

## MEMORANDO

**PARA:** **OSCAR FERNEY LÓPEZ ESPITIA**  
Subsecretaría General y de Control Disciplinario

**CARMEN LUCIA SÁNCHEZ AVELLANEDA**  
Dirección de Control Ambiental



**DE:** **WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ**  
Jefe de la Oficina de Control Interno (E).

**ASUNTO:** Informe definitivo de Auditoría Interna Integral proceso de Servicio a la Ciudadanía.

Cordial saludo,

De conformidad con el rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017 y el procedimiento de Auditorías Internas, código: PC01-PR01, versión: 12, presento el informe definitivo de la Auditoría Interna Integral al proceso de Servicio a la Ciudadanía, que contiene los siguientes resultados generales:

RESULTADOS AUDITORIA	
Fortalezas	7
Conformidades:	1
Oportunidades de mejora	8
Observaciones	2
Recomendaciones	9

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DISTRICTAL DE AMBIENTE</p>	 <p>BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS</p>	<b>CONTROL Y MEJORA</b>	
		Informe de auditoría	
		Código: PC01-PR01-M1	Versión: 1

## INFORME DE AUDITORIA

(Marque con un X según corresponda): **PRELIMINAR** () **DEFINITIVO** ()

**Proceso, Proyecto, Contrato(s) o tema Auditado(s):** Servicio a la Ciudadanía.

**Fecha de elaboración del Informe:** 30 de septiembre 2019

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Fecha de reunión de apertura o inicio de informe:** 8 de agosto de 2019

**Fecha de reunión de cierre o terminación de informe:** 4 de octubre de 2019

**Auditor Líder:** Silveria Asprilla Lara - Contratista – Oficina de Control Interno

**Equipo Auditor:**

Diana Marcela Chinchilla Torres – Funcionaria Oficina de Control Interno - Auditora Acompañante  
María Elizabeth Peña Sánchez - Contratista Oficina de Control Interno - Experto Técnico  
Francisco Javier Romero Quintero - Contratista Oficina de Control Interno - Auditor acompañante

### 2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA EVALUACION Y AUDITORIA

**2.1 OBJETIVO:** Determinar la conformidad del proceso con los requisitos de las normas ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, MECI-MIPG y normatividad aplicable al proceso, así como la idoneidad y efectividad del esquema operativo, el flujo de información, las políticas de operación y el ejercicio de la responsabilidad en la ejecución de los objetivos y generar las recomendaciones que aporten a la mejora continua.

**2.2 ALCANCE:** Abarca la evaluación de las actividades del proceso Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - MECI, Sistemas de Gestión implementados por la SDA (ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007), metas proyecto de inversión, y procedimientos del proceso, en el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de julio de 2019.

**2.3 CRITERIOS:** Caracterización y procedimientos del proceso Servicio a la Ciudadanía, indicadores de gestión, riesgos de gestión y corrupción, planes de mejoramiento, metas proyecto de inversión 1100, Sistema Integrado de Gestión adoptado por la Entidad (ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015, MIPG-MECI, OHSAS 18001:2007), Normatividad aplicable al proceso y la Organización.

**2.4 METODOLOGÍA:** En la ejecución de la auditoria se realizaron: Entrevistas, solicitud de información, establecimiento de la muestra de la auditoría, observación directa en puntos de atención de la SDA visitados, revisión de la documentación reportada en medio físico y magnético.

**2.5 TÉCNICAS DE AUDITORIA UTILIZADAS:** Consulta, inspección de documentos y confirmación.

**2.6 RIESGOS:** Extensión del plazo de ejecución de la auditoria debido a la atención de requerimientos y asistencia de los auditados a reuniones citadas por organismos de dirección y participación de los auditores en la elaboración de informes de ley; así mismo, se comunicó a los responsables del proceso la modificación de las fechas del plan de la auditoría, motivo que no incidió en el logro del objetivo de auditoria.

### 3 FICHA TECNICA

**3.1 HERRAMIENTAS UTILIZADAS:** Listas de verificación, aplicativos FOREST e ISOLUCION, Pagina Web de la Entidad, bases de datos en Excel - Tablas dinámicas, bases de datos reportadas por el proceso que contiene información de PQRS.

**3.2 MUESTREO:**

**3.2.1** Se aplicó muestreo estadístico para seleccionar la muestra de los contratos de prestación de servicio del proceso Servicio a la Ciudadanía, de un universo de 39 contratos asociados al proceso, se tomaron como referencia 15 de acuerdo con el siguiente cálculo estadístico simple:

<b>CÁLCULO DE LA MUESTRA</b>	
<b>AUDITORÍA: Servicio a la Ciudadanía</b>	
<b>Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población</b>	
Proceso	Servicio a la Ciudadanía
Sujeto ó Punto de Control:	Subsecretaría General y de Control Disciplinario Dirección de Control Ambiental
Cálculo de la muestra para:	Contratos de Prestación de Servicios del Proceso Servicio a la Ciudadanía
Periodo Evaluado:	Del 1° de enero al 31 de julio 2019
Preparado por:	Silveria Asprilla Lara - Contratista - Oficina de Control Interno
Fecha:	21 de agosto de 2019
Revisado por:	Sandra Esperanza Villamil Muñoz - Jefe Oficina de Control Interno
Fecha:	21 de agosto de 2019
<b>INGRESO DE PARÁMETROS</b>	
Tamaño de la Población (N)	39
Error Muestral (E)	10,0%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	
Fórmula	<b>24</b>
Muestra Óptima	<b>15</b>
<p><b>Formula para poblaciones infinitas</b></p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p><b>Formula para poblaciones finitas</b></p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	
<p><small>Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011</small></p>	

