 días entre la fecha del correo inicial y la terminación de la obra | | 19007483 | CC | RH | 28/01/2018 |  | 11/03/2018 | No se realizó el taller, justifican con correo.  Hay 42 días entre la fecha del correo inicial y la terminación de la obra | | 19007387 | CC | RH | 31/12/2018 |  | 26/01/2019 | No se realizó el taller, justifican con correo.  Hay 26 días entre la fecha del correo inicial y la terminación de la obra | | 19007529 | RH | RH | NA | NA | NA | No se aportó evidencia de la realización del taller.  En Excel suministrado indican “*sin soporte”* |   **Fuente:** Elaboración propia a partir de las actas entregadas en la mesa de cierre.  RH: rehabilitación; CL: cambio de losa; CC: cambio de carpeta; NA: no aplica.  No obstante, al verificar las fechas de envío de los correos donde el Proceso de Intervención solicitaba a Gestión Social las socializaciones con la fecha de terminación de cada uno de estos CIV, se encontró que existieron plazos entre 18 y 42 días, tiempo prudencial, para que el residente social asignado se percatará del cambio de intervención y tomara los acciones necesarias para dictar los talleres.  Teniendo en cuenta que las evidencias aportadas por el proceso auditado referente al cumplimiento de los talleres formativos durante las vigencias 2018 y 2019, no desvirtúan que no se dictaron la totalidad de los talleres se ajusta la redacción del hallazgo, se hace precisión en la cifra y se **RATIFICA EL HALLAZGO** tal como se indica a continuación:  **HALLAZGO No. 1 (redacción ajustada)**  Al comparar el número de los talleres de sostenibilidad realizados durante el periodo de la auditoría con el número de rehabilitaciones ejecutas por la UAERMV, para el mismo lapso de tiempo, **SE EVIDENCIÓ** que el número de rehabilitaciones supera en seis (6) los talleres, de acuerdo con el número de intervenciones tipo Rehabilitación (RH) y Rehabilitación Rígido (RH- R) reportadas en la base de datos del proceso IMVI.  **Lo anterior incumple:**   * El Plan Institucional de Participación Ciudadana numeral 9 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA que establece *“Una vez estén ejecutadas las obras (de rehabilitación) se identificará el lugar y se abrirá el espacio convocado con volantes (por los residentes sociales), para realizar talleres de sensibilización en donde traten temas sobre normas referentes al cuidado y conservación de las vías, señalizaciones, accesos peatonales y vehiculares PMT (plan de manejo de tráfico) entre otros.”* * El procedimiento SAP- PR-002 V4 PROCEDIMIENTO GESTIÓN SOCIAL EN OBRA que establece: Actividad 10. Realizar los Talleres Formativos y de Sensibilización “Para las intervenciones de Rehabilitación se debe realizar el taller formativo y de sensibilización a la comunidad del área de influencia (colegios, jardines, adultos mayores, comunidad general entre otros) al estar al 90% o al 100% de ejecutada la intervención”.   ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  **TEMA:** **Encuentros Ciudadanos**  Con el fin de evaluar el cumplimiento de los numerales 9 y 10 del Plan Institucional de Participación Ciudadana (versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4, respectivamente), ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANÍA EN LA UAERMV - **Encuentros Ciudadanos,**  donde se establece que los temas tratados en los encuentros realizados por la UAERMV sean producto de las reuniones concertadas entre las líderes sociales de la Gerencia GASA, se solicitaron los registros documentales respectivos.  En mesa de trabajo No. 01 el proceso auditado dio a conocer la metodología empleada en desarrollo de los encuentros ciudadanos liderados por la Gerencia GASA, se solicitaron las actas de las mesas de trabajo adelantadas por los servidores y las servidoras públicas que lideran cada una de las cinco (5) zonas en Bogotá D.C., definidas por la entidad, en donde se definieron los temas específicos a tratar en los encuentros ciudadanos.  El proceso aportó evidencia de la realización de dos (2) encuentros ciudadanos, liderados por la Gerencia GASA, octubre de 2018 y mayo de 2019 en las localidades de Candelaria y Suba, respectivamente:   * Registro fotográfico de los dos (2) encuentros ciudadanos. * Resumen de los temas tratados en los encuentros realizados.   **HALLAZGO No. 2 (No. 3 en el informe preliminar)**    Entre los soportes recibidos del proceso **NO** **SE EVIDENCIARON** las actas de reunión entre las líderes sociales que dieran cuenta del análisis previo en la identificación de temas a tratar en los encuentros ciudadanos realizados.    **Lo anterior incumple**:   * El Plan Institucional de Participación Ciudadana UAERMV APIC-PL Numerales 9 y 10 (versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4, respectivamente), Escenarios de participación ciudadana - Encuentros con la Ciudadanía, que establecen:   “… *Mediante mesas de trabajo con los servidores y servidoras públicas que lideran cada una de las cinco (5) zonas de Bogotá D.C. definidas por la entidad y con la programación de intervención por cuadrantes que comprenden estas zonas, se identifican las necesidades de la comunidad (vías en deterioro, dudas sobre las intervenciones, materiales usados, recursos, presupuesto, priorización entre otros) para definir los temas específicos para tratar en los encuentros ciudadanos…”*  ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  **TEMA: Comisiones Intersectoriales**  Con el fin de evaluar el cumplimiento de los numerales 9 y 10 del Plan Institucional de Participación Ciudadana (versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4, respectivamente), ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD CON LA CIUDADANIA EN LA UAERMV, **Comisiones Sectoriales e Intersectoriales,** se solicitaron los informes presentados por el Gerente de GASA ante la alta dirección, durante el periodo de la auditoría, que dieran cuenta de la participación de los directivos delegados en las 14 comisiones sectoriales e intersectoriales que se detallan en el plan.  Durante la mesa de trabajo No. 2, llevada a cabo con la Gerencia Gasa, el gerente aclaró al equipo auditor que está delegado para asistir a la Comisión Intersectorial para la Sostenibilidad, Protección Ambiental y el Ecoturismo del Distrito Capital bajo la coordinación la Secretaría Distrital de Ambiente; ante esta precisión se le solicitan los informes presentados a la alta dirección de su participación en esta comisión.  La Gerencia aportó en tres (3) folios el documento titulado **INFORME DE ASISTENCIA A LAS COMISIONES SECTORIALES E INTERSECTORIALES PRIMER SEMESTRE 2019.**  Al verificar el contenido del documento aportado por la Gerencia GASA, se constató que hace referencia a tema tratados en las mesas de trabajo con la Veeduría Distrital, en particular, Nodos Sectoriales de Movilidad, de acuerdo con el cronograma establecido por la Veeduría; los temas contenidos en el documento aportado se relacionan a continuación:   * Temas Propuestos Dentro de los Nodos Sectoriales e Intersectoriales * Temas Tratados Dentro de los Nodos Sectoriales e Intersectoriales Primer Semestre 2019. * Participación de la Entidad en los Nodos Sectoriales e Intersectoriales * Avances y Resultado de la Participación.   Así mismo, se reciben nueve (9) actas de asistencia a los Nodos Sectoriales, citados por la Veeduría Distrital, para mejorar la participación y atención a la ciudadanía y partes interesadas, como se observa en la siguiente relación:  Cuadro No. 4  **ACTAS DE ASISTENCIA EVIDENCIAS POR EL PROCESO – NODOS SECTORIALES**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **EVIDENCIA** | **FECHA** | **TEMA** | **ENTIDAD** | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | OCTUB – 2018 | NODO FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN | VEEDURÍA DISTRITAL | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | FEBRER – 2019 | PLENARIA DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS | VEEDURÍA DISTRITAL | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | ABRIL – 2019 | NODO FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN | VEEDURÍA DISTRITAL | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | MAYO – 2019 | NODO COMUNICACIÓN Y LENGUAJE CLARO | VEEDURÍA DISTRITAL | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | JUNIO – 2019 | NODO COMUNICACIÓN Y LENGUAJE CLARO | VEEDURÍA DISTRITAL | | ACTA Y LISTA DE ASISTENCIA | JULIO -2019 | NODO ARTICULACIÓN PQRS Y CIDUADANÍA | VEEDURÍA DISTRITAL | | LISTA DE ASISTENCIA | AGOSTO- 2019 | NODO LENGUAJE CLARO | VEEDURÍA DISTRITAL | | LISTA DE ASISTENCIA | SEPT. – 2019 | NODO PQRS Y CIUDADANÍA | VEEDURÍA DISTRITAL | | LISTA DE ASISTENCIA | SEPT.- 2019 | JORNADA MESA DISTRITAL CABILDANTE ESTUDIANTIL | VEEDURÍA DISTRITAL |   Fuente: APIC-CP - 001 V1- Caracterización del proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones  De otra parte, en la página WEB de la UAERMV, a través del link <https://intranet.umv.gov.co/transparencia-umv/> numeral 2.8.1 - Instancias de Coordinación Institucional, se constató que la entidad participa, al menos en tres (3) **Comisiones Intersectoriales:** Seguridad Vial, Servicio al Ciudadano y la referida por el gerente en la mesa de trabajo**,** tal como se observa en el siguiente cuadro:  **Cuadro No. 5**    Fuente: <https://intranet.umv.gov.co/transparencia-umv/>  **HALLAZGO No. 3 (No. 4 en el informe preliminar)**  Revisada la información aportada por el proceso **NO SE EVIDENCIÓ** el informe consolidado por la Gerencia GASA que da cuenta de la participación de la UAERMV en la **COMISIÓN INTERSECTORIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y EL ECOURBANISMO DEL DISTRITO CAPITAL -CISPAER**, dado que los contenidos en el documento remitido no hacen referencia a las sesiones que la Secretaría Distrital de Ambiente ha convocado mediante radicados: 20181120056192 de abril 17 de 2018, 20181120111992 de agosto 8 de 2018, 20181120158502 de noviembre 14 de 2018 y 20191120076952 de junio 17 de 2019, en las cuales los temas de las agendas fueron:  -Presentación del análisis técnico y normativo de las Mesas del CISPAER, en el marco del fortalecimiento y racionalización de Instancias de Coordinación.  -Panorama de las Políticas Públicas Ambientales, en el marco del Decreto 668 de 2017.  -Formulación de la Política Pública Distrital de Producción y Consumo Sostenible en el marco del Decreto 668 de 2017.  -Presentación del Informe anual de calidad del aire de Bogotá – vigencia 2017.  -Socialización del seguimiento al PACA Distrital – vigencia 2017 .  -Presentación de la formulación de la Política Pública Distrital de Producción y Consumo Sostenible en el marco del Decreto 668 de 2017.  -Socialización de la Política Pública de Eco-Conducción.  -Presentación de la estrategia comunicativa Bogotá Vital es Salud Urbana.  -Presentación del Plan de Acción de la Política Distrital de Salud Ambiental.  -Seguimiento a la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental durante las vigencias 2017- 2018  Varios  **Lo anterior incumple:**   * El Plan Institucional de Participación Ciudadana UAERMV APIC-PL. Numerales numerales 10 y 9 (versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4 respectivamente) **Comisiones Sectoriales e Intersectoriales** que establecen:   “*Comisiones Intersectoriales Nota: De acuerdo con lo programado por el Distrito Capital, la UAERMV asistirá a las comisiones intersectoriales y demás participaciones externas, delegadas por el Director General según la competencia de las dependencias UAERMV,* ***de las cuales se generará un informe por cada participante que será consolidado y entregado por la Gerencia GASA*** *a la Alta Dirección para la toma de decisiones en Revisión por la Dirección”.*   * Caracterización Proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones **– APIC- CP- 001** Versión1. Observación de la actividad No. 8 (Desarrollar las actividades definidas en el cronograma Plan Institucional de Participación Ciudadana) que dice: “*Informar al Comité Directivo por medio físico o correo institucional las participaciones externas a las cuales asiste la entidad, en los dos días posteriores de cada participación*”. * Caracterización Proceso Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones **– APIC- CP- 001** Versión1. **Actividad 4,** que establece: **“***Asistir a la Mesa, Comité Sectorial y/o Comisión Intersectorial convocada”.*   **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado manifestó que el informe se rindió verbalmente ante el Comité Directivo, al cual también asiste la jefe de la Oficina de Control Interno, donde no se levantó acta y solicita dejarlo como observación.  **Análisis de la OCI- aportes del equipo auditado**  Es importante precisar que, el criterio de auditoría es evaluar el informe derivado de la participación de la UAERMV en las **Comisiones Intersectoriales** en las que es representada por los delegados de la Dirección General; lo anterior, dado que se confirmó que la entidad participa al menos en tres (3): Seguridad Vial, Servicio al Ciudadano y CISPAER.  Respecto de la presentación de resultados verbales ante el Comité Directivo, informada por el Gerente GASA de la participación en CISPAER, dado que el mismo plan establece: “ … ***de las cuales se generará un informe por cada participante que será consolidado y entregado por la Gerencia GASA*** *a la Alta Dirección para la toma de decisiones en Revisión por la Dirección…” ,* se concluye que se hace referencia a un documento escrito que el gerente consolida con la información que recibe de los delegados que asisten a las mesas de Seguridad Vial y de Servicio al Ciudadano, que incluye su participación en CISPAER, con el fin de presentarlo ante la alta dirección; máxime cuando se constituye en un insumo para la Revisión por la Dirección de la cual se debe dejar acta, por la importancia que reviste para la mejora del Sistema de Gestión de la UAERMV.  Para confirmar lo anterior, en la observación de la actividad No. 8 DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL CRONOGRAMA PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA que se registra en la caracterización del proceso APIC se precisa: “… *Informar al Comité Directivo por* ***medio físico o correo institucional*** *las participaciones externas a las cuales asiste la entidad, en los dos días posteriores de cada participación…*”  De lo anterior se concluye que los reportes al Comité Directivo son escritos y que no solo es un informe físico consolidado que rinde la Gerencia GASA, sino que cada vez que un delegado participa en uno de los escenarios de participación debe reportarlo al informe al Comité Directivo en medio físico o virtual.  