



MEMORANDO

Bogotá, D.C, 10 de Agosto de 2020

PARA: MARTHA LUCÍA CARDONA VISBAL
Subdirectora Subdirección de Gestión Corporativa

DE: ANGÉLICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Auditoria Interna Proceso de Atención al Ciudadano

Respetada Doctora:

La Oficina de Control Interno en el rol de evaluación y seguimiento, hace entrega del Informe de Auditoria Interna al Proceso de Atención al Ciudadano, resaltando que dicho informe se socializó en reunión de cierre el pasado 30 de julio donde se aceptaron 6 de los 8 hallazgos identificados y después de analizar los argumentos expuestos por el equipo auditado, mediante Radicado No. 20202300023233 *Respuesta al informe Preliminar de Auditoria Interna al Proceso de Atención al Ciudadano con radicado 20201100023043*, se precisa lo siguiente:

- **Sobre el Hallazgo inicial No. 3** El equipo auditor acepta la respuesta y las evidencias presentadas por el proceso auditado, la observación se retira de los hallazgos y se incluye recomendación al respecto.
- **Frente al hallazgo inicial 4:** *Teniendo en cuenta lo evidenciado en el Numeral 2.1 del presente informe:*
 - *No se está dando cumplimiento al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*
 - *En el mes de febrero no se remitió a la Secretaría General, el informe estadístico mensual de PQRS*

El proceso auditado aporta como evidencia para subsanar este hallazgo, los siguientes documentos:

1. Respuesta a seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Bogotá te escucha. Febrero 2020.
2. Correo electrónico remitiendo el oficio anterior.
3. Confirmación de lectura del correo electrónico anterior.

Sin embargo, es importante señalar que las respuestas que emite la FUGA a los seguimientos que hace la Dirección Distrital de Calidad del Servicio no guardan relación con el cumplimiento del requerimiento normativo del que trata el artículo 3



del Decreto 371 de 2010, que exige que el informe mensual estadístico de PQRS sea remitido a la Secretaría General.

De igual manera no se aporta evidencia, que subsane lo relacionado con el registro total de las peticiones que ingresan a la entidad al SDQS que hace parte integral del hallazgo formulado.

En conclusión, las nuevas evidencias aportadas por el equipo auditado, no permiten subsanar las razones sobre las cuales se fundamentó el hallazgo, por lo tanto se mantiene en el informe final de auditoría.

Respecto a las conclusiones de la auditoría, se recomienda realizar la divulgación del informe y elaborar el plan de mejoramiento, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los procedimientos vigentes. Cabe señalar que la Oficina de Control Interno realizará la respectiva asesoría metodológica sobre acciones correctivas, preventivas y de mejora.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), el informe en mención será publicado en la página web institucional, sección transparencia - Informes de Control Interno.

Cordialmente,

c/c. Adriana Padilla Leal - Directora General FUGA
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá
César Parra Ortega - Subdirector Artístico y Cultural
Andrés Felipe Albarracín - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luis Fernando Mejía - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Juan Alfonso Uribe - Proceso Atención al Ciudadano

Documento 20201100023773 firmado electrónicamente por:

Angélica Hernández Rodríguez, Jefe, Oficina de Control Interno , Fecha firma: 10-08-2020 16:38:06

Revisó: Maria Janneth Romero - Contratista - Oficina de Control Interno

Anexos: 44 folios, Informe final de auditoría



71d36441c4d90220781df9ab302dbe4e712674bddd24791f6a84e6086e433cf9

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	10	Mes	08	Año	2020
	:		:		:	