**3.2.2** Para la revisión del cumplimiento de las actividades de los procedimientos y las bases de datos de PQRS, muestreo por criterio de los auditores de acuerdo con la información suministrada por los responsables del proceso.

## **4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

### **4.1 RESUMEN EJECUTIVO.**

En la auditoria interna al proceso de Servicio a la Ciudadanía, se evaluó la caracterización y procedimientos del proceso, indicadores de gestión, riesgos de gestión y corrupción, plan de mejoramiento, meta proyecto de inversión, Sistema Integrado de Gestión adoptado por la entidad (ISO 9001: 2015, ISO 14001:2015) MIPG-MECI y normatividad aplicable al proceso y a la entidad.

Se efectuaron 12 entrevistas y 3 vistas en los puntos de atención de la SDA: Sede principal Avenida Caracas No. 54-38, SuperCADE CAD, Carrera 30 No. 25-90, SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 # 43-55 Sur, durante las visitas, se evidenció que el servicio brindado a los ciudadanos, cumplió los requisitos de calidad establecidos en el protocolo de atención. Así mismo, se observó una buena práctica que consiste en capacitar a los informadores del SuperCADE CAD, en los trámites y servicios que brinda la Secretaria Distrital de Ambiente.

Como resultado de la auditoría, se destaca el cumplimiento de la meta “Mantener mínimo 8 puntos habilitados de atención al ciudadano” del proyecto de inversión No. 1100 – “*Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA,*” la cual presenta un cumplimiento del 100% al 31 de julio de 2019. Así mismo, se evidenciaron fortalezas en el proceso, tales como: Realización de 3 ferias de servicio a la ciudadanía organizadas por la SDA, rotación de las personas en los puntos de atención y canales de la SDA, compromiso de las personas que integran el proceso de servicio a la ciudadanía durante la planeación y ejecución de la auditoria, el proceso dispone de herramienta tecnológica que automatiza la entrega de turno (Digiturno), la creación de un grupo de Whatsapp para mantener comunicación inmediata con los enlaces de los procesos e implementación de mesas de trabajo de PQRSF y SDQS lideradas por un profesional del grupo de atención al ciudadano. Sin embargo, se presentan 8 oportunidades de mejora y 2 observaciones detalladas en el numeral 4.1 de este informe, las 2 observaciones son 1) Incumplimiento de los plazos para dar respuesta a las PQRS-Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los procesos mencionados en el informe revisado de PQRS, con fecha de corte 31 de julio de 2019 y 2) Debilidad

por parte de las dependencias responsables de atender y resolver las peticiones reiteradas por los ciudadanos con seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano.

De acuerdo con las actividades del proceso y teniendo en cuenta los principios que orientan la política del Sistema Integrado de Gestión de la SDA., en especial el principio: “*Desarrollar las 7 dimensiones a través de las 17 políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del establecimiento del Código de Integridad del Distrito Capital*”, se realizó evaluación a la política de Servicio al Ciudadano con el propósito de verificar el grado de avance en su implementación de conformidad con los lineamientos de MIPG, como resultado de la evaluación, se presenta avance del 65%, aportando al fortalecimiento de la dimensión No. 3: Gestión con Valores para Resultados.

#### 4.2 RESULTADO DETALLADO

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
F	No aplica	<b>Fortaleza. No. 1: Realización de 3 ferias de servicio a la ciudadanía organizadas por la SDA.</b> Actividad que contribuyó al aumento de la participación ciudadana en los puntos de la Secretaría Distrital de Ambiente y a la difusión de los trámites y servicios que brinda la entidad en las 3 ferias realizadas en el segundo semestre de 2019.
F	No aplica	<b>Fortaleza No.2: Rotación de las personas en los puntos de atención y canales de la SDA,</b> contribuyendo a la no afectación del servicio, porque en caso de presentarse ausencia de un servidor encargado de un punto o canal de atención, otra persona del proceso puede asumir el reemplazo porque está capacitada y cuenta con conocimientos destrezas y habilidades para brindar atención a los ciudadanos y/o usuarios sobre los trámites, servicios, liquidaciones, peticiones quejas, reclamos o solicitudes, en cualquiera de los canales y puntos de atención habitados por la SDA, de acuerdo con el protocolo de atención establecido para el proceso de la atención a los ciudadanos.