Para mayor ilustración se tomó la imagen del numeral 11. CRONOGRAMA del Plan Institucional de Participación Ciudadana, a que hace referencia la observación 8 mencionada:      Por lo tanto, no se acepta el argumento dado que al no aportar la evidencia del informe consolidado y presentado no es posible verificar el cumplimiento de la participación de la UAERMV en estas comisiones.  Teniendo en cuenta que lo informado en la mesa de cierre por el proceso auditado sobre la rendición verbal del informe consolidado por el gerente no desvirtúa lo anterior se **RATIFICA** el hallazgo.  *------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*  **TEMA: Identificación de Experiencias y Buenas Prácticas de Participación Ciudadana**  Con el fin de evaluar el cumplimiento de los numerales 12 y 13 del Plan Institucional de Participación Ciudadana UAERMV APIC-PL (Versiones aprobadas en SISGESTIÓN 5 y 4, respectivamente). **IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA,** en desarrollo de la mesa de trabajo No.1 se evaluaron los mecanismos de participación ciudadana a cargo proceso del proceso GASA.  De acuerdo con la explicación de los auditados se constató que, el proceso a través de distintas actividades como los encuentros ciudadanos, talleres de sostenibilidad y encuestas de satisfacción ciudadana, adelantan estrategias de participación ciudadana y obtienen resultados de la participación ciudadana; por lo anterior, se solicitó a los profesionales de la Gerencia GASA, el informe que da cuenta de los mecanismos de participación ciudadana elaborado por la Gerencia.  El proceso aportó como evidencia los soportes de la realización de dos encuentros ciudadanos así:   * En dos folios el documento “ENCUENTRO CIUDADANO 2018” realizado en la localidad de Candelaria con el respectivo registro fotográfico * En dos folios el documento “ENCUENTRO CIUDADANO LOCALIDAD DE SUBA 2019”respectivo registro fotográfico   **HALLAZGO No. 4 (No. 5 en el informe preliminar)**  Revisada la documentación aportada por el proceso **NO SE EVIDENCIÓ** el Informe que da cuenta de los mecanismos de participación ciudadana a cargo de la Gerencia GASA.  **Lo anterior incumple**:   * El Plan Institucional de Participación Ciudadana UAERMV APIC-PL. Numerales 12 y 13 (Versiones 5 y 4 respectivamente), **IDENTIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA** que establece:   “*Al final de cada vigencia, el proceso de Gestión Social y Atención a Partes Interesadas (SAP), presentará un informe que dé cuenta de los mecanismos de participación ciudadana utilizados para la comunidad en general, con el fin de establecer estrategias que fomenten su participación”.*  *---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*  **III- PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SAP-PR-001 VERSIÓN 1**  **TEMA: Observaciones de los numerales 9 y 11 de la Actividad B.**  Con el fin de verificar el cumplimiento de las **Observaciones 9 y 11 de la actividad B** (Analizar e incluir los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación), establecidas en el **Procedimiento de Participación Ciudadana SAP-PR-001 Versión 1**, respecto a la articulación, trazabilidad y consolidación de los resultados de la participación ciudadana, se consultó a la Gerencia GASA y la Oficina Asesora de Planeación - OAP, dado que son las dependencias involucradas.  En desarrollo de la mesa de trabajo No. 03 se solicitó al equipo de GASA precisar sobre los mecanismos e instancias de participación ciudadana a cargo de la Gerencia y de cómo el proceso realiza la consolidación de los resultados para su análisis y evaluación. En la intervención realizada por el gerente y los profesionales se explicó sobre la realización de los **encuentros ciudadanos**, las **encuestas de satisfacción a partes interesadas realizadas** en desarrollo de los **talleres de sostenibilidad** de vías, como componentes de participación ciudadana.  Teniendo en cuenta que la OAP hace parte de las dependencias involucradas en la Participación Ciudadana, se consultó de forma verbal a la profesional a cargo de la consolidación de reportes de participación ciudadana, sobre la articulación, trazabilidad y consolidación de los resultados, quien explicó:  *“… que en los resultados sobre participación ciudadana presentados en comité* ***SIG*** *no se incluía lo referente a la Gerencia GASA ni a la Oficina de Atención al Ciudadano, dado que no se tenía conocimiento en la OAP de un documento de trazabilidad que articulara y consolidara todos los reportes de las dependencias que inciden en la participación ciudadana…”*  No obstante, la profesional informó, que para este año desde la Gerencia GASA se solicitó la información contenida en OAP sobre la participación ciudadana a fin de elaborar el reporte.  **HALLAZGO No. 5 (No. 7 en el informe preliminar)**  **SE EVIDENCIÓ** que para el periodo de la auditoría no se tiene un documento de trazabilidad que articulé y consolidé los resultados de los mecanismos e instancias de la participación ciudadana en todos los procesos que inciden en ella, como está establecido en las observaciones **9 y 11,** **Procedimiento de Participación Ciudadana SAP-PR-001 Versión 1**, que indica:  *“****La OAP y GASA analizan*** *los resultados de las participaciones de conformidad al cronograma del Plan Institucional de Participación y determinan si se incluirán a través de programas, planes, proyectos o acciones…los cuales deberán informarse mes a mes por el delegado de la Dirección quien registrará en el* ***documento de trazabilidad*** *la forma en que los resultados* ***incidan en la gestión institucional”***  **Lo anterior incumple**:   * Procedimiento de Participación Ciudadana SAP-PR-001 Versión1, en su actividad B, de las Observaciones en los numerales **9 y 11** que establecen: * *El numeral 9. Analizar e Incluir los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación (registrados en el documento de Trazabilidad).* * *El numeral 11. Evaluar el cumplimiento del (de los) objetivo(s) y alcance(s) propuesto(s) en el plan institucional de participación (Se realimentan los resultados para tener en cuenta en la planeación de los próximos ejercicios. (Registre los resultados en el documento de trazabilidad de la participación ciudadana*)   **Cuadro No. 6**  **PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SAP-PR-001 VERSIÓN 1**  Fuente: Procedimiento de Participación Ciudadana SAP-PR-001 Versión 1   * El Decreto Distrital 503 de 2011[[1]](#footnote-2)en su Artículo 3° **Principios de la Política Pública Distrital de Participación Incidente,** literal g) I**ncidencia:**   *“Intervención proactiva en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se consiguen canalizar los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios para todas y todos en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública”*   * El Decreto Distrital 503 de 2011[[2]](#footnote-3)en su Artículo 6º **Líneas de la Política Pública Distrital de Participación Incidente,** literal h) **Estrategia de Seguimiento y Evaluación:**   *“Construir y desarrollar indicadores, que permitan hacer seguimiento a la* ***incidencia*** *de la participación ciudadana, en cada uno de los procesos de toma de decisiones de política pública que se desarrollen en el nivel local y distrital*”.  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado manifiesta que para 2017 y 2018 no se elaboró el informe consolidado; no obstante, para 2019 se adoptaron las acciones correctivas y se generó informe consolidado.  Se adjunta INFORME DE RESULTADOS PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA con fecha 2019 y por parte del proceso se solicita a la OCI revisar los soportes adjuntos con el fin de desvirtuar el hallazgo.  **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  La evidencia suministrada INFORME DE RESULTADOS PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, con fecha de diciembre de 2019, incluye el ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PROCESO APIC, con el siguiente contenido:  1. ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN - REUNIONES MASIVAS CON LA COMUNIDAD (GASA): durante el año 2019 con corte al 30 de octubre; se han realizado 278 reuniones contando con la asistencia de 2141 ciudadanos en su totalidad  2. ENCUENTROS CIUDADANOS (GASA): 2 encuentros  3. INFORME AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS  4. ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN-TALLERES FORMATIVOS DE SOSTENIBILIDAD (GASA)  5. NODOS SECTORIALES E INTERSECTORIALES VEEDURIA  En cada numeral se hace una breve descripción, lo que se hizo y el análisis.  Al analizar el documento mencionado, el equipo auditor concluye:   * Como documento, debe ser complementado en contenidos, análisis, resultados y conclusiones dado que no solamente se trata de registrar el histórico de reuniones llevadas a cabo y los temas tratados en cada una de ellas. * El procedimiento establece un *“documento de trazabilidad”* que se construye mes a mes cuyos resultados parciales se presentan ante el Comité Directivo; no es un documento que se elabore el final de cada vigencia. * Las conclusiones del informe final, al concluir la vigencia, son el insumo principal para presentar cada semestre, ante el Comité Directivo y el Comité del Sistema Integrado de Gestión (hoy Comité Institucional de Gestión y Desempeño), para la planeación de los siguientes ejercicios de participación ciudadana que realice la UAERMV, lo cual no se registra en el informe recibido.   Teniendo en cuenta los análisis anteriores no se desvirtúa que durante el periodo de auditoría no se realizó el documento de trazabilidad que registrara, articulara y consolidara los resultados de participación ciudadana en la UAERMV ni que fueran presentados antes los comités establecidos; por lo tanto, se **RATIFICA el hallazgo**.  **IV - MANUAL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS – ACI – MA – 001 VERSIÓN 2**    **TEMA: Canales de Atención – Correo electrónico institucional**  Con el fin de evaluar el cumplimiento del numeral 6.2.1 Correo electrónico institucional del Manual Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas en lo referente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias por Actos de Corrupción - PQRSFD, recibidas por medio del Correo electrónico institucional, se validó el procedimiento según la ejecución desde la Oficina de Atención al Ciudadano.  En mesa de trabajo No. 03 se solicitó a la profesional de Atención al Ciudadano - ACI, a cargo de la atención del correo institucional, dar a conocer el procedimiento aplicado en las PQRSFD allegadas por medio del correo electrónico [atenciónalciudadano@umv.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@umv.gov.co); así mismo, se solicitó la base de datos de las peticiones allegadas por este medio y el soporte de los correos emitidos a los peticionarios en cumplimiento del procedimiento.  Dado que el proceso no adjuntó el soporte de los correos emitidos a los peticionarios en cumplimiento del procedimiento establecido en el Manual Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas numeral 6.2.1 Correo Electrónico Institucional, que establece: “*Una vez recibido el requerimiento la persona designada enviará un mensaje al(la) Ciudadano(a) confirmado la recepción del requerimiento e informándole el número del radicado, la dependencia competente de atenderlo y el tiempo de respuesta según sea su clasificación”*, de la base de datos enviada por el equipo de **Atención al Ciudadano** que contenía un registro con 84 peticiones radicadas en la UAERMV vía mail, para el periodo de la auditoría, se tomó una muestra de veinte (20) peticiones y a través del aplicativo ORFEO para verificar el cumplimiento al procedimiento según el numeral 6.2.1, como se observa en el siguiente cuadro:  Cuadro No.7  **RADICADOS UAERMV RECIBIDOS VÍA MAIL**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **No** | **PERIODO ABRIL - MAYO DE 2019** | | | | **Radicados** | **Fecha ingreso** | correo de notificación [atenciónalciudadano@umv.gov.co](mailto:atenciónalciudadano@umv.gov.co) | | 1 | 20191120042732 | 4/04/2019 | NO | | 2 | 20191120042772 | 4/04/2019 | NO | | 3 | 20191120045272 | 10/04/2019 | NO | | 4 | 20191120047762 | 16/04/2019 | NO | | 5 | 20191120047772 | 16/04/2019 | NO | | 6 | 20191120047782 | 16/04/2019 | NO | | 7 | 20191120047792 | 16/04/2019 | NO | | 8 | 20191120047802 | 16/04/2019 | NO | | 9 | 20191120047812 | 16/04/2019 | NO | | 10 | 20191120047822 | 22/04/2019 | NO | | 11 | 20191120050292 | 23/04/2019 | NO | | 12 | 20191120050312 | 23/04/2019 | NO | | 13 | 20191120050382 | 23/04/2019 | NO | | 14 | 20191120050392 | 23/04/2019 | NO | | 15 | 20191120050402 | 23/04/2019 | NO | | 16 | 20191120050412 | 23/04/2019 | NO | | 17 | 20191120050422 | 23/04/2019 | NO | | 18 | 20191120050432 | 23/04/2019 | NO | | 19 | 20191120050862 | 24/04/2019 | NO | | 20 | 20191120051032 | 25/04/2019 | NO |   Fuente: elaboración OCI a partir de verificación aplicativo ORFEO  **HALLAZGO No. 6 (No. 8 en el informe preliminar)**  En desarrollo del ejercicio, mediante la verificación en el aplicativo ORFEO, de las 20 peticiones observadas **SE EVIDENCIÓ** que, en ningún caso se remitió al ciudadano(a) el correo confirmando la recepción del requerimiento, el número de su radicado, la dependencia competente para atenderlo ni el tiempo de respuesta, según sea su clasificación.  **Lo anterior incumple**:   * **Manual Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas - ACI- MA - 001 Versión 2,** numeral 6.2.1 Correo Electrónico Institucionalque establece: “*Una vez recibido el requerimiento la persona designada enviará un mensaje al (la) Ciudadano(a) confirmado la recepción del requerimiento e informándole el número del radicado, la dependencia competente de atenderlo y el tiempo de respuesta según sea su clasificación”.*   **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado manifestó:  *“Para el periodo de la auditoría no se realizó. Desde el mes de agosto de 2019 se cuenta actualizado el Manual de Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas (APIC-MA-001 V3 Manual de Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas)* [*https://www.umv.gov.co/sisgestion2019/documentos.php?id=2*](https://www.umv.gov.co/sisgestion2019/documentos.php?id=2)*, donde está actividad no fue contemplada. (se acepta)”*  **Análisis de la OCI - aportes del equipo auditado**  Al verificar en el documento APIC-MA-001 V3 MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTES INTERESADAS, manual actualizado en agosto de 2019, la precisión a que hizo referencia el equipo auditado, se encontró que el numeral **6 CANALES DE ATENCIÓN** de la versión 2, paso a ser el numeral 17. **CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA** en la nueva versión**,** donde se especifica:   * + 1. ***CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL***     *El correo electrónico institucional habilitado por la UAERMV para recibir PQRSFD es:*[*atencionalCiudadano(a)@umv.gov.co*](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)*, el cual debe usarse exclusivamente para fines institucionales, no debe utilizarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.