Proceso:	ATENCIÓN AL CIUDADANO
Líder de Proceso / Responsable Operativo Auditado:	MARTHA LUCIA CARDONA VISBAL – Subdirectora Gestión Corporativa JUAN ALFONSO URIBE – Profesional Universitario
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el diseño y ejecución de los controles que garantizan el cumplimiento de los requisitos internos y externos asociados a la gestión del Proceso de Atención al Ciudadano e identificar oportunidades de mejora
Alcance de la Auditoría:	Revisión realizada al periodo comprendido del 01-07-2019 al 30-06-2020 Proceso Atención al Ciudadano
Criterios de la Auditoría:	LEY 527 DE 1999, LEY 1755 DE 2015, LEY 850 DE 2003, LEY 1091 DE 2006, LEY 1437 DE 2011, LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012, LEY 1474 DE 2011, LEY 1453 DE 2011, LEY 962 DE 2005, ACUERDO 51 DE 2001, ACUERDO 522 DE 2013, ACUERDO 142 DE 2005, ACUERDO 559 DE 2014, DECRETO 025 DE 2002, DECRETO 335 DE 2006, DECRETO 619 DE 2007, DECRETO 2623 DE 2009, DECRETO 197 DE 2014, DECRETO 654 DE 2011, DECRETO 2573 DE 2014, DECRETO 267 DE 2007, DECRETO 103 DE 2015, DECRETO 392 DE 2015, DECRETO 2482 DE 2012, DECRETO 1080 DE 2015, DECRETO 1081 DE 2015, DECRETO 2106 DE 2019, CIRCULAR 45 DE 2003, CIRCULAR 23 DE 2005, CIRCULAR 7 DE 2006, CIRCULAR 011 DE 2007, CIRCULAR 5 DE 2008, CIRCULAR 042 DE 2009, DIRECTIVA 016 DE 2011, CIRCULAR 16 DE 2012, CIRCULAR 008 DE 2013, CIRCULAR 93 DE 2014, CIRCULAR 006 DE 2014, CIRCULAR CONJUNTA 006 DE 2017, DIRECTIVA 002 DE 2002, DIRECTIVA 008 DE 2012, DIRECTIVA 005 DE 2005, DIRECTIVA 003 DE 2007, DIRECTIVA 009 DE 2008, RESOLUCION 378 DE 2008.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	19	Mes	05	Año	2020	Desde	02/05/2020	Hasta	30/07/2020	Día	30	Mes	07	Año	20
							D / M / A		D / M / A						

Jefe Oficina de Control Interno	Equipo Auditor
ANGELICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	Auditor Líder: ANGELICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ Auditor: MARÍA JANNETH ROMERO MARTINEZ RAÚL ERNESTO LÓPEZ JARAMILLO

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

RESUMEN EJECUTIVO

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La Oficina de Control Interno, de conformidad con el Plan Anual de Auditorías Internas versión 2, aprobado en sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) – Comité Directivo de fecha 30 de marzo de 2020; realizó la reunión de apertura de Auditoría al Proceso *Gestión de Atención al Ciudadano* el 19 de mayo de 2020, donde se presentó el Plan de Auditoría, el cual fue aceptado en su totalidad por el equipo auditado. El cronograma se desarrolló con normalidad entre el 19 de mayo y 30 de julio de 2020, como se relaciona a continuación:

ITEM	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	AUDITOR RESPONSABLE	CRONOGRAMA		
			MAYO	JUNIO	JULIO
1	REUNIÓN DE APERTURA	Equipo OCI	■		
2	SOLICITUD DE INFORMACIÓN TENIENDO EN CUENTA EL OBJETO Y ALCANCE DEFINIDOS	Equipo OCI	■		
3	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE AUDITORIA	Equipo OCI	■	■	
4	DISEÑO DE PAPELES DE TRABAJO y PRUEBAS DE AUDITORIA	Equipo OCI	■	■	
5	APLICACIÓN DE PRUEBAS DE AUDITORIA (Entrevistas, trabajo in situ, revisión documental)	Equipo OCI		■	■
6	ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS	Equipo OCI		■	■
7	ELABORAR INFORME PRELIMINAR	Equipo OCI		■	■
8	REUNION DE CIERRE - PRESENTACIÓN DE RESULTADOS (INFORME PRELIMINAR)	Equipo OCI			■
9	ACTIVIDADES DE REVISIÓN	Equipo OCI			■
10	PRESENTACIÓN DEL INFORME DEFINITIVO	Equipo OCI			■

En la reunión de cierre realizada el 30 de julio se presentó el informe preliminar y el equipo auditado en cabeza de la líder de proceso, manifestaron que se pronunciarán sobre la conformidad de los Hallazgos No. 03 y 04, puntualizados en el informe. Al respecto el equipo auditor informa que, de acuerdo con el procedimiento de auditoría vigente, sobre los hallazgos pronunciados, deberán remitir formalmente evidencia objetiva (documentada), por medio magnético en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la entrega del informe preliminar.