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
F	No aplica	<b>Fortaleza 3: Compromiso de las personas que integran el proceso de servicio a la ciudadanía durante la planeación y ejecución de la auditoria:</b> Los responsables del proceso, durante la auditoria estuvieron atentos y dispuestos en las entrevistas, aclarando inquietudes y dando respuestas oportunas a los requerimientos y a las preguntas realizadas en la revisión y análisis de registros y documentos; contribuyendo al logro del objetivo y alcance de la auditoria.
F	No aplica	<b>Fortaleza 4: El proceso dispone de herramienta tecnológica que automatiza la entrega de turno (Digiturno)</b> permitiendo apoyar el control de la atención al ciudadano conforme al orden de llegada al punto de atención presencial de la SDA, reducir los tiempos de espera de los ciudadanos para recibir atención, la percepción del ciudadano sobre el servicio recibido por el grupo de atención al ciudadano, además, permite a la dependencia conocer el estado de turno en general, histórico de turnos, turnos finalizados, atendidos, cancelados, transferidos, distraídos, costo de operación, porcentaje de productividad, promedios y totales de tiempo de espera y de atención, volumen y niveles de atención, datos que a su vez son analizados en las reuniones de auto evaluación y aportan a la toma de decisiones.
F	No aplica	<b>Fortaleza No.5: La creación de un grupo de Whatsapp,</b> para mantener comunicación inmediata con los enlaces de los procesos, con el fin de solucionar de manera correcta cualquier inquietud al momento de radicación o asignación de las PQRS y hacer más eficaz la comunicación entre los enlaces de los procesos.
F	No aplica	<b>Fortaleza No.6: Implementación de mesas de trabajo de PQRSF y SDQS lideradas por profesional del grupo de atención al ciudadano,</b> con la participación de los enlaces de los procesos, en donde da a conocer las competencias y se aclaran dudas e inquietudes para el momento de la asignación de las peticiones, además, revisan los lineamientos del procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		Felicitaciones código PA09-PR03, versión 2, con el fin que lo apliquen en la gestión de las PQRS, como se observa acta de reunión de julio de 2019.
F	N.A	<b>Fortaleza No. 7: Compromiso en la implementación de la Política de Servicio al ciudadano.</b> Los responsables del proceso entrevistados demostraron un trabajo incansable en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención y oferta de servicios que tiene la entidad.
C	Requisito 7.2 de la norma NTC ISO 9001:2015, literal b)	<b>Conformidad No.1: Contratos de prestación de servicios del proceso:</b> De 39 contratos de prestación de servicios, se tomó una muestra de 15 contratos, por muestreo estadístico SDA-CPS-20190017, SDA-CPS-20190027, SDA-CPS-20190102, SDA-CPS-20190112, SDA-CPS-20190239, SDA-CPS-20190244, SDA-CPS-20190400, SDA-CPS-20190690, SDA-CPS-20190965, SDA-CPS-20191085, SDA-CPS-20191320, SDA-CPS-20191331, SDA-CPS-20191337, y SDA-CD20191116, SDA-CD-20171303, en la revisión de los documentos publicados en SECOP II y las carpetas de los contratos, se evidenció que los contratistas cumplen la experiencia requerida establecida en los estudios previos, formato denominado “Estudios previos contratación directa-Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión”., Código 126PA04-PR33-F2 Versión: 7.0., cumpliendo: el numeral 7.2 COMPETENCIA de la norma NTC ISO 9001:2015, literal b) “asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas,” y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015 “ <i>Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales. Las entidades estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal</i>



Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p><i>verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.....”</i> Lo cual es una buena práctica que contribuye al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad antes mencionada y la aplicación del protocolo de servicio en la atención definido en la SDA.</p>
OM	<p>Requisito 7.5.2 ISO 9001:2015, literal c)</p> <p>Ley 190 de 1995. Artículo 1</p>	<p><b>Oportunidad de Mejora No.1: Revisión contratos del proceso:</b></p> <p>En la revisión de 15 contratos, se evidenció que en 7 contratos (SDA-CPS-20190017, SDA-CPS-20190690, SDA-CPS-20190965, SDA-CPS-20190244,-20191085, SDA-CPS-20191320, SDA-CPS-20191331, SDA-CPS-20191337 a) El formato Único Hoja de Vida SIDEAP, no fue diligenciado todo el numeral No. 5, falta la ciudad y fecha del diligenciamiento, y en el contrato SDA-CPS-20190112, además falta la manifestación “bajo la gravedad de juramento si se encuentra o no dentro de las causales de inhabilidades e incompatibilidad del orden constitucional o legal, para ejercer cargos públicos o para celebrar contratos de prestación de servicios con la Administración Pública”.</p> <p>-Contrato SDA-CPS-20190400, en los documentos cargados en SECOP II Documentos del contrato, el complemento del contrato electrónico prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión aunque tiene el año faltó diligenciar el número del contrato, se reportó así: “No. SDA-CPS-2019”.</p> <p>-Contrato SDA-CPS-20191085, El formato Único Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y Actividad Económica Privada Persona Natural (Ley 190 de 1995) SIDEAP, que se encuentra a folio 10 de la carpeta contractual está incompleto (falta la página 2).</p>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p>Estas situaciones pueden generar riesgo de incumplimiento de requisito del 7.5.2 Creación y actualización de la norma NTC ISO 9001:2015, literal c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación y el artículo 1° 190 de la Ley 190 de 1995, que dice: " Todo aspirante a ocupar un cargo o empleo público, o a celebrar un contrato de prestación de servicios con la administración deberá presentar ante la unidad de personal de la correspondiente entidad, o ante la dependencia que haga sus veces, el formato único de hoja de vida debidamente diligenciado en el cual consignará la información completa que en ella se solicita..". Por lo tanto, es importante que en la verificación de la documentación para la celebración de los contratos de prestación de servicio, se continúe fortaleciendo la revisión del formato único de hoja de vida presentados por los contratistas, contribuyendo a mejorar los controles de tal manera que los mencionados formatos, se diligencien completamente en cumplimiento del artículo 1° de la Ley 190 del 6 de julio de 1995.</p>
OM	<p>Requisito 9.1.3 de la ISO 9001:2015 literal c y d, MIPG: Numeral 4.2.1</p>	<p><b>Oportunidad de mejora No.2: Indicadores de gestión del proceso.</b></p> <p>El indicador "percepción del ciudadano frente al servicio prestado", presenta periodicidad anual y está diseñado para medir el objetivo del proceso, según se estableció en la ficha técnica del indicador reportada en el aplicativo ISOLUCIÓN, por lo tanto, es susceptible de mejorar la periodicidad de medición de este indicador, con el fin de evidenciar el cumplimiento del requisito 9.1.3 Análisis y evaluación, literales c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, MIPG: Dimensión "Evaluación de Resultados", 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.</p>
OM	<p>Decreto 109 de 2009, artículo 12,</p>	<p><b>Oportunidad de mejora No.3: Responsables del proceso.</b></p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	literales i, j, k	<p>Se observó que en la caracterización del proceso figuran dos responsables, con lo cual, atendiendo los literales i, j y k del art.12, del Decreto 109 de 2009, que establecen “ <i>i. Administrar el sistema de atención al ciudadano de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso, j. Administrar y controlar el sistema de correspondencia de la Secretaría conforme con las disposiciones legales sobre la gestión documental y archivística y k. Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos.</i>” El líder del proceso es el Subsecretario General y de Control Disciplinario.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
OM	Numeral 3 del Decreto 371 de 2010. Requisito 7.5.2 ISO 9001:2015, literal c)	<b>Oportunidad de mejora No.4: Informes de PQRS reportados en la página web SDA.</b>  En la revisión de los informes de PQRS reportados en la página web de la SDA correspondientes a los meses de enero a julio de 2019, se evidenció que estos carecen del nombre de la persona que lo aprobó, lo cual es un requisito que da formalidad a los documentos antes de su publicación, de acuerdo con el requisito 7.5.2 Creación y actualización ISO 9001:2015, literal c) <i>“La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación”</i> . sin embargo, el proceso está cumpliendo con la elaboración y publicación en la página web de la entidad del informe estadístico mensual de PQRS contenido en el numeral 3 del Decreto 371 DE 2010 <i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, que dice: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”</i> , es importante que los informes sean formalizados por los líderes y que sean presentados permanentemente en todos los comités de gestión y desempeño con el propósito que faciliten la toma de decisiones.