*    *Los correos electrónicos de la ciudadanía remitidos a los(as) servidores(as) y/o contratistas de la Entidad deben ser remitidos al correo institucional*[*atencionalCiudadano(a)@umv.gov.co*](mailto:atencionalciudadano@umv.gov.co)*mediante el cual surtirá el trámite correspondiente. Sin excepción, no se pueden dar respuestas a peticiones que ingresaron a la Entidad mediante correos electrónicos alternos al autorizado para tal fin.*    Por lo anterior, se confirma que el criterio objeto de auditoría no se encuentra contenido en el numeral 17 de la nueva versión de este manual; no obstante lo anterior, en el numeral 18 que establece los protocolos de atención se confirmó que el criterio sigue vigente lo cual denota desconocimiento del equipo auditado, tal como se detalla a continuación:    Fuente: Pantallazo documento APIC-MA-001 publicado en SISGESTION.  **18. PROTOCOLOS DE ATENCIÒN, SERVICIO A LA CIUDADANÍA,** se confirmó que se debe responder al usuario un correo informándole el recibido del correo, ver párrafo que se transcribe:  ***18.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO.***  (…) *Informa al usuario(a) que su correo ha sido recibido y que se le dará respuesta de forma oportuna y eficaz en el tiempo establecido para ello.  (…)*    Teniendo en cuenta lo mencionado en la mesa de cierre, no se desvirtúa que durante el periodo de auditoría no se dio cumplimiento al numeral 6.2.1**,** del Manual Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas versión 2, en lo referente a la atención de las Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes Felicitaciones y Denuncias por Actos de Corrupción - PQRSFD, recibidas por medio del Correo electrónico institucional**.**  De otra parte**, se confirmó** que continua vigente en el numeral ***18.2 Protocolo de atención a través del correo electrónico folio 34***, del actual manual emitir un correo al peticionario, lo cual demostró desconocimiento del equipo auditado del protocolo vigente; por lo anterior, se **RATIFICA** el hallazgo.  **VI – CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  **Tema: Artículo 9° De las líneas transversales, numerales 3° Seguimiento y Evaluación y 4° Mejoramiento continuo.**  Con el fin de evaluar la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - **Decreto Distrital 197 de 2014**[[3]](#footnote-4)**,** **Artículo 9**° **De las líneas transversales,** se verificó el cumplimiento de los correctivos que motivo de los numerales **3° Seguimiento y Evaluación y** **4° Mejoramiento continuo,** se derivarán para la entidad.  Según ocho (8) informes emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio sobre el **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-DDSC**, correspondientes al periodo septiembre 2018 a junio 2019, bajo los radicados: 20181120149452 de septiembre de 2018, 20181120171312 de octubre de 2018, 20191120022142 de enero de 2019, 20191120039322 de febrero 2019, 20191120054792 de marzo de 2019, 20191120071582 de abril de 2019, 20191120079502 de mayo de 2019 y 20191120092042 de junio de 2019, la entidad ha incumplido los criterios de claridad, coherencia, calidez y oportunidad en las respuestas emitidas en materia de PQRSFD; así mismo, ha incumplido respecto a la operatividad del aplicativo Bogotá Te Escucha.  En mesa de trabajo No. 3 el equipo auditor solicitó a la profesional de Atención al Ciudadano, a cargo del Fortalecimiento del Sistema de Atención a la Ciudadanía en la UAERMV en el Marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, aportar las evidencias de los correctivos tomados a raíz de las sugerencias emitidas por la DDSC en los ocho (8) informes mencionados.  El proceso aportó como evidencia:  -Oficio bajo radicado 20191180041351 del 04 de julio de 2019, dando respuesta a los informes de marzo 2019 y abril 2019.  -Oficio bajo radicado 20191180052911 de 28 agosto de 2019, dando respuesta a los informes de mayo y junio, en donde se menciona: acciones adelantadas: actualización de procedimientos, manuales y formulación de planes de mejoramiento entre otras.  **HALLAZGO No. 7 (No. 10 en el Informe preliminar)**  **SE EVIDENCIÓ** que no se dio respuesta puntual a los informes emitidos por la DDSC, dado que la evidencia suministrada por el proceso da cuenta de la respuesta a cuatro (4) de los ocho (8) informes con observaciones, emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio, sobre el **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones;** no obstante, en los oficios de respuesta emitidos por la entidad se mencionan otras actividades de mejora no se adjunta evidencia de estas.  **Lo anterior incumple**:   * **Decreto Distrital 197 de 2014, Artículo 9**° **los numerales numeral 3° Seguimiento y Evaluación y 4° Mejoramiento continuo***,* que establecen**:**   *“Seguimiento y evaluación: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio”.*  **“*Mejoramiento continuo:*** *En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas,* ***los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá****, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.*  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado no aportó comunicaciones adicionales a las analizadas en desarrollo de la auditoría; de otra parte, solicita tener en cuenta que no le corresponde cumplir el seguimiento y evaluación que se cita como incumplido en el hallazgo.  Así mismo, en el archivo en Excel recibido mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, con los análisis del proceso al informe preliminar, se registra la siguiente información:   * Columna E, OBSERVACIONES DEL PROCESO:   “…*este hallazgo no guarda relación con el argumento de incumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC., dado que esta herramienta brinda lineamientos a todas las Entidades Distritales para desarrollar y adoptar acciones conjuntas para el fortalecimiento de la atención ciudadana. Por tal razón, es errado aseverar que, debido a que no se evidenció alguna respuesta a las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio se está incumpliendo la PPDSC. Esto no se contempla dentro de esta normatividad*  *Adicionalmente, tal como se menciona en las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio, el ejercicio de ellos se realiza para generar sugerencias a las Entidades a efecto de contribuir al mejoramiento de la satisfacción ciudadana, con relación a los servicios que se prestan. En tal sentido, NO es coherente el hallazgo con la argumentación planteada…*”   * Columna G, SE ADJUNTA SOPORTE, el proceso indica adjuntar: *“Respuestas a los 8 informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio”* * Columna H, ANÁLISIS DEL PROCESO APIC, el proceso solicita: *“…revisar las soportes adjuntos con el fin de desvirtuar el hallazgo y dejar como un solo hallazgo el No 10 y 11…”*   **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Analizadas las nuevas evidencias suministradas por el equipo auditado, mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, se confirma que, de las ocho (8) comunicaciones, cinco (5) guardan relación con la descripción del HALLAZGO No. 11 de esta auditoría , dos no (2) corresponden a este hallazgo y una esta repetida, tal como se resume en el siguiente cuadro y en las conclusiones obtenidas:  **Cuadro No 8**  **CONSOLIDADO DE RADICADOS APORTADOS POR EQUIPO AUDITADO POSTERIOR A LA MESA DE CIERRE PARA SUBSANAR EL HALLAZGO No. 10 DEL INFORME PRELIMINAR**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **N°** | **RADICADO** | **ASUNTO** | **OBSERVACIONES OCI** | | 1 | 20191180007321 del 08-02-2019 | Respuesta radicado N°2-2019-726 de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria General y UMV 20191120004662 | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha al reporte con corte al 31 de diciembre de 2018. | | 2 | 20191180010901 del 26-02-2019 | Respuesta radicadoN°2-2019-3014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaria General y UMV 20191120016202 | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 31 de enero de 2019 | | 3 | 20191180033331 del 30-05-2019 | Radicado20191120044292 - N°2-2019-9797 Alcaldía Mayor. Peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha – SDQS | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 31 de marzo de 2019 | | 4 | 20191180044821 del 23-07-2019 | Radicado Respuesta radicadoN°2-2019-12873 UMV 20191120061152 - Radicado N°2-2019-15354 UMV 20191120075132. Peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha – SDQS | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 30 de abril de 2019 y 31 de mayo de 2019 | | 5 | 20191180044821 del 23-07-2019 | Radicado N°2-2019-12873 UMV 20191120061152 Radicado  N°2-2019-15354 UMV 20191120075132. Peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha – SDQS | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 30 de abril de 2019 y 31 de mayo de 2019 **(oficio repetido)** | | 6 | 20191180050251 del 15-08-2019 | Gestión Interinstitucional. Radicado N°2-2019-17841 UMV 20191120087422 N°2-2019-18800 UMV 20191120090572. Peticiones vencidas con corte al 30 de junio de 2019 en Bogotá te escucha – SDQS | Respuesta a **peticiones vencidas** según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 30 de junio de 2019. | | 7 | 20191180044331 del 19-07-2019 | Rad. Entidad 20191120079112 - Solicitud informe Defensor del Ciudadano | Respuesta Solicitud Informe Defensor del Ciudadano, primer semestre 2019. **No corresponde con criterio de la auditoría.** | | 8 | 20191180013113 del 18-02-2019 | Informe de Gestión del ciudadano segundo semestre de 2018 | Respuesta Solicitud Informe Defensor del Ciudadano segundo semestre 2018. **No corresponde con el criterio de auditoría** |   Fuente: Consolidado aporte mesa de cierre.  Del cuadro anterior, se concluye:   1. Ninguna de las ocho (8) comunicaciones que adjuntan dan respuesta a la DDCS ni evidencian acciones de mejora implementadas por el proceso para mejorar la claridad, la coherencia, la calidez de las respuestas y la oportunidad en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha, objeto de la solicitud descrita al inicio de este hallazgo 2. De ocho (8) oficios enviados a la DDCS ninguno guarda relación con lo descrito en el hallazgo No. 10 del informe preliminar, porque:  * Ninguno de ellos cita los números del radicado de entrada relacionados al inicio del hallazgo registrado en el informe preliminar:   + 20181120149452 de septiembre de 2018,   + 20181120171312 de octubre de 2018,   + 20191120022142 de enero de 2019,   + 20191120039322 de febrero 2019,   + 20191120054792 de marzo de 2019,   + 20191120071582 de abril de 2019,   + 20191120079502 de mayo de 2019 y   + 20191120092042 de junio de 2019 * Cinco (5) corresponden a respuestas relacionadas con peticiones vencidas según los términos de ley, entre el periodo de diciembre de 2018 y junio de 2019, las cuales son objeto de análisis en el HALLAZGO No 11 de este informe. * Dos (2) oficios corresponden a Informes del Defensor del ciudadano, segundo semestre 2018 y primer semestre 2019, los cuales no guardan relación con ninguno de los criterios de auditoría. * Uno (1) oficio está repetido.   En cuanto a las afirmaciones que hace el equipo auditado:  “…*este hallazgo no guarda relación con el argumento de incumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC...” ,”… es errado aseverar que, debido a que no se evidenció alguna respuesta a las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio se está incumpliendo la PPDSC...”*  No se aceptan, porque el hallazgo no se deriva únicamente de no contar con las respuestas por parte de la UAERMV a la DDCS sino de no aportar las evidencias de las acciones de mejora iniciadas por el proceso APIC derivadas de las debilidades registradas en las comunicaciones recibidas, lo cual se solicitó en la mesa de trabajo, así: *“… aportar las evidencias de los correctivos tomados a raíz de las sugerencias emitidas por la DDSC en los ocho (8) informes mencionados…”.*  *“… el ejercicio de ellos se realiza para generar sugerencias a las Entidades a efecto de contribuir al mejoramiento de la satisfacción ciudadana…”*  No se acepta porque los artículos 8 y 9 del Decreto Distrital 197 de 2014 citado, indican lo que le compete a las entidades aplicar, para la implementación y cumplimiento de esta política:  ***ARTÍCULO 8º.-De las líneas estratégicas.****Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:*  *…*  *4.* ***Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía****: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía,* ***armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades****, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.*  ***ARTÍCULO 9º.-De las líneas transversales.****Para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 se tienen las siguientes líneas transversales:*  *...*  *4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas,* ***los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá****, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo,* ***el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan****, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.,* subrayado fuera de texto.  Con relación a la solicitud de unificar el hallazgo, no se acepta, porque de una nueva revisión realizada a los textos de los oficios recibidos de la DDCS y las cuatro (4) respuestas emitidas por parte de la entidad **SE EVIDENCIÓ:**   1. En los (8) Informes de **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, emitido por la DDSC, como ente encargado de realizar el seguimiento y evaluación a la Política Publica de Servicio al Ciudadano, de una muestra aleatoria mensual analizada por esa entidad, la UAERMV presentó porcentajes de incumplimiento en los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en 7 de los 8 meses analizados, como se observa en el siguiente cuadro   **Cuadro No. 9**  **ANALISIS COMPARATIVO DE OCHO (8) COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LA DDCS**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **N°** | **RADICADOS ANALIZADOS EN EL PERIODO DE LA AUDITORÍA** | **PQRSFD EVALUADOS por DDSC** | **CRITERIOS** | | | | | | | | | | | | | | **COHERENCIA** | | | **CLARIDAD** | | | **CALIDEZ** | | | **OPORTUNIDAD** | | | | | **SI** | **NO** | **% NO CUMPLE** | **SI** | **NO** | **% NO CUMPLE** | **SI** | **NO** | **% NO CUMPLE** | **SI** | **NO** | **% NO CUMPLE** |  | | 1 | 20181120149452 septiembre 2018 | 23 | 23 |  | 0% | 23 |  | 0% | 23 |  | 0% | 23 |  |  |  | | 2 | 20181120171312 octubre de 2018 | 25 | 25 |  | 0% | 24 | 1 | 4% | 25 |  | 0% | 23 | 2 | 8% |  | | 3 | 20191120022142 enero 2019 | 30 | 30 |  | 0% | 28 | 2 | 7% | 29 | 1 | 3% | 27 | 3 | 10% |  | | 4 | 20191120039322 febrero 2019 | 28 | 27 | 1 | 4% | 26 | 2 | 7% | 28 |  | 0% | 22 | 6 | 21% |  | | 5 | 20191120054792 marzo 2019 | 30 | 26 | 4 | 13% | 26 | 4 | 13% | 26 | 4 | 13% | 25 | 5 | 17% |  | | 6 | 20191120071582 abril 2019 | 24 | 24 |  | 0% | 23 | 1 | 4% | 21 | 3 | 13% | 19 | 5 | 21% |  | | 7 | 20191120079502 mayo 2019 | 30 | 29 | 1 | 3% | 24 | 6 | 20% | 28 | 2 | 7% | 24 | 6 | 20% |  | | 8 | 20191120092042 junio 2019 | 24 | 23 | 1 | 4% | 23 | 1 | 4% | 23 | 1 | 4% | 13 | 11 | 46% |  | |  | TOTALES | **214** |  | **7** | **3%** |  | **17** | **8%** |  | **11** | **5%** |  | **38** | **18%** |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   Fuente: Consolidado de los Informes de **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** emitidos por Dirección Distrital de Calidad entre septiembre de 2018 y junio de 2019.  