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
OM	<p>ISO 9001:2015 Requisito 4.4.1 literal a y b</p> <p>Numeral 2.1.1 Política de Planeación institucional- MIPG</p> <p>Decreto 109 de 2009 Artículo 12, literal k</p>	<p><b>Oportunidad de mejora 5: Caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la revisión de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, publicada en el aplicativo ISOLUCIÓN PA09-CP01 Versión 1, se observa que es susceptible de mejora en su estructura incluyendo: 1) En los proveedores al Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y 2) En las entradas y salidas los temas relacionados con la política de Racionalización de Trámites, y la(s) actividades de gestión, aprobación e inscripción de trámites de la SDA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Lo anterior con el fin de evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las siguientes normas: - Norma ISO 9001:2015 numeral 4.4.1 <i>“La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos:... Literales a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos y b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.”</i> Además, lo indicado en MIPG, numeral 2.1.1 Política de Planeación institucional que establece: <i>“Levantar la información necesaria para la identificación y caracterización de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones interesadas y el conocimiento de sus necesidades, detectando si ya cuenta con dicha información y en qué fuentes se encuentra, o de ser necesario, definir procedimientos y herramientas para su obtención”.</i></li> <li>Al revisar la funcionalidad del proceso, se observó que en la fase hacer “H” se definió como actividad <i>“Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones -PQRSF, radicadas por los usuarios de</i></li> </ul>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p><i>la Entidad, a través de los canales de atención, presencial telefónico y virtual.” asociada a la entrada “14. Solicitudes de información, derechos de petición, quejas y/o reclamos. Por medio de los canales de atención virtual, presencial y/o telefónico”, no se encuentra la descripción del producto específico de la salida producto de la ejecución de ésta actividad que le corresponde realizar a todas las áreas de la SDA de acuerdo con la naturaleza de la petición. Sin embargo, se observa que el proceso definió como salidas “13. Informe de seguimiento mensual a la oportunidad de las respuestas a PQRSF y Reporte de seguimiento semanal a PQRS” 15. Reparto de la documentación a las áreas correspondientes, 16. Informe de seguimiento trimestral a la claridad, calidez, coherencia y oportunidad y 17. Respuesta a solicitudes reiterativas, Control de la sala y medición de la satisfacción del cliente.” y no define acciones de control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos.</i></p> <p>Lo anterior, con el fin de evidenciar el cumplimiento total de lo establecido en el Decreto 109 de 2009 Artículo 12°. Subsecretaría General y de Control Disciplinario. Literal k que señala “...el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos.”</p>
OM	<p>Requisito 7.1.3 de la norma NTC ISO 9001:2015, literal a).</p> <p>Numeral 7.2. Lineamientos arquitectónicos y de</p>	<p><b>Oportunidad de mejora 6: Señalización de espacio para personas con discapacidad.</b></p> <p>De acuerdo con la visita al punto de atención ubicado en la sede principal de la SDA y los “<i>Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano</i>”, emitidos por la Veeduría Distrital-Segunda edición, junio de 2018, es importante que se evalué la posibilidad en el punto de atención ubicado en la sede principal de la SDA de:</p>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	<p>accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalar un área en el piso con color llamativo que permita la identificación y ubicación de personas en condición de discapacidad; además, es importante tener sillas de diferente color con la marcación correspondiente y disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, asientos equipados con apoyabrazos plegables, para la transferencia del usuario de la silla de ruedas.</li> <li>• Adecuar el baño público, de tal forma que cumpla con las características a acceso para personas con discapacidad tales como: Barras de apoyo en acero inoxidable de 2.5 pulgadas de diámetro antideslizantes o similares, Protector o papelera en acero inoxidable.</li> </ul> <p>Lo anterior con el propósito de fortalecer el cumplimiento del requisito 7.1.3 Infraestructura literal a) edificios y servicios asociados de la NTC ISO 9001:2015 y numeral 7.2 de los lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano de la Veeduría Distrital; contribuyendo a mejorar las instalaciones en el punto de atención presencial de la SDA, teniendo en cuenta los lineamientos antes mencionados.</p>
OM	<p>Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano código PA09-PR02 Versión 7</p>	<p><b>Oportunidad de mejora No. 7:</b> Se observa que en el numeral 5 del procedimiento "NORMATIVIDAD no se consideraron las siguientes normas: Decreto 392 del 5 de octubre de 2015, "...reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía...", Decreto 446 de 2010 "se precisa el alcance de las facultades de la Secretaría Distrital de Ambiente como Autoridad Ambiental en el Distrito Capital y existen resoluciones internas obsoletas números 1226 de 2012, 00772 de 2015 y 1246 de 2016, donde se asigna a diferentes funcionarios como figura del Defensor de la Ciudadanía.</p>
OM	<p>MIPG-Dimensión de control</p>	<p><b>Oportunidad de mejora No. 8: Diseño de controles a los riesgos del proceso.</b> En revisión del mapa de riesgo del proceso se evidenciaron</p>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	<p>interno - Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad</p> <p>Requisito 6.1.1 ISO 9001:2015 / 6.1.1 ISO 14001:2015</p>	<p>debilidades en el diseño de los controles establecidos para mitigar los riesgos: R2: “Incumplimiento con los estándares establecidos, tales como, calidad, oportunidad, confiabilidad y veracidad, en lo que respecta a la atención a la ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y R3: “Incumplimiento en la oportunidad, claridad, calidez y coherencia en las respuestas emitidas por las diferentes áreas misionales a los derechos de petición”, ya que no se definieron los cargos de los responsables de realizar las actividades los controles, no indican qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar los controles y el propósito del control, es importante que se ajusten el diseño de los controles de tal manera que contribuyan a minimizar la materialización de los riesgos, y evidenciar el cumplimiento de los Requisito 6.1.1 ISO 9001:2015 / 6.1.1 ISO 14001:2015 y MIPG- Dimensión de control interno - Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad. y la aplicación de la metodología, establecida en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.”</p>
O	<p>Artículo 14 de la Ley 755 de 2015.</p>	<p><b>Observación No. 1: Incumplimiento de los plazos para dar respuesta a las PQRS-Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los procesos mencionados en el informe revisado de PQRS, con fecha de corte 31 de julio de 2019.</b></p> <p>Si bien la Subsecretaria General y de Control Disciplinarios en cabeza del grupo de Servicio a la Ciudadanía, realiza el seguimiento de las PQRS allegadas a la entidad, por parte de los procesos relacionados en el informe de PQRS con fecha de corte 31 de julio de 2019, se evidencia incumplimiento en los términos de respuesta de acuerdo con la norma.</p> <p>En la revisión de los informes de PQRS reportados de enero a julio de 2019, se observa que, del total de 12.687 solicitudes recibidas, se respondieron dentro de términos</p>



Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO												
		<p>legales 10.362 que corresponde al 82% y fuera de términos 2.325 equivalente al 18%.</p> <table border="1" data-bbox="573 520 1403 831"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RADICADOS RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS</td> <td>2325</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>RADICADOS CON RESPUESTA TÉRMINOS</td> <td>10362</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>12687</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Informe de PQRS, enero – julio de 2019.</p> <p>Como se observa en la tabla anterior con el 18% de PQRS fuera de término se presenta Incumpliendo lo establecido en: 1) Artículo 14 de la Ley 755 de 2015. <i>“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”,</i> y 2) El numeral 1 del artículo 3° - <b>“DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la</b></p>	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%	RADICADOS RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	2325	18%	RADICADOS CON RESPUESTA TÉRMINOS	10362	82%	<b>TOTAL</b>	<b>12687</b>	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%												
RADICADOS RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	2325	18%												
RADICADOS CON RESPUESTA TÉRMINOS	10362	82%												
<b>TOTAL</b>	<b>12687</b>													

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p><i>prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.</i></p> <p><i>Posibles causas: Por desconocimiento de la normatividad vigente y aplicable a las PQRS y fallas en el monitoreo al estado de las PQRS asignadas a las dependencias, debilidades en el seguimiento y control por parte de los líderes de las dependencias.</i></p> <p><i>Generando riesgo de Incumplimiento de la oportunidad para dar respuesta a las PQRS- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.</i></p> <p><i>Posibles efectos: Situación que afecta a los servidores públicos de la SDA por posibles sanciones disciplinarias debido al incumplimiento del numeral 1 de los artículos: 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público: “1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente” y 35 Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: “1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones</i></p>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<i>colectivas y los contratos de trabajo”.</i>
O	<p>Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano código PA09-PR02 Versión 7</p> <p>Documento CONPES 3785 de 2013</p> <p>Decreto 109 de 2009 Artículo 12</p> <p>Decreto 392 de 2015, artículo 2</p>	<p><b>Observación No. 2: Debilidad por parte de las dependencias responsables de atender y resolver las peticiones reiteradas por los ciudadanos con seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano.</b></p> <p>Al revisar el contenido y aplicación del procedimiento PA09-PR02 versión 7, se consultó los resultados del Informe Defensor del Ciudadano Secretaria Distrital de Ambiente - SDA comunicado mediante forest No. 2019IE160664 del 2019-07-16, donde se observa para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019 el Defensor del Ciudadano efectuó el seguimiento a 15 solicitudes reiteradas ingresadas por vía presencial en la sala principal de Servicio a la Ciudadanía de la SDA, de las cuales informa que ocho (08) fueron <i>“finalizadas y resuelta”</i> y las siete (07) restantes <i>“se le solicito a las áreas que aún no han dado respuesta”</i>.</p> <p>a) Respecto a las (08) solicitudes reportadas como finalizadas o resueltas, se evidenció que dos (2) respuestas fueron parciales y una inoportuna, como se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radicados Números: 2018ER309734 del 27/12/2018 y 2019ER00351 del 02/01/2019, la SRHS dio respuesta con el No. 2019EE16058 del 22/01/2019, se observa que a pesar de la solicitud de vertimiento por parte del usuario mediante forest 2017ER88202, la SDA no la ha resuelto dado que el reparto para la evaluación jurídica esta desde el 2018-10-04.</li> <li>- No. 2018ER202672 del 08/30/2018 y 2019ER37284 del 02/13/2019, la SCAAV dio respuesta con el No. 2019EE55825 del 08/03/2019 con dos días después, donde el área no define de manera específica e inequívoca cuando se realizará la atención de la solicitud, dejando al ciudadano en incertidumbre.</li> </ul>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p>- No. 2019ER32685 del 07/02/2019 la SRHS dio respuesta con el No. 2019EE46758 del 26/02/2019, se observa que si bien el área orienta al usuario que la entidad no es competente, no da traslado a la entidad competente.</p> <p>b) Para las (07) solicitudes gestionadas como pendientes, se evidenció que para tres (03) solicitudes la SDA si dio respuesta en el periodo que cubre el informe, así:</p> <p>- Radicado No. 2019ER13195 del 01/08/2019 la DCA con respuesta mediante radicado No. 2019EE71538 el 30-03-2019.</p> <p>- Radicado No. 2019ER75221 del 04/03/2019 la SRHS con respuesta parcial y sin contestar la totalidad de las inquietudes del peticionario con Forest radicado No. 2019EE84539 del 15-04-2019.</p> <p>- Radicado No. 2019ER00351 del 01/02/2019 identificado para la SCASP pero que en realidad es de la SRHS tiene respuesta con Forest radicado No. 2019EE16058 del 22-01-2019.</p> <p>Por otra parte, para las cuatro (04) solicitudes restantes con radicados números 2018ER282828 del 11/30/2018 a cargo de la SSFFS, No. 2019ER97726 del 05/06/2019 a cargo de la SRHS, 2019ER92168 del 04/29/2019 a cargo de SRHS y No. 2018ER48689 del 03/09/2018 a cargo de la SCAAV, se observa que las dependencias aún no han dado respuesta, solicitudes que superan más de 15 días sin respuesta. De lo anterior se concluye que a pesar de los esfuerzos realizados por el Defensor del Ciudadano, de las 15 solicitudes reiteradas por los ciudadanos siete (07) fueron gestionadas de forma eficaz y corresponde al 47%, cuatro (04) no fueron atendidas por las áreas, una (01) respondida fuera de términos y tres (03) con respuestas parciales.</p> <p>Situación que podría generar una debilidad en el cumplimiento total de los requisitos establecidos en:</p>

Tipo (F, C, O, OM, NC)	CRITERIO EVALUADO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
		<p>a. El Decreto 109 de 2009 estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente que en su artículo 12 literal “k” indica <u>“... realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos. Subrayado y cursiva fuera de texto.</u></p> <p>b. El objetivo del procedimiento código PA09-PR02 Versión 7 que indica <u>“Dar repuesta de manera oportuna y objetiva a las peticiones reiteradas por parte del Ciudadano y/o usuario cuando no han recibido respuesta de fondo, ya sea a través de quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitud de Información, Derechos de Petición, entre otros, a su vez garantizarles un servicio de calidad por parte de los agentes de servicio.”</u></p> <p>c. El Decreto 392 de 2015, artículo 2 literal e; que indica: <u>“Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.”</u></p> <p>Posibles causas: Desconocimiento u omisión por parte de las áreas sobre la importancia de la atención oportuna y de fondo de las solicitudes de los ciudadanos.</p> <p>Posibles efectos: Posibles investigaciones a los responsables que no atiende de manera oportuna y de fondo los requerimientos de los ciudadanos.</p>

F: Fortaleza C: Conformidad; OM: Oportunidad de Mejora, NC: No conformidad; OBS: Observación.

## 5. CONCLUSIONES

- Excepto por las observaciones en las normas: Artículo 14 de la Ley 755 de 2015, Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano código PA09-PR02 Versión 7, Documento CONPES 3785 de 2013, Decreto 109 de 2009 Artículo 12, Decreto 392 de 2015, artículo 2, se evidenció que el proceso es conforme con el requisito 7.2 de la norma NTC ISO 9001:2015, literal b).

- De acuerdo con los resultados de la evaluación al mapa de riesgo del proceso, se determina que los riesgos del proceso fueron identificados de conformidad con al objetivo del proceso: *“Garantizar la calidad de la atención a la ciudadanía en los puntos de atención habilitados de la SDA, en los tramites y/o servicios ofrecidos a través de los canales de atención, presencial, telefónico y/o virtual; manteniendo una interlocución y comunicación efectiva y oportuna entre la Entidad y la ciudadanía”*.
- Es importante que se realice un análisis de la caracterización del proceso ajustándola de acuerdo con los lineamientos establecidos en MIPG que aplique al proceso de Servicio a la Ciudadanía.
- Se evidenciaron avances significativos en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano establecida en MIPG, evaluada de conformidad con los criterios deferenciales, es decir los requisitos exigidos a la entidad para la implementación de la política, los cuales están contenidos en el manual operativo -MIPG, en 3 niveles: Básico, Intermedio y Avanzado. De acuerdo con los resultados de la evaluación a la implementación de la política de Servicio al Ciudadano de conformidad con los lineamientos de MIPG revisados, se evidencia un avance del 65%, así:

AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ESTABLECIDA EN MIPG- "Modelo Integrado de Planeación y Gestión" - PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA					
NIVEL	COMPONENTES	TOTAL LINEAMIENTOS x NIVEL	CANTIDAD LINEAMIENTOS IMPLEMENTADOS x NIVEL	% LINEAMIENTOS IMPLEMENTADOS x NIVEL	%AVANCE IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS DE LOS 3 NIVELES
<b>BÁSICO</b>	1. Fortalecimiento de los arreglos institucionales. 2. Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos 3. Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios.	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>74%</b>	<b>65%</b>
<b>INTERMEDIO</b>	Incluye: Los componentes 1, 2 y 3 4. Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso 5. Certidumbre	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>64%</b>	
<b>AVANZADO</b>	Incluye: Los componentes 1, 2, 3, 4 y 5 6. Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>47%</b>	
<b>TOTALES</b>		<b>63</b>	<b>41</b>	<b>65%</b>	

## 6. RECOMENDACIONES

- Revisar y ajustar la caracterización del proceso de tal manera que muestre la secuencia e interacción detallada con los otros procesos de la entidad, e incluir la política de Racionalización de Trámites establecida en MIPG con el fin de obtener una caracterización que integre todas las operaciones del proceso. Con el fin de conocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, ciudadanía y organizaciones, es importante incluir en la caracterización del proceso la obtención de información de los ciudadanos a través del registro de atención (formato PA09-PR04-F1), con el propósito de facilitar el acceso a la misma, obteniendo datos confiables y permanentes que permita conocer realmente a nuestros usuarios.
- Continuar con el fortalecimiento de las herramientas que permitan la operación y comunicación permanente entre el grupo de Servicio a la Ciudadanía y las dependencias de la entidad, afianzar el compromiso de todos los servidores a través de ejercicios de socialización de la

normatividad relacionada con las PQRS, con el fin de obtener control efectivo en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos y prevenir que el riesgo identificado continúe materializándose.