Lo anterior, indica que la causa generadora de este hallazgo se encuentra en las dependencias que generan las respuestas y que el proceso APIC no les ha informado para que se adopten los correctivos necesarios; la DDCS indican en todas sus comunicaciones:  *“… se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos…”*  Teniendo en cuenta que lo aclarado en la mesa de cierre por el proceso ni en las evidencias aportadas por completaron la totalidad de las respuestas a la DDCS ni desvirtúan que no se aportaron evidencias que muestren las acciones de mejora iniciadas a partir de las debilidades identificadas, se ajusta su la redacción, eliminando el criterio que no le aplica al proceso y se **RATIFICA** el hallazgo.  **HALLAZGO No. 7 (ajustado en la redacción)**  **SE EVIDENCIÓ** que no se dio respuesta puntual a los informes emitidos por la DDSC, dado que la evidencia suministrada por el proceso da cuenta de la respuesta a cuatro (4) de los ocho (8) informes con observaciones, emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio, sobre el **Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,** donde se identifica que la UAERMV presentó porcentajes de incumplimiento en los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en 7 de los 8 meses analizados**;** no obstante, en los oficios de respuesta emitidos por la entidad se mencionan otras actividades de mejora no se adjunta evidencia de estas.  **Lo anterior incumple**:   * **Decreto Distrital 197 de 2014, Artículo 9**° **los numerales numeral 3° Seguimiento y Evaluación y 4° Mejoramiento continuo***,* que establecen**:**   **“*Mejoramiento continuo:*** *En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas,* ***los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá****, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.*   * Los criterios de claridad, calidez y oportunidad, como establece el Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”,   *­­­­­­­­­­­­­ -----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*  **TEMA: ARTÍCULO 9° DE LAS LÍNEAS TRANSVERSALES, NUMERALES 3° SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN Y 4° MEJORAMIENTO CONTINUO.**  Con el fin de evaluar la adopción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - **Decreto Distrital 197 de 2014**, **Artículo 9**° **De las líneas transversales,** se verificó el cumplimiento de los correctivos que motivo de los numerales **3° Seguimiento y Evaluación y** **4° Mejoramiento continuo,** se derivarán para la entidad.  Según ocho (8) informes emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio-DDCS sobre **Peticiones vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,** correspondientes al periodo entre septiembre 2018 y junio 2019, bajo los siguientes radicados UMV: 2018112014432 de septiembre de 2018, 20191120004662 de diciembre de 2018, 20191120016202 de enero de 2019, 201911200029552 de febrero de 2019, 20191120044292 de marzo de 2019, 20191120061152 de abril de 2019, 20191120075132 de mayo de 2019, 201911200090572 de junio de 2019, la entidad ha incumplido el criterio de oportunidad en las respuestas emitidas en materia de PQRSFD**,** según los términos de Ley en Bogotá Te Escucha; se muestra el consolidado a continuación:  **Cuadro No.10**  **Consolidado PQRSFD vencidas en términos Bogotá Te Escucha**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Número de Peticiones Vencidas periodo enero a junio de 2019** | | | | | | | | | Entidad | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total | | **UAERMV** | 63 | 11 | 69 | 119 | 173 | 268 | **703** |   Fuente: Informe de la Dirección Distrital de Calidad bajo radicado UMV-201911200090572 de julio 19 de 2019  La relación consolidada por la DDCS en los informes emite las observaciones según lo dispuesto en el **numeral 8 del artículo 35 del de la Ley 735 de 2002[[4]](#footnote-5)**, el cual cita las prohibiciones del servidor público:  “… *Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento…”;* así mismo, solicita “…***se formulen******Planes de Mejoramiento al respecto…”***  En mesa de trabajo No. 3, se solicitó la profesional a cargo de Atención al Ciudadano, aportar las evidencias de los correctivos tomados a raíz de las sugerencias emitidas por la DDSC en los ocho (8) informes mencionados.  El proceso aporto como evidencia:  -Oficio bajo radicado 20191180033331 de mayo 30 de 2019 dando respuesta al informe de marzo.  -Oficio bajo radicado 20191180044821 de julio 23 de 2019, dando respuesta a los informes de abril y mayo.  -Oficio radicado 20191180050251 de agosto 28 de 2019 dando respuesta a las peticiones vencidas con corte a junio.  **HALLAZGO No. 8 ( No. 11 en el Informe preliminar)**  **SE EVIDENCIÓ** que no se dio respuesta puntual a los informes emitidos por la DDSC, dado que la evidencia suministrada por el proceso da cuenta de la respuesta a cuatro (4) de los ocho (8) informes con observaciones, emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio sobre en oportunidad de respuesta a las **Peticiones vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,** no obstante, no se evidenciaron las acciones formuladas ni la solicitud especifica del a DDSC “**solicita se formulen** **Planes de Mejoramiento al respecto”**.  **Lo anterior incumple**:   * El **Decreto Distrital 197 de 2014, Artículo 9**° **los numerales numeral 3° Seguimiento y Evaluación y 4° Mejoramiento continuo***,* **que establecen:**   ***“Seguimiento y evaluación****: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio”.*  “***Mejoramiento continuo****: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.*   * **Las obligaciones específicas del contrato de prestación de servicios No. 339 de 2019 firmado entre la UAERMV y la profesional a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, que establecen**:   **1)** Gestionar el proceso de implementación y seguimiento de la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía, conforme a lo dispuesto en el Decreto 197 de 2014”.  **2)** Proyectar respuestas a derechos de petición ciudadana y realizar el respectivo registro en los aplicativos de gestión documental y tramite de requerimientos dispuestos para tal fin**.**  **3)** Realizar el seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta a las peticiones de ciudadanos por parte de la dependencia competente.  **5)** Realizar y proponer ajustes para el mejoramiento continuo de los procedimientos, manuales, instructivos y formatos el proceso de Atención a Partes Interesadas y Ciudadanía en lo referente a Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones normativas y **en especial del Decreto 1974 de 2014.**  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado no aportó comunicaciones adicionales a las analizadas en desarrollo de la auditoría; de otra parte, solicita tener en cuenta que no le corresponde cumplir el seguimiento y evaluación que se cita como incumplido en el hallazgo.  Así mismo, en el archivo en Excel recibido mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, con los análisis del proceso al informe preliminar, se registra la siguiente información:   * Columna E, OBSERVACIONES DEL PROCESO:   “… *Este hallazgo no guarda relación con el argumento de incumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC., dado que esta herramienta brinda lineamientos a todas las Entidades Distritales para desarrollar y adoptar acciones conjuntas para el fortalecimiento de la atención ciudadana. Por tal razón, es errado aseverar que:*  *1. Debido a que no se evidenció alguna respuesta a las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio no se está incumpliendo la PPDSC. Esto no se contempla dentro de esta normatividad*  *2. No se evidenciaron las acciones formuladas ni la solicitud de formular acciones o planes de mejora que se requira. Claramente en las comunicaciones se hace referencia a las acciones de mejora que se trabajan o se trabajaron en su momento, todas se indican en las comunicaciones.*  *3. Qué relación tiene el contrato 339 de 2019 con las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio? Ninguna”.*  *Adicionalmente, tal como se menciona en las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio, el ejercicio de ellos se realiza para generar sugerencias a las Entidades a efecto de contribuir al mejoramiento de la satisfacción ciudadana, con relación a los servicios que se prestan. En tal sentido, NO es coherente el hallazgo con la argumentación planteada.*   * Columna G, SE ADJUNTA SOPORTE, el proceso indica adjuntar: *“Respuestas a los 8 informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio”* * Columna H, ANÁLISIS DEL PROCESO APIC, el proceso solicita: *“…revisar las soportes adjuntos con el fin de desvirtuar el hallazgo y dejar como un solo hallazgo el No 10 y 11…”*   **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Analizadas las evidencias suministradas por el equipo auditado, mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, se confirma que las comunicaciones recibidas son las mismas para los HALLAZGOS No 10 y No. 11 de esta auditoría; tal como se indicó en el cuadro No 8.  No obstante para el análisis de este hallazgo, se consolidaron dos cuadros: 1) para confirmar que no se dio respuesta a las ocho comunicaciones recibidas; y, 2) para confirmar que no se atendió la recomendación de formular planes de mejoramiento, tal como se detalla a continuación:  **Cuadro No. 11**  **ANALISIS COMPARATIVO DE OCHO (8) COMUNICACIONES RECIBIDAS DE LA DDCS Y LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA UAERMV**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **N°** | **RADICADOS ANALIZADOS EN EL PERIODO DE LA AUDITORÍA** | **RESPUESTAS ENTREGADAS EQUIPO AUDITADO** | | | | 1 | 2018112014432 septiembre 2018 | **No se dio respuesta por parte de la UAERMV a la DDCS** | | 2 | 20191120004662 diciembre 2018 | 20191180007321 del 08-02-2019 RTA a peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 31 de diciembre de 2018 | | 3 | 20191120016202 enero 2019 | 20191180010901 del 26-02-2019 RTA a peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 31 de enero de 2019 | | 4 | 201911200029552 febrero 2019 | **No se dio respuesta por parte de la UAERMV a la DDCS** | | 5 | 20191120044292 marzo 2019 | 20191180033331 del 30-05-2019 RTA a peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 31 de marzo de 2019 | | 6 | 20191120061152 abril 2019 | 20191180044821 del 23-07-2019 RTA a peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 30 de abril de 2019 y 31 de mayo de 2019 | | 7 | 20191120075132 mayo 2019 | | 8 | 201911200090572 junio 2019 | 20191180050251 del 15-08-2019 RTA a peticiones vencidas según los términos de ley en Bogotá te escucha. Reporte con corte al 30 de junio de 2019 |   Fuente: elaboración OCI a partir de las evidencias presentadas posterior a la mea de cierre.  Del cuadro anterior, se concluye que de las ocho (8) comunicaciones recibidas, a dos de ellas no se dio respuesta a la DDCS y las enumeradas de la 5 a la 8, fueron las aportadas en la mesa de trabajo inicial.  **Cuadro No. 12**  **ANALISIS COMPARATIVO DE OCHO (8) COMUNICACIONES RECIBIDAS DEL PROCESO**    Del cuadro anterior, se concluye:   * Cinco (5) corresponden a respuestas relacionadas con peticiones vencidas según los términos de ley, entre el periodo de diciembre de 2018 y junio de 2019. * Dos (2) oficios corresponden a Informes del Defensor del ciudadano, segundo semestre 2018 y primer semestre 2019, los cuales no guardan relación con ninguno de los criterios de auditoría. * Uno (1) oficio está repetido.  1. Ninguna de las cinco (5) comunicaciones que adjuntan dan respuesta puntual a la solicitud de la DDCS de formular los planes de mejoramiento y en solo dos (2) mencionan acciones de mejora implementadas por el proceso que no corresponden con la solicitud descrita al inicio de este hallazgo**: “ *… aportar las evidencias de los correctivos tomados a raíz de las sugerencias emitidas por la DDSC en los ocho (8) informes mencionados…”,*** tal como se solicitó en cada una de ellas,   En cuanto a las afirmaciones que hace el equipo auditado:  “…*este hallazgo no guarda relación con el argumento de incumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC...” ,”… es errado aseverar que, debido a que no se evidenció alguna respuesta a las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio se está incumpliendo la PPDSC...”*  No se aceptan, porque el hallazgo no se deriva únicamente de no contar con las respuestas por parte de la UAERMV a la DDCS sino de no aportar las evidencias de las acciones de mejora iniciadas por el proceso APIC derivadas de las debilidades registradas en las comunicaciones recibidas, lo cual se solicitó en la mesa de trabajo, así: *“… aportar las evidencias de los correctivos tomados a raíz de las sugerencias emitidas por la DDSC en los ocho (8) informes mencionados…”.*  *“… el ejercicio de ellos se realiza para generar sugerencias a las Entidades a efecto de contribuir al mejoramiento de la satisfacción ciudadana…”*  No se acepta porque los artículos 8 y 9 del Decreto Distrital 197 de 2014 citado, indican el rol y lo que compete a las entidades aplicar, para la implementación y cumplimiento de esta política:  ***ARTÍCULO 8º.-De las líneas estratégicas.****Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública:*  *…*  *4.* ***Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía****: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía,* ***armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades****, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.*  ***ARTÍCULO 9º.-De las líneas transversales.****Para garantizar la coherencia e interoperabilidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 se tienen las siguientes líneas transversales:*  *...*   1. *Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas,* ***los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá****, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo,* ***el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan****, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.,* subrayado fuera de texto   *Claramente en las comunicaciones se hace referencia a las acciones de mejora que se trabajan o se trabajaron en su momento, todas se indican en las comunicaciones.*  No se acepta, dado en todos los casos se solicita la formulación de planes de mejoramiento a la entidad, los cuales no fueron aportados por el proceso como evidencia de las acciones implementadas, lo cual fue detallado en el Cuadro No 12.  *Qué relación tiene el contrato 339 de 2019 con las comunicaciones de la Dirección de Calidad del Servicio?: Ninguna*  El objeto del contrato suscrito por la Secretaría General de la UAERMV, cuyas obligaciones específicas se citan como incumplidas, es “*Prestar servicios profesionales para el fortalecimiento del sistema de atención a la ciudadanía de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*”; en este sentido, el objeto y las obligaciones específicas 1, 3 y 5 guardan total relación con el hallazgo porque el sistema de atención a la ciudadanía se está afectando cuando no se cumplen los criterios definidos en la política y la entidad tiene contratada la prestación de este servicio para evitarlo.  Con relación a la solicitud de unificar este hallazgo con el No 10, no se acepta porque la causa generadora se encuentra directamente en el proceso auditado APIC, quien administra el sistema en la UAERMV y a quien le corresponde verificar los tiempos en la oportunidad de las respuestas.    Teniendo en cuenta que lo aclarado en la mesa de cierre por el proceso, que las evidencias aportadas  referente a las respuestas de los (8) informes mensuales emitidos por laDDCS sobre **Peticiones vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no desvirtúan que** la entidad no dio respuesta a dos (2) de ellas, que no se aportaron evidencia de los planes de mejoramiento implementados y que además se ha incumplido el criterio de oportunidad en las respuestas emitidas en materia de PQRSFDsegún los términos de Ley en Bogotá Te Escucha se modifica su redacción eliminando el criterio citado que no le aplica y se **RATIFICA** el hallazgo    **HALLAZGO No.8 (ajustado)**  **SE EVIDENCIÓ** que no se dio respuesta puntual a los informes emitidos por la DDSC, dado que la evidencia suministrada por el proceso da cuenta de la respuesta a cuatro (4) de los ocho (8) informes con observaciones, emitidos por laDirección Distrital de Calidad del Servicio sobre en oportunidad de respuesta a las **Peticiones vencidas según los términos de Ley en Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,** no obstante, no se evidenciaron las acciones formuladas ni la solicitud especifica del a DDSC “**solicita se formulen** **Planes de Mejoramiento al respecto”**.  **Lo anterior incumple**:   * El **Decreto Distrital 197 de 2014, Artículo 9**° **los numerales numeral 3° Seguimiento y Evaluación y 4° Mejoramiento continuo***,* **que establecen:**   “***Mejoramiento continuo****: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.*   * La Resolución 316 de 2017 expedida por la Dirección General de la *UAERMV “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones formuladas ente la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial*” art. 3 DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO “...*por lo tanto es un deber del servidor público atender las peticiones en los términos de ley..* * Art. 7 **Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*.*** *La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna …. desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable… que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.* * **Las obligaciones específicas del contrato de prestación de servicios No. 339 de 2019 firmado entre la UAERMV y la profesional a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, que establecen**:   **1)** Gestionar el proceso de implementación y seguimiento de la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía, conforme a lo dispuesto en el Decreto 197 de 2014”.  **3)** Realizar el seguimiento a la oportunidad y calidad en la respuesta a las peticiones de ciudadanos por parte de la dependencia competente.  **5)** Realizar y proponer ajustes para el mejoramiento continuo de los procedimientos, manuales, instructivos y formatos el proceso de Atención a Partes Interesadas y Ciudadanía en lo referente a Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones normativas y **en especial del Decreto 197 de 2014.**  **--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**  **VII– CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS PREVISTAS EN LA DIRECTIVA 003 DE 2013[[5]](#footnote-6)**  **TEMA: Normograma**  Para este acápite relacionado con la revisión del cumplimiento de la actualización y aplicación del normograma a través del documento GJUR-FM-001-V6 FORMATO MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL NORMOGRAMA se verificó que se estuviera aplicando el formato adecuado, se estuviera realizando una actualización periódica - cada seis meses - y suficiente del mismo; y, se escogió una muestra de normas consignadas con el fin de determinar su vigencia en la página del Régimen Legal del Distrito, en el link: <http://sisjur.bogotajuridica.gov.co/sisjur/consulta_avanzada.jsp>.  El proceso suministró dos normogramas, uno del 19 de septiembre de 2018 y el otro del 05 de junio de 2019.  **HALLAZGO No. 9 (No. 13 en el informe preliminar)**  En la revisión del normograma, remitido a la Oficina de Control Interno - OCI mediante correo electrónico del 19 de noviembre de 2019, el cual está actualizado al 05 de junio de 2019, **SE EVIDENCIÓ** que no se incluyó la siguiente normatividad, la cual está citada en el Plan Institucional de Participación Ciudadana Versión 4 en los folios 3, 4 y 12 (versión 5 en los folios 3, 4 y 10):   * Decreto Distrital 503 de 2011, *"por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”,* subraya fuera de texto*.* * Decreto 2591 de 1991 “*por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*”.   - Decreto 546 de 2007, “*por el cual se reglamentan las Comisiones Intersectoriales del Distrito*  *Capital*”. A su vez ha sido modificado por 4 decretos distritales en lo que respecta a estos Comités,  los cuales tampoco están incluidos en el normograma a pesar de que uno de estos, a saber: el  Decreto 371 de 2018, fue proferido antes de que se emitiera el plan mencionado.  **Lo anterior incumple**:   * El Procedimiento Identificación y Evaluación Periódica Normativa Legal Aplicable GJUR-PR-001-V4 numeral 1 que señala que *“(…) el líder de cada proceso identifica las disposiciones legales y/o normativas aplicables y las consigna en la matriz de cumplimiento legal (Normograma)”.* * El artículo 5 de la Ley 489 de 1998 en el entendido que la competencia administrativa de las entidades públicas está determinada por la normatividad que las regula y, por lo tanto, estas entidades administrativas “*deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo*”.   Para esto, es imperativo elaborar un Normograma con las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que le son aplicables, verificando el cumplimiento de todas y cada una de dichas normas.  --------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  **HALLAZGO No. 10 (No. 14 en el informe preliminar)**  Al verificar las Comisiones Intersectorialesseñaladas en el numeral 9 del Plan Institucional de Participación Ciudadana Versiones 4 y 5 **SE EVIDENCIÓ** que no corresponden a las comisiones vigentes ya que se citan las registradas en el artículo 8 del Decreto 546 de 2007 como normatividad que las regula.  No obstante lo anterior, el Decreto 371 de 2018 “*por medio del cual se reglamenta el artículo 17 del Acuerdo Distrital 637 de 2016, que creó la Comisión Intersectorial de Acción Integral en Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia, y se modifica el Decreto Distrital 546 de 2007*” las modificó y las actualizó.  De otra parte, al corroborar esta información con la herramienta PARTICIPACIÓN EN INSTANCIAS DE COORDINACIÓN , publicada en Transparencia, portal de la UAERMV, Numeral 2.8.1 en el link: <https://www.umv.gov.co/portal/transparencia>, se obtuvo el siguiente pantallazo:    Se encontró normatividad derogada y otra relacionada que no correspondía con las temáticas establecidas, tal como se registra en la siguiente imágen:     * El Decreto 371 de 2018 “*por medio del cual se reglamenta el artículo 17 del Acuerdo Distrital 637 de 2016, que creó la Comisión Intersectorial de Acción Integral en Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia, y se modifica el Decreto Distrital 546 de 2007*” no fue incluido en el Anexo 4 PARTICIPACIÓN EN INSTANCIAS DE COORDINACIÓN. * El Decreto 194 de 2007 “*Por el cual se reglamenta y modifica la composición del Consejo de Gobierno Distrital y se reglamentan los Comités Sectoriales*” está **derogado** por el art. 25 del Decreto Distrital 505 de 2007. * El Decreto 371 de 2010, el cual se asocia como normatividad que regula la instancia de Comisiones Intersectoriales no corresponde al decreto regulatorio de la misma ya que por medio de este “…*se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital…*”   **Lo anterior incumple:**   * Lo establecido en el documento **DESI-IN-001 Instructivo Control de Información Documentada V12, (folio 11):**   *" (...) 1.     INFORMACIÓN DOCUMENTADA*  *“Cada Responsable Directivo de Proceso en su rol de primera línea de defensa para la prevención de riesgos y la generación de controles debe asegurarse de que todos los documentos o información documentada del Sistema Integrado de Gestión que aplican en su dependencia se encuentran establecidos, documentados, implementados y mantenidos****de acuerdo con la normatividad vigente****y necesidades del proceso. (...)",* negrilla y subrayado fuera de texto.  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado ACEPTÓ el hallazgo.  El equipo auditor informó que la primera parte de este hallazgo corresponde al proceso auditado APIC y debido la situación evidenciada en la publicación del link de Transparencia se traslada la segunda parte del hallazgo a la Oficina Asesora de Planeación-OAP por publicar información en las instancias de participación con normatividad derogada y no acorde con el tema que se cita.    **VIII– CUMPLIMIENTO MANUAL DE INTERVENTORÍA Y SUPERVISIÓN.**  Como parte del alcance de la auditoría se realizó la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Interventoría y Supervisión de la UAERMV de siete (7) contratos: 451 de 2018, 025, 184, 214, 247, 309 y 339 de 2019, los cuales fueron solicitados a través del correo electrónico [prestamos.documental@umv.gov.co](mailto:prestamos.documental@umv.gov.co).  **HALLAZGO No. 16 (Redacción en el informe preliminar)**  **CONTRATO 451 DE 2018. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  **SE** **EVIDENCIÓ** que en los 5 informes de actividades de la ejecución del **Contrato 451 de 2018**, cuyo objeto es: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV*”, correspondientes a los meses de septiembre de 2018 a 11 de enero de 2019 y en el informe final, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, sin que en el expediente contractual haya evidencia de tal designación por parte del Director General.  Lo anterior **incumple:**   * Lo dispuesto por el literal a del numeral 8.3.3.3 del documento CON-MA-002 Manual de Interventoría y Supervisión de la UAERMV, que señala:   “***8. ASPECTOS GENERALES DE LA SUPERVISIÓN***  ***8.1. DEFINICIÓN DE SUPERVISIÓN.***  *(…)*  ***Toda supervisión debe ser designada de manera expresa por el Ordenador del Gasto.***  ***8.2. ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN.***  *(…)*  *El ordenador del gasto designará la supervisión correspondiente, para lo cual podrá conformar un equipo interdisciplinario de acuerdo con el alcance y la complejidad de cada contrato …*  *(…)*  ***La cantidad de personal para la supervisión*** *técnica,* ***así como el número y tipo de apoyos*** *requeridos* ***para la supervisión****,* ***será definida por el ordenador del gasto****.*” Negrillas propias.  **HALLAZGO No. 18 (Redacción en el informe preliminar)**  **CONTRATO 025 DE 2019. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para desarrollar actividades de revisión y acompañamiento a la programación, ejecución, y consolidación de la información referente al componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Verificado el expedientecontractual 025 DE 2019, **se evidenció** que a través del memorando 20191330010093 del 5 de febrero de 2019, el Gerente Ambiental, Social y de Atención al Ciudadano, designó a la contratista como apoyo a la supervisión de los contratos 011, 013, 144, 181, 182, 183, 184 y 227 de 2019.  Así mismo, por medio de los memorandos con radicado 20191330016893 del 6 de marzo de 2019 y 20191330019543 del 22 de marzo de 2019, la designó como apoyo a la supervisión de los contratos 88 y 309 de 2019 y 322 de 2019, respectivamente.  Adicionalmente, se observó que en los informes de actividades tanto de la contratista inicial como de la cesionaria, se reporta en la obligación 9, actuaciones como apoyos a la supervisión en contratos donde no se ha realizado tal designación por el Director General.  **CONTRATO 184 DE 2019. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Se evidenció que en los informes de actividades de enero a junio de 2019, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, en julio firman dos contratistas como apoyos a la supervisión, sin que esta designación la haya realizado el Director General de la UAERMV  **Contrato 309 DE 2019** –Objeto: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Se evidenció que en los informes de actividades de enero a diciembre de 2019, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, en julio firman dos contratistas como apoyos a la supervisión, sin que estas designaciones las haya realizado el Director General de la UAERMV.  **CONTRATO 247 DE 2019 Objeto:** “*Prestación de servicios profesionales para la implementación de los procesos a cargo de la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario para el fortalecimiento de la gestión social de la UAERMV”*.  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades de febrero a agosto de 2019, la contratista reporta en la obligación 3, actuaciones como apoyo a la supervisión en contratos donde no se ha realizado tal designación por parte del Director General.  Lo cual **incumple** lo señalado por el literal a del numeral 8.3.3.3 del Manual de Interventoría y Supervisión de la UAERMV con código SISGESTIÓN CON-MA-002, que señala:  “***8. ASPECTOS GENERALES DE LA SUPERVISIÓN***  ***8.1. DEFINICIÓN DE SUPERVISIÓN.***  *(…)*  ***Toda supervisión debe ser designada de manera expresa por el Ordenador del Gasto.***  ***8.2. ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN.***  *(…)*  *La cantidad de personal para la supervisión técnica,* ***así como el número y tipo de apoyos*** *requeridos* ***para la supervisión****,* ***será definida por el ordenador del gasto****.*” (Negrillas propias).  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado manifiesta que acepta el hallazgo; no obstante, solicita integrar en uno solo, los registrados en el informe preliminar como No 16 y No. 18, teniendo en cuenta que ambos se relacionan con el tema de designación de apoyo a la supervisión.  **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Al analizar la solicitud del equipo auditado de unificar en un solo hallazgo, los números No.16 y el No.18, el equipo auditor acepta la solicitud, porque se cita el mismo criterio de incumplimiento; no obstante, concluye que las causas generadoras se derivan de contextos diferentes: en el primer caso, se evidenció que una contratista de prestación de servicios ejerce labores de apoyo a la supervisión, con autorización del supervisor, sin haber sido designada por el Director General; y, en el segundo caso, el supervisor del contrato está designando contratistas de prestación de servicios como apoyo a la supervisión, sin tener la facultad para hacerlo.  Se integran los hallazgos 16 y 18, No el 10 de este informe, con la siguiente redacción:  **HALLAZGO No.11 (Se fusionan los hallazgos No 16 y No 18 del informe preliminar)**  **CONTRATO 451 DE 2018. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  **SE** **EVIDENCIÓ** que en los 5 informes de actividades de la ejecución del **Contrato 451 de 2018**, cuyo objeto es: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV*”, correspondientes a los meses de septiembre de 2018 a 11 de enero de 2019 y en el informe final, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, sin que en el expediente contractual haya evidencia de tal designación por parte del Director General.  **CONTRATO 025 DE 2019. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para desarrollar actividades de revisión y acompañamiento a la programación, ejecución, y consolidación de la información referente al componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Verificado el expedientecontractual del Contrato 025 de 2019, **SE EVIDENCIÓ** que a través del memorando 20191330010093 del 5 de febrero de 2019, el Gerente Ambiental, Social y de Atención al Ciudadano, designó a una contratista como apoyo a la supervisión de los contratos 011, 013, 144, 181, 182, 183, 184 y 227 de 2019.  Así mismo, por medio de los memorandos con radicados 20191330016893 del 6 de marzo de 2019 y 20191330019543 del 22 de marzo de 2019, la designó como apoyo a la supervisión de los contratos 88 y 309 de 2019 y 322 de 2019, respectivamente.  Adicionalmente, se observó que en los informes de actividades tanto de la contratista inicial como de la cesionaria, se reporta en la obligación 9, actuaciones como apoyos a la supervisión en contratos donde no se ha realizado tal designación por el Director General.  **CONTRATO 184 DE 2019. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Se evidenció que en los informes de actividades de enero a junio de 2019, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, en julio firman dos contratistas como apoyos a la supervisión, sin que esta designación la haya realizado el Director General de la UAERMV  **CONTRATO 309 DE 2019** –Objeto: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  Se evidenció que en los informes de actividades de enero a diciembre de 2019, una contratista firma en calidad de apoyo a la supervisión, en julio firman dos contratistas como apoyos a la supervisión, sin que estas designaciones las haya realizado el Director General de la UAERMV.  **CONTRATO 247 DE 2019. Objeto:** “*Prestación de servicios profesionales para la implementación de los procesos a cargo de la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario para el fortalecimiento de la gestión social de la UAERMV”*.  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades de febrero a agosto de 2019, la contratista reporta en la obligación 3, actuaciones como apoyo a la supervisión en contratos donde no se ha realizado tal designación por parte del Director General.  Lo anterior **incumple:**  Lo dispuesto por el literal a del numeral 8.3.3.3 del Manual de Interventoría y Supervisión de la UAERMV con código SISGESTIÓN CON-MA-002, que señala:  “***8. ASPECTOS GENERALES DE LA SUPERVISIÓN***  ***8.1. DEFINICIÓN DE SUPERVISIÓN.***  *(…)*  ***Toda supervisión debe ser designada de manera expresa por el Ordenador del Gasto.***  ***8.2. ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN.***  *(…)*  *El ordenador del gasto designará la supervisión correspondiente, para lo cual podrá conformar un equipo interdisciplinario de acuerdo con el alcance y la complejidad de cada contrato …*  *(…)*  ***La cantidad de personal para la supervisión*** *técnica,* ***así como el número y tipo de apoyos*** *requeridos* ***para la supervisión****,* ***será definida por el ordenador del gasto****.*” - Negrillas propias.  **---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**  **Hallazgo No. 12 ( No 17 en el informe preliminar)**  Revisado el expediente contractual **451 de 2018**, **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades presentados por la contratista correspondientes a los meses de septiembre de 2018 a 11 de enero de 2019, término de ejecución del contrato, no se reportó actuación alguna con respecto de las obligaciones específicas  No. 5 y 8, así como en el informe final de actividades; estas obligaciones consistían en:  *“ 5. Tramitar y preparar las respuestas a preguntas, quejas, inquietudes, sugerencias y felicitaciones de la comunidad, entes de control, Entidades Distritales, locales, barriales, autoridades ambientales y demás entidades de acuerdo a los plazos indicados: un (1) día hábil peticiones del congreso, dos (2) días hábiles peticiones entes de control, un (1) día hábil derechos de petición del concejo distrital y seis (6) días hábiles para el resto de la ciudadanía, nueve (9) días hábiles derechos de petición de información, cuatro (4) días hábiles solicitudes radicadas de la comunidad, 30 días consultas, peticiones por razones de salud o seguridad personal (inminente riesgo a la vida) son prioritarias.*  *“8. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  **Contrato 025 DE 2019** – Objeto: “*Prestar servicios profesionales para desarrollar actividades de revisión y acompañamiento a la programación, ejecución, y consolidación de la información referente al componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV*”, con acta de inicio del 16 de enero de 2019, otrosí modificatorio de las obligaciones específicas del contrato del 5 de febrero de 2019 y cesión del 16 de enero de 2019.  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades presentados por la contratista inicial en el periodo comprendido entre el 16 de enero y el 15 de julio de 2019, y la cesionaria del 16 de julio al 31 de diciembre de 2019, no se reportó actuación alguna con respecto de la obligación específica No. 8 del contrato, la cual fue renumerada a No. 11, través del otrosí modificatorio No. 1 del contrato, así como en el informe final de actividades por cesión; obligación que consistía en:  *(…)”.*  *“8. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  **Contrato 184 DE 2019** –Objeto: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades de ejecución del contrato, no se reportó actuación alguna con respecto de la obligación específica No. 8; la cual consistía en:  *(…)”.*  *“8. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  4. **Contrato 247 DE 2019** -Objeto:“*Prestación de servicios profesionales para la implementación de los procesos a cargo de la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario para el fortalecimiento de la gestión social de la UAERMV”*.  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades presentados por la contratista correspondientes a los meses de febrero a agosto de 2019, término de ejecución del contrato, e informe final, no se reportó actuación alguna con respecto de las obligaciones específicas No. 1, 2, 10 y 11, la cuales consistían en:  *“(…)*  *1. Realizar en la elaboración de los estudios de Sector, presupuestos y análisis de precios unitarios, estudios previos, prepliegos y pliegos de los procesos de selección a cargo de la Gerencia Ambiental, Social y Atención.* (sic)*.*  *2. Realizar la evaluación técnica de los procesos de selección que le sean designados, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en el pliego de condiciones de conformidad con los criterios de selección previstos en él, así mismo, suscribir el respectivo informe de evaluación.*  *(…)*  *10. Tramitar las respuestas a preguntas, quejas, inquietudes, sugerencias y felicitaciones de la comunidad, entes de control, Entidades Distritales, locales, barriales, autoridades ambientales y demás entidades de acuerdo a los plazos indicados: un (1) día hábil peticiones del congreso, dos (2) días hábiles peticiones entes de control, un (1) día hábil derechos de petición del concejo distrital y seis (6) días hábiles para el resto de la ciudadanía, nueve (9) días hábiles derechos de petición de información, cuatro (4) días hábiles solicitudes radicadas de la comunidad, 30 días consultas, peticiones por razones de salud o seguridad personal (inminente riesgo a la vida) son prioritarias.*  *11. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  Adicionalmente, la obligación específica No. 5 dispuso: *“5. Realizar el diagnóstico que permita evaluar el grado de implementación del subsistema de responsabilidad social”*; no obstante, dentro del expediente contractual no se halló el diagnóstico realizado.  **5. Contrato 309 DE 2019** –Objeto: “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades de ejecución del contrato, no se reportó actuación alguna con respecto de la obligación específica No. 8; la cual consistía en:  *(…)”.*  *“8. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  Adicionalmente, en el expediente contractual se estableció como obligación especifica No. 1:  *“1. Ejecutar el procedimiento de gestión social, a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos por la UAERMV, en las obras a cargo de la Entidad”*.  Sin embargo, el contratista en los informes de actividades reporta como obligación específica No. 1:  *“Realizar la implementación del plan de gestión social, a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos por la UAERMV, en las obras a cargo de la entidad”.*  Así mismo, la obligación especifica No. 3 del contrato dispuso:  *“3. Realizar visitas a los frentes de obra que se asignen, como mínimo* ***tres veces*** *por semana y diligenciar los formatos en cada visita”.* (Negrillas propias).  No obstante, en los informes de actividades el contratista reporta actividades con respecto de la obligación No. 3 definida así:  *“3. Realizar visitas a los frentes de obra que se asignen, como mínimo* ***dos veces*** *por semana y diligenciar los formatos en cada visita”.* (Negrillas fuera de texto).  Lo anterior quiere decir que el contratista no reportó actividades del cumplimiento de una de las obligaciones del contrato y modificó otras dos, sin que por parte de la supervisión contractual se haya advertido tales situaciones.  **Lo anterior incumple:**   * Lo dispuesto por el numeral 8.3.3.3 “…*Contrato de prestación de servicios…”* del Manual de Interventoría y Supervisión versión 6 de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV, literal:   “*a. Revisar y aprobar mensualmente el informe periódico de ejecución de actividades presentado por el contratista, de acuerdo con las obligaciones del contrato.*”  Así mismo, incumple lo determinado por el mismo contrato de prestación de servicios, el cual tiene una cláusula denominada “Obligaciones”, donde se detallan las generales y las específicas; este texto indica *"****el contratista se obliga con la entidad a cumplir las siguientes obligaciones…"***Subrayado y negrilla fuera de texto.   * Lo establecido en el documento “*GCON-MA-001 “MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA UAERMV V8”*,que precisó:   ***"... 4.1.2. Estudios y Documentos Previos***  ***...***  ***Obligaciones del contratista****: Precisa las obligaciones contractuales que debe cumplir el contratista y los productos que debe entregar.*  Por su parte, en línea con lo anterior, Colombia Compra Eficiente profirió la *“Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado CCE”*, consultada a través del link:[*https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\_public/files/cce\_documents/cce\_guia\_para\_el\_ejercicio\_de\_las\_funciones\_de\_supervision\_e\_interventoria\_de\_los\_contratos\_del\_estado.pdf*](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/cce_guia_para_el_ejercicio_de_las_funciones_de_supervision_e_interventoria_de_los_contratos_del_estado.pdf), en la cual se  precisó:  *“(…).*  *V. Prohibiciones para los supervisores e interventores.*  *A los supervisores e interventores les está prohibido:*  *(...)*  *g)****Exonerar al contratista de cualquiera de sus obligaciones contractuales****.”*Subrayado y negrilla fuera de texto.  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el Gerente GASA, en calidad de supervisor de los contratos descritos en el hallazgo, manifestó su desacuerdo con respecto a la redacción y argumenta que como está descrito el incumplimiento, se puede llegar a interpretar, por parte de quien conozca este informe, que él está aprobando informes de actividades a los contratistas de prestación de servicios que no están cumpliendo sus obligaciones y, además, enfatiza que la falta del reporte de actividades atinentes a una obligación, en particular, no significa que no se está ejecutando en debida forma la supervisión ni que se incumple el objeto del contrato.  De otro lado, precisó que para los contratos que aún se encuentran en ejecución no es procedente que se señale que una actividad no se ha cumplido hasta que no finalice el plazo de ejecución, por cuanto el contratista cuenta con todo el término del contrato para adelantar las actividades para dar cumplimiento con sus obligaciones específicas contractuales.  