- Realizar ajustes en la ficha técnica del indicador cambiando el periodo de tiempo, con el fin de efectuar monitoreo con una mayor frecuencia.
- Evaluar la pertinencia de implementar un indicador en cada uno de los procesos de la SDA que permita medir las acciones implementadas y garanticen el cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Aunque el proceso tiene identificados 3 riesgos, dentro los cuales existe un riesgo de corrupción que es acorde con el objetivo del proceso, se sugiere Revisar y ajustar el diseño de los controles a los riesgos, de conformidad con lo establecido en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4” del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.” con el fin de facilitar el diseño y aplicación de los controles.
- Se recomienda a los procesos que intervienen en las diferentes etapas de los tramites que identifiquen riesgos en los trámites, teniendo en cuenta lo establecido en el anexo 3: “*Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios*” de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Revisar el contenido del procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano código PA09-PR02 Versión 7, con el fin de precisar el alcance del objetivo en el sentido de la gestión del defensor del ciudadano es gestionar ante las dependencias de la entidad para que se dé respuesta oportuna y de fondo a las diferentes requerimientos de los ciudadanos, se incluyan las deberes por parte de los responsables de las áreas para la atención de los requerimientos reiterativos.
- Fortalecer el contenido del informe del defensor del ciudadano, que permita de manera inequívoca establecer la eficacia de la actividades de gestión del defensor, indicar las debilidades en la atención por parte de las áreas, individualizar las recomendaciones a cada una de las dependencias que presenten alguna novedad o incumplimiento sobre las solicitudes reiteradas y gestionadas por el defensor del ciudadano.



- Estudiar y analizar la posibilidad de solicitar investigaciones a los responsables que no atiendan de manera oportuna y de fondo los requerimientos de los ciudadanos.
- Se sugiere establecer acciones de mejora en cuanto a los lineamientos pendientes de implementación identificados en el ejercicio seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano de cara a MIPG.

### **7. ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA**

Los responsables de los procesos involucrados en el ejercicio auditor deben elaborar un plan de mejoramiento con base en el análisis de causas realizado y documentado, que contenga las acciones correctivas para subsanar la observaciones detectadas de acuerdo con el procedimiento Plan de Mejoramiento por procesos, código PC01-PR02, versión 11. El tiempo estimado para su formulación será un plazo no mayor a 5 días hábiles desde la fecha de radicación de informe de auditoría definitivo. La entrega del Plan de Mejoramiento deberá surtirse ante la Oficina de Control Interno para la revisión correspondiente y la creación de los códigos en el aplicativo ISOLUCION.

### **8. DECLARACIÓN DEL AUDITOR**

La auditoría realizó con base en un muestreo aleatorio que no implica la detección de la totalidad de las situaciones de conformidad o no conformidad u observaciones. La auditoría cumple con los estándares, procedimiento y principios generalmente aceptados. El ejercicio auditor se realizó en concordancia con el rol de evaluación y seguimiento contenido en el artículo 13 del Decreto Nacional No. 648 de 2017 y con las competencias y facultades otorgadas por la legislación colombiana. Las oportunidades de mejora y observaciones detectadas pueden involucrar a otros procesos, dada la naturaleza de integralidad de la auditoria. Durante el ejercicio de auditoria, en la reunión de cierre y con la entrega del informe preliminar de auditoria se aseguró el derecho del auditado a explicar, justificar, defender o contradecir los resultados allegando las evidencias y soportes correspondientes para su valoración y eventual corrección, ajuste, modificación, confirmación, rectificación o eliminación de hallazgos u observaciones del informe preliminar, cuando ello fue procedente. No se presentaron impedimentos o conflictos de intereses que afectaran la independencia y objetividad de la auditoría.

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Modificación	No. Acto Administrativo y fecha
1	Se incluye encabezado y control de cambios. Se modifica el código del documento.	Radicado 2019IE135909 de junio 19 de 2019

De acuerdo con lo anterior, respetuosamente, se solicita: 1) Diligenciar la encuesta de percepción en el formato: “Encuesta percepción auditorías y evaluación auditor interno”, Código PC01-PR01-F5, 2) Realizar y documentar el análisis de causas correspondiente en el formato PC01- PR02-F2, y 3) Formular plan de mejoramiento en el formato de “Formulación del plan de mejoramiento” del procedimiento “Plan de mejoramiento por procesos”, Código: 126PE01-PR05, Versión: 10, los cuales están publicados en el aplicativo ISOLUCIÓN.

Los documentos solicitados, se remiten a la Oficina de Control Interno vía FOREST, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de esta comunicación.

En la Oficina de Control Interno, quedamos atentos para brindar la asesoría y acompañamiento, que se requiera en relación con la metodología para la elaboración del plan de mejoramiento de la auditoria.

Atentamente,



**WILLIAM VALDERRAMA GUTIERREZ**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)**

*Revisó: Miguel Ángel Pardo Mateus-- Contratista – Oficina de Control Interno*

*Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez, Jefe de la Oficina de Control Interno (E).  
Proyectó: SILVERIA ASPRILLA LARA*