Así mismo, en los análisis suministrados por el equipo auditado mediante correo electrónico del 17 de marzo de 2020, se afirma que:  *“ … Los Manuales dentro de las entidades públicas se constituyen en guías para el buen funcionamiento de la entidad y sus colaboradores, el contenido de los mismos no se convierten per se en obligaciones dentro de los contratos de prestación de servicios que realicen las entidades y mucho menos estas se convierten en funciones para el personal de planta, entonces, erra el auditor en presentar la anterior regla contenida en el Manual de Supervisión e Interventoría como una actividad de obligatorio cumplimiento dentro de un contrato de prestación de servicios, cuando ni siquiera es una obligación contractual. En la misma línea anterior se precisa que el auditor confunde el cumplimiento de un contrato de prestación de servicios cuando pretende que las obligaciones específicas de tipo intermitentes se deban cumplir con una rigurosidad exorbitada, desconociendo que la necesidad a satisfacer se encuentra contenida dentro del objeto, se informa al auditor que los contratos estatales se dividen en tipologías y cada una con características distintas que no entraremos a explicar en el presente documento, es por ello que siempre que contratista de prestación de servicios durante el plazo de su contrato satisfaga el objeto para el cual fue contratado DECIMOS QUE SE ENCUENTRA CUMPLIENDO CON EL MISMO. Por ejemplo: si un contratista de prestación de servicios dentro sus obligaciones específicas está recibir requerimientos de los entes de control y durante el periodo no se allegó documentación alguna por parte del ente de control; (i) ¿podemos decir que está incumpliendo el contrato cuando la no llegada de documentación no es atribuible al contratista? (ii) ¿le tocará al contratista fabricar la documentación para no incumplir el contrato?..."*  **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Respecto de los contratos que a la fecha se encuentran en ejecución, se acepta la solicitud y se excluyen de la redacción del hallazgo de conformidad con lo definido en la mesa de cierre; los contratos de los cuales se confirmó su ejecución, son:  1. Contrato 025 de 2019  2. Contrato 184 de 2019  3. Contrato 309 de 2019  De otra parte, una vez analizados los argumentos del equipo auditado, el equipo auditor concluyó:   * En la redacción del hallazgo, primero se describe la situación encontrada y se declara el incumplimiento del criterio de auditoría que se determinó evaluar; en este caso, se describen inicialmente las situaciones encontradas en una muestra de contratos y se concluye que no se cumplió con lo que establece uno de los literales, en este caso, el a. del numeral 8.3.3 del Manual de Interventoría y Supervisión vigente para el periodo auditado; esta redacción está estandarizada en la normas vigentes de auditoría. * Con la muestra analizada, no se concluye el incumplimiento de la función de supervisión de la persona designada para tal fin, dado que habría que auditar la totalidad de los contratos a su cargo y todos los numerales del manual, lo cual no fue incluido en el alcance de esta auditoria; no obstante, se identificaron situaciones que deben ser objeto de acciones correctivas. * El hallazgo precisa que alguna (s) de las obligaciones específicas, en una muestra de contratos, no se ejecutaron durante todo el plazo, máxime cuando en el expediente contractual no se encontró justificación de no hacerlo o que se haya dispuesto la modificación del mismo una vez se observó, por las partes, que la actividad no era requerida o no era factible cumplirla.   Al respecto es importante tener en cuenta que los contratos de prestación de servicios se suscriben con el objeto de ejecutar actividades puntuales, que como la norma lo establece, no pueden ser prestados por el personal de planta de la entidad o cuando el personal existente no es suficiente para ello.  En este sentido, el artículo 32 de la Ley 80 de 1993[[6]](#footnote-7) señala:  “*Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales o jurídicas cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados*”.  Lo anterior, en concordancia con el Concepto 77061 del 12 de marzo de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, con Radicado No.: 20196000077061, que señaló:  *“(…). Así las cosas, en criterio de esta Dirección Jurídica, se considera que los contratistas de prestación de servicios rigen su relación con la entidad a través del contrato, el cual dispone las condiciones de ejecución del contrato en cuanto objeto, plazo, valor y forma de pago. Es decir, el contratista deberá ejecutar las obligaciones de acuerdo a lo estipulado en su objeto contractual (…)*”, subrayado fuera de texto.  Respecto de la afirmación del equipo auditado:  *“… el auditor confunde el cumplimiento de un contrato de prestación de servicios cuando pretende que las obligaciones específicas de tipo intermitentes se deban cumplir con una rigurosidad exorbitada, desconociendo que la necesidad a satisfacer se encuentra contenida dentro del objeto, se informa al auditor que los contratos estatales se dividen en tipologías y cada una con características distintas que no entraremos a explicar en el presente documento …”*  Es preciso mencionar que, aun cuando los contratos señalan con claridad el objeto del mismo, en estos se incorpora la cláusula denominada: *“OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA”*, en la cual se determina que *“El contratista se obliga a cumplir las siguientes obligaciones:…”*, sin indicar excepciones para algún tipo de contrato, en las que se detallan obligaciones generales y obligaciones específicas, sin que se pueda interpretar que es potestativa la ejecución de unas u otras a juicio de las partes.  De igual manera, respecto de la afirmación:  “*Los Manuales dentro de las entidades públicas se constituyen en guías para el buen funcionamiento de la entidad y sus colaboradores, el contenido de los mismos no se convierten per se en obligaciones dentro de los contratos de prestación de servicios que realicen las entidades y mucho menos estas se convierten en funciones para el personal de planta, entonces, erra el auditor en presentar la anterior regla contenida en el Manual de Supervisión e Interventoría como una actividad de obligatorio cumplimiento dentro de un contrato de prestación de servicios, cuando ni siquiera es una obligación contractual”*  El equipo auditor precisa lo siguiente:   * El Manual de Interventoría y Supervisión vigente (GCON-MA-001-V7), de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios que son designados supervisores establece * Numeral 6. PROHIBICIONES PARA LOS SUPERVISORES E INTERVENTORES, 6.1. Generalidades: Además de los casos previstos en la ley, en el ejercicio de las labores de supervisión e Interventoría de contratos o convenios, están prohibidas las siguientes prácticas:   “• *Exigir al contratista renuncias a cambio de modificaciones o adiciones al contrato o convenio;* ***o exonerarlo del cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones****”.*  En concordancia de lo anterior, también precisa en el numeral 10, donde tampoco se establecen excepciones para algún tipo de contrato, que:   * Numeral 10. BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN CONTRACTUAL EN MATERIA DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS   + “*El supervisor designado y/o el interventor contratado* ***debe hacer una revisión de las obligaciones del contratista,*** *el plazo y el valor del contrato a fin poder verificar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones contractuales*.   + *“En el evento en que el supervisor o interventor del contrato pierda comunicación con* ***el contratista, o el mismo no responda de manera adecuada al cumplimiento de sus obligaciones, deberá informarlo al ordenador del gasto****, con el fin de que se adelanten oportunamente las gestiones necesarias para lograr el cumplimiento del contrato en los términos inicialmente previstos”*   Finalmente, se citan otras normas y guías expedidas que hacen referencia al cumplimiento de las obligaciones contractuales, sin hacer distinción del tipo de contrato:   * La “GUÍA PARA EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS POR LAS ENTIDADES ESTATALES (G-EFSICE-02) de Colombia Compra Eficiente, establece: “*Prohibiciones para los supervisores e interventores Las siguientes prohibiciones aplicables a los funcionarios públicos son aplicables a quien ejerce la supervisión o la interventoría de un contrato:* g) Exonerar al contratista de cualquiera de sus obligaciones contractuales”.   Lo anterior no desvirtúa que los contratistas no cumplieron con la totalidad de las obligaciones específicas identificadas en el hallazgo; por lo tanto, se RATIFICA EL HALLAZGO.  **HALLAZGO No. 12 (redacción ajustada)**  **CONTRATO 451 DE 2018. Objeto:** “*Prestar servicios profesionales para el desarrollo del componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”  **SE EVIDENCIÓ** que, en los informes de actividades presentados por la contratista correspondientes a los meses de septiembre de 2018 a 11 de enero de 2019, término de ejecución del contrato, no se reportó actuación alguna con respecto de las obligaciones específicas No. 5 y 8, así como en el informe final de actividades; estas obligaciones consistían en:  *“5. Tramitar y preparar las respuestas a preguntas, quejas, inquietudes, sugerencias y felicitaciones de la comunidad, entes de control, Entidades Distritales, locales, barriales, autoridades ambientales y demás entidades de acuerdo a los plazos indicados: un (1) día hábil peticiones del congreso, dos (2) días hábiles peticiones entes de control, un (1) día hábil derechos de petición del concejo distrital y seis (6) días hábiles para el resto de la ciudadanía, nueve (9) días hábiles derechos de petición de información, cuatro (4) días hábiles solicitudes radicadas de la comunidad, 30 días consultas, peticiones por razones de salud o seguridad personal (inminente riesgo a la vida) son prioritarias.*  *(…)”*  *“8. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  **CONTRATO 247 DE 2019** . Objeto:“*Prestación de servicios profesionales para la implementación de los procesos a cargo de la Gerencia de Gestión Ambiental, Social y de Atención al Usuario para el fortalecimiento de la gestión social de la UAERMV”*.  **SE EVIDENCIÓ** que en los informes de actividades presentados por la contratista correspondientes a los meses de febrero a agosto de 2019, término de ejecución del contrato, e informe final, no se reportó actuación alguna con respecto de las obligaciones específicas No. 1, 2, 10 y 11, la cuales consistían en:  *“(…)*  *1. Realizar en la elaboración de los estudios de Sector, presupuestos y análisis de precios unitarios, estudios previos, prepliegos y pliegos de los procesos de selección a cargo de la Gerencia Ambiental, Social y Atención.* (sic)*.*  *2. Realizar la evaluación técnica de los procesos de selección que le sean designados, ciñéndose exclusivamente a las reglas contenidas en el pliego de condiciones de conformidad con los criterios de selección previstos en él, así mismo, suscribir el respectivo informe de evaluación.*  *(…)*  *10. Tramitar las respuestas a preguntas, quejas, inquietudes, sugerencias y felicitaciones de la comunidad, entes de control, Entidades Distritales, locales, barriales, autoridades ambientales y demás entidades de acuerdo a los plazos indicados: un (1) día hábil peticiones del congreso, dos (2) días hábiles peticiones entes de control, un (1) día hábil derechos de petición del concejo distrital y seis (6) días hábiles para el resto de la ciudadanía, nueve (9) días hábiles derechos de petición de información, cuatro (4) días hábiles solicitudes radicadas de la comunidad, 30 días consultas, peticiones por razones de salud o seguridad personal (inminente riesgo a la vida) son prioritarias.*  *11. Participar en la estrategia Distrital de Respuesta a Emergencias (EDRE) y apoyar todas las actividades relacionadas para su implementación en lo competente a la UAERMV.”*  Adicionalmente, la obligación específica No. 5 dispuso: *“5. Realizar el diagnóstico que permita evaluar el grado de implementación del subsistema de responsabilidad social”*; no obstante, dentro del expediente contractual no se halló el diagnóstico realizado.  *-*----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------  **HALLAZGO No. 13 (No. 19 en el informe preliminar)**    Verificado el expediente contractual 025 de 2019, **SE EVIDENCIÓ** que el informe de actividades de la cesionaria correspondiente al periodo 16 a 30 de julio de 2019, no está firmado por el supervisor contractual.  **Lo anterior incumple**:   * Lo dispuesto por el numeral 8.3.3.3 “…*Contrato de prestación de servicios”* del Manual de Interventoría y Supervisión de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, literal:   “*a. Revisar y aprobar mensualmente el informe periódico de ejecución de actividades presentado por el contratista, de acuerdo con las obligaciones del contrato.*”  **Reunión de cierre de la auditoría – aportes del equipo auditado.**  En la reunión de cierre adelantada el día 12 de marzo de 2020, el equipo auditado manifiesta que acepta el hallazgo; no obstante, considera que el Proceso Gestión Financiera es corresponsable de este filtro, por dar continuidad al trámite de pago sin el cumplimiento de la totalidad de los requisitos.  **Análisis de la OCI-aportes del equipo auditado**  Analizada la solicitud del equipo auditado, al revisar el procedimiento GEFI-PR-001 V6 PROCEDIMIENTO DE ÓRDENES DE PAGO, se encuentra que al respecto, en la Actividad 2 establece*: “ … Revisar que los documentos soporte, el informe o el acta de pago cumplan con los requisitos para su trámite …”*  De otra parte, se identificó el punto de control: ¿El informe o acta de pago y los soportes cumplen con los requisitos para el pago?  Por lo tanto, se acoge la solicitud del equipo auditado se le trasladará al proceso, de Gestión Financiera-GFIN a cargo de la Secretaría General; no obstante, la acción correctiva queda a cargo del proceso auditado y debe ser formulada en forma conjunta con GFIN.  Teniendo en cuenta que la solicitud recibida la mesa de cierre del proceso auditado,  no desvirtúa la no suscripción del informe de actividades, en señal de aprobación, se RATIFICA el hallazgo. | |
| **OBSERVACIONES:** | |
| **TEMA: FORMATO CB-0405 RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA RENDICIÓN DE LA CUENTA ANUAL 2019 DE LA UAERMV ANTE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.**  Durante el periodo de la ejecución de esta auditoría, con motivo de la verificación de información contenida en el FORMATO CB-0405 RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA, a ser incluido como uno de los informes que conforman la cuenta anual, el día 06 de febrero 2020, la profesional designada para su revisión solicitó al enlace de la Secretaria General, programar una reunión con la persona a cargo de la consolidación de la información allí contenida, dado que se identificaron diferencias al cotejar la información reportada en el documento electrónico *CB-0405 Relación Peticiones, quejas y reclamos,* con los reportes de PQRSFD emitidos por la Oficina Asesora Jurídica- OAP y los emitidos por Atención al Ciudadano.  En desarrollo de la reunión con la profesional delegada de la Secretaria General, se precisó que la información a reportar fue la tomada del Tablero de Control Ciudadano, la cual es reportada por la Atención al Ciudadano.    No obstante la precisión anterior, cotejadas las cifras reportadas en el Tablero de Control Ciudadano vs los seis (6) informes publicados durante el periodo enero - junio de 2019: "INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS POR LA UAERMV", persistieron las diferencias.  Finalmente, después la reunión llevada a cabo el día 12 febrero 2020, con la profesional de la Secretaria General a cargo del análisis de las observaciones emitidas por la OCI, respecto a las cifras del formato CB-0405, no se aclaró el motivo de las diferencias entre el Tablero de Control Ciudadano y los informes publicados, si se tienen en cuenta que la fuente de la información es la misma en ambos casos, el PROCESO Atención al Ciudadano.  **TEMA: PÉRDIDA DE DOCUMENTOS**   * El 16 de diciembre 2019 se realizó prueba IN SITU en la Sede La Elvira con las personas a cargo de Atención al Ciudadano, se observó que se tiene el riesgo de pérdida de documentos, dado que el proceso no cuenta con un inventario detallado de su archivo documental físico ni tiene aprobados puntos de control para la documentación a su cargo, en particular, las peticiones ciudadanas; lo anterior, porque se observó que estas se guardan en una carpeta por mes y por folios consecutivos, de no más de 200; no se encontró inventario de las 15 cajas (cifra aproximada) y estas están guardadas en un archivo temporal.   De otra parte, se identificaron dos (2) bases de datos a cargo del proceso que registran la trazabilidad de la gestión; las cuales tampoco están adoptadas ni aprobadas; es decir, que en el caso que se pierda esta información o que al encargado se le borre no se cuenta con respaldo de la misma.  **TEMA: MANUAL DE INTERVENTORÍA**   * Revisado el expediente contractual 025 de 2019, cuyo objeto es: “*Prestar servicios profesionales para desarrollar actividades de revisión y acompañamiento a la programación, ejecución, y consolidación de la información referente al componente social en las intervenciones que adelanta la UAERMV.*”, se observó: * Suscripción del acta de inicio el 16 de enero de 2019 * Suscripción del *“Acta No. 2 de Modificación del Contrato 025 de 2019”*, el 28 de enero de 2019 entre el supervisor y la contratista * Presentación a la Secretaría General, el 28 de enero, de la *“Justificación de modificación No. 01 al Contrato de Prestación de Servicios No. 025 de 2019”*, en la cual se solicita la modificación del literal B de la Cláusula Segunda del Contrato 025 de 2019, esto es, la totalidad de las obligaciones específicas, entre otros, en los siguientes términos:   *“Es así que se requiere la Modificación al Contrato 025 de 2019 cuyo objeto es PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES DE REVISIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LA PROGRAMACIÓN, EJECUCIÓN, Y CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN REFERENTE AL COMPONENTE SOCIAL EN LAS INTERVENCIONES QUE ADELANTA LA UAERMV, en el cual se* ***incluyeron por error involuntario las obligaciones específicas de un residente****, por lo que la supervisión del contrato solicita la modificación del literal B de la cláusula Segunda del Contrato 025 de 2019 de las obligaciones específicas las cuales quedaran así: (…)”,* negrilla y subrayado fuera de texto.  Por su parte, la Secretaría General y la contratista suscribieron el Otrosí modificatorio No. 1, en el cual se ajustaron las obligaciones específicas No. 1 y 3 de las inicialmente definidas en el contrato y se adicionaron 3 obligaciones más,  lo anterior, denota que el equipo encargado de revisar los estudios previos en el proceso que identificó la necesidad no revisó adecuadamente las obligaciones a ejecutar por parte de la contratista y que correspondían a otro colaborador de la entidad, así como tampoco las adicionales requeridas como apoyo a la dependencia.  **TEMA: INDICADORES DEL PROCESO**   * El [**Informe de Seguimiento Indicadores IV Trim 2019**](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/6.Planeacion/6.3Metasobjetivoseindicadoresdegestion/6.3.1IndicadoresdeGestion/2019/0.1.InformeIND-OAP4toTrim2019.docx) elaborado por la Oficina Asesora de Planeación-OAP de la UAERMV y publicado en link  <https://www.umv.gov.co/portal/transparencia/>, numeral **6.3 Metas, objetivos e indicadores de gestión,   6.3.1 Indicadores de Gestión,** cuyo objetivo es:   *“ … presentar los avances y resultados alcanzados por la Unidad en temáticas como planeación estratégica a través de a través de la ejecución de los Planes de Acción y el alcance de los objetivos estratégicos y la gestión por procesos a través del reporte de Indicadores …”*  Consolidó las siguientes observaciones en los folios 25 al 29, para cada uno de los indicadores reportados por el proceso auditado:  ***“ … APIC-IND-001*** *TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 10 DÍAS HÁBILES*  ***APIC-IND-001*** *TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 15 DÍAS HÁBILES*  ***APIC-IND-001*** *TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA DE PQRSFD CON TÉRMINOS DE RESPUESTA DE 30 DÍAS HÁBILES*  *Con respecto al indicador anterior, durante los informes anteriores* ***se sugirió revisar la pertinencia del indicador, es importante que este refleje la gestión realizada por el proceso****, de acuerdo con el objetivo planteado en la caracterización.*  *Por otro lado, y de acuerdo con los reportes de cada uno de los trimestres, en la medición de términos de respuesta de 10 días,* ***se sugiere revisar si las acciones establecidas para dar cumplimiento al indicador y la ley están siendo adecuadas, toda vez que no puede pasar que el porcentaje para el último trimestre del año sean 10 días, deja un vacío sobre, ¿se incumplieron los términos…****. Lo mismo ocurre para el indicador con tiempos de respuesta de 15 días hábiles. Por tanto, se sugiere al proceso* ***revisar este indicador y generar las acciones necesarias para que estos tiempos mejoren o que las dependencias asuman la responsabilidad de proyectar las respuestas en los tiempos legales establecidos. …”***  **APIC-IND-002** CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS A PQRSFD CIUDADANAS: *Según los resultados anteriores, se puede evidenciar que para los ciudadanos las respuestas dadas por la entidad no son claras. Si bien, para el segundo semestre hay una mejora, respecto al semestre anterior, también hay que aclarar que en el segundo semestre fueron más las encuestas aplicadas. Por lo anterior,* ***es importante que la entidad diseñe una estrategia que permita generar acciones con los colaboradores encargados de las respuestas y se establezcan unos controles suficientes para poder llegar al ciudadano y que realmente las comunicaciones sean claras que permitan un acercamiento entre las dos partes.***  **APIC-IND-003** CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL MODELO DE SOSTENIBILIDAD PARA LA VIGENCIA 2019:  ***Es importante revisar la pertinencia de este indicador, toda vez que un indicador que maneje resultados excelentes como este no permite tomar acciones de mejora, o no genera un valor agregado al proceso.*** *Los indicadores no son para que midan lo que está bien durante una vigencia, sino para que mida aquellas actividades que requieren unas alertas constantes o que puedan generar unos puntos de atención****. Se sugiere formular un indicador que mida temas de responsabilidad social que realmente tengan un impacto positivo y generen un valor agregado al proceso y a la entidad.***  **APIC-IND-004** SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS INTERNAS.  *Con respecto a los resultados anteriores, se puede evidenciar que respeto al semestre anterior, el porcentaje de satisfacción aumento un 8%, también es claro que 5 personas más que el mes anterior, por tanto, ayuda a mejorar la encuesta de satisfacción.* ***Se recomienda que se aplique esta encuesta de manera uniforme por sede, es decir, en la sede la elvira, en la sede de producción y los frentes de obra, que se puedan encuestar más personas, de tal forma que pueda ser equitativo respecto a la sede administrativa, que es la sede en donde más se encuestan personas****. Por otro lado, y si se considera pertinente se propone aumentar la meta, toda vez que esta fue superada en los dos semestres, y es importante aplicar el principio de progresidad y no regresividad en los instrumentos de gestión…”*  **TEMA: Talleres Formativos Internos**  **HALLAZGO No 2 del INFORME PRELIMINAR**  Se confirmó que para los talleres formativos internos no se cuenta con un cronograma detallado que identifique fechas, temáticas, productos, previamente establecidos, que permita hacer un seguimiento periódico y riguroso, de su cumplimiento y que una vez ejecutado se consoliden los resultados para formular acciones de mejora, lo que se constituye en una debilidad en la formulación del documento.  El equipo auditor no acepta el argumento dado en la reunión de cierre del día 12 de marzo de 2020, donde el equipo auditado enfatizó que *“… dado que en ningún lado se determina la necesidad de un cronograma en el marco del plan, sin embargo las charlas se realizaron…”,* si se tiene en cuenta la importancia que tiene en la Gestión Pública el tema de participación ciudadana y la definición de un plan, así como lo que debe contener.  Respecto de la afirmación *“ … en ningún lado se determina la necesidad de un cronograma…”,* el equipo auditor encontró que los resultados que se obtengan de la ejecución de estos talleres acorde con el cronograma inicial, no permiten cumplir con las observaciones 9 y 11 del Procedimiento de Participación Ciudadana SAP-PR-001 Versión 1, que indican, además, que mes a mes, se deben reportar los resultados:  *“La OAP y GASA analizan los resultados de las participaciones de conformidad al cronograma del Plan Institucional de Participación y determinan si se incluirán a través de programas, planes, proyectos o acciones…los cuales deberán informarse mes a mes por el delegado de la Dirección quien registrará en el documento de trazabilidad la forma en que los resultados incidan en la gestión institucional”*  Lo anterior, confirma que si se requiere de un cronograma para las actividades que se formulen en el marco del plan. | |
| **FORTALEZAS:** |  |
| 1. **TEMA Normograma:**   De forma aleatoria, en la visita *IN SITU* del 16 de diciembre de 2019 se tomaron dos disposiciones normativas internas previstas en el normograma, a saber: Resolución Interna 055/2016 y la Circular 006/2017 y se evidenció que se está cumpliendo con la evidencia de la aplicación del requisito, tal como está previsto en el GJUR-FM-001-V6 FORMATO MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEGAL NORMOGRAMA del proceso.   1. **TEMA Informe De Seguimiento a la Gestión de los Defensores del Ciudadano en el Distrito Capital (**Primer semestre 2019)   Mediante el radicado 20191120130192 del 24 de octubre de 2019, se recibió copia del informe en el tema, emitido por la Veeduría Distrital en cumplimiento de rol de acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales para orientar la efectividad en el servicio a la ciudadanía.  De acuerdo con el informe, la UAERMV reportó las acciones adelantadas en el marco de las funciones del defensor ciudadano designado así:   * Se presento el informe de la gestión del defenso ciudadano en el primer semestre de 2019 * Se reportaron actividades de desarrollo de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015 en cumplimiento de la PPDSC en: * Implementación de estrategias de comunicación sobre canales de atención. Actualización de documentos en relación con el servicio a la ciudanía y del normograma. * Existencia del proyecto de inversión Transparencia, gestión pública y servicio al ciudadano   Por otra parte, en el Decreto 371 de 2010 expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, se estipuló en el artículo 3 que, con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los tramites, la efectividad de los mismo, y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar, entre otros:  *“El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”.* |  |

|  |
| --- |
| **RECOMENDACIONES:** |
| 1. **RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:** Articular los mecanismos y/o procedimientos que suministran reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción, con el fin de que no se presenten diferencias en las cifras de los diferentes informes referentes a PQRSFD que emite la entidad de información que consolida el mismo proceso. 2. **PERDIDA DE DOCUMENTOS:** Implementar controles que bajo con lineamientos al cumplimiento de la Directiva 003 de 2013, con respecto a la custodia de los documentos y actualizar el Formato Único de Inventario Documental – FUID del proceso. 3. **MANUAL DE INTERVENTORÍA Y SUPERVISIÓN:** Dar cumplimiento de lo dispuesto por el Manual de Interventoría y Supervisión de la UAERMV vigente, en lo previsto para el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones específicas. 4. **INDICADORES DEL PROCESO:** Atender las observaciones y recomendaciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación-OAP mediante el [Informe de Seguimiento Indicadores IV Trimestre 2019](https://www.umv.gov.co/_transparencia2017/Transparencia-Pagina-WEB/6.Planeacion/6.3Metasobjetivoseindicadoresdegestion/6.3.1IndicadoresdeGestion/2019/0.1.InformeIND-OAP4toTrim2019.docx). 5. **PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA UAERMV:** incluir en el plan un cronograma detallado donde se precisen las actividades a ejecutar en el año y que permitan evaluar de manera objetiva su cumplimiento. |

|  |  |
| --- | --- |
| *Firma:* | *Firma:* |
| **AUDITOR LÍDER** | **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO** |
| *Nombre: EDY JOHANA MELGAREJO PINTO* | *Nombre: EDNA MATILDE VALLEJO GORDILLO* |
| **AUDITORES ACOMPAÑANTES** |  |
| *Firma:* |
| *Nombre: IGOR ARAFAT GUTIERREZ STAND* |
| *Firma:* |
| *Nombre: JOSE ALEJANDRO MORENO TELLEZ* |

1. Decreto Distrital 503 de 2011*"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."* [↑](#footnote-ref-2)
2. Decreto Distrital 503 de 2011*"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."* [↑](#footnote-ref-3)
3. **Decreto Distrital  197 DE 2014** “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.* [↑](#footnote-ref-4)
4. **LEY 734 DE 2002** *Expedida por el Congreso de Colombia: “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”* [↑](#footnote-ref-5)
5. Directiva 003 de 2013 “Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos”, expedida por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C. [↑](#footnote-ref-6)
6. *LEY 80 DE 1993 (octubre 28) “por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”, expedida por el Congreso de Colombia*  [↑](#footnote-ref-7)