FORTALEZAS

- Disposición y cordialidad del delegado para atender las entrevistas de auditoría.
- El acceso a la información y la oportuna entrega de las evidencias requeridas durante la etapa de planeación de la auditoría.
- El conocimiento de la entidad y la experticia respecto a los temas evaluados, demostrada por el responsable operativo del proceso en desarrollo de las entrevistas y aplicación de las listas de verificación.
- La disposición del equipo auditado de apoyar la implementación del esquema de auditoría remota a

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

través de las herramientas tecnológicas brindadas por la entidad; la aplicación de listas de verificación, entrevistas y reuniones de apertura y cierre virtuales a través de google meet.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a las técnicas de auditoría aplicadas en el desarrollo del presente ejercicio, cuyos procedimientos se fundamentaron en la consulta, observación, inspección, y confirmación; se presentan a continuación los aspectos más relevantes evidenciados por el equipo auditor, de conformidad con los criterios evaluados, definidos en la etapa de planeación de la auditoría:

1. EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA:

De conformidad con la herramienta sugerida por la Veeduría Distrital a través del documento *Guía 7 Metodología Evaluación de Servicio a la Ciudadanía en Entidades Públicas Distritales* (2018); el equipo auditor evaluó los pasos contenidos en ésta y adoptó los mismos a la realidad institucional de la entidad, con el fin de verificar el sistema de servicio a la ciudadanía en la Fuga, entendido desde “*la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio (presencial, telefónico y virtual) y puntos de contacto*” (Guía 7 Metodología de Servicio a la Ciudadanía en Entidades Públicas Distritales), así mismo se fundamenta en la definición de Servicio a la Ciudadanía indicada en este mismo documento y que hace referencia a:

“Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presenta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Además, es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad de bienes y servicios que se brinda a la ciudadanía.”

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, la aplicación de las listas de verificación al equipo auditado, y la validación normativa existente sobre los temas evaluados, presentan los siguientes resultados:

1.1. Infraestructura física:

- La localización del punto de servicio dentro del edificio presenta oportunidades de mejora relacionadas con su accesibilidad (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29)
- El auditorio no permite el acceso a través de rampas; tiene escaleras y un ascensor que si bien permiten acceder a la puerta del mismo no garantiza el acceso a su interior. Las salas de exposición que están ubicadas en la casa principal patrimonial no permite un acceso adecuado y seguro en silla de ruedas a salas como la de los espejos y las otras dos salas en el corredor de la casa – 2º. piso. (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29 y Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad)

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

- Se observa que no todos los espacios de circulación cuentan con un mínimo de 1.20 m que permita el paso en sillas de ruedas (Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29 y Ley 1618 de 2013 Artículo 14 Acceso y Accesibilidad)
- El horario de atención está ubicado por el acceso principal de la calle 10, no obstante, no se brinda esta información por la entrada del muelle (Carrera 3) por donde actualmente es mayor la afluencia de ciudadanos.
- La señalización para evacuación en caso de emergencia no es visible fácilmente, tiene un tamaño reducido.
- Respecto a la información publicada en las carteleras, de conformidad con lo indicado por el responsable operativo en la aplicación de la lista de verificación, la cartelera ubicada en la sede principal en el patio de la pileta, se encuentra deteriorada y desactualizada; y la información que se proyecta en las carteleras digitales no muestra suficiente información relacionada con la Atención al Ciudadano.
- Respecto a temas como iluminación, ventilación, organización y señalización interna y externa del punto de atención al ciudadano, de acuerdo al resultado de la lista de verificación aplicada al responsable operativo del proceso, esta es regular; específicamente, en el tema relacionado con la organización se señala que las oportunidades de mejora se generan por cuanto el espacio físico se comparte con el área de gestión documental, por lo que hay archivadores y otros elementos que no corresponden propiamente a Atención al Ciudadano.
- No se han adecuado de manera integral las instalaciones de la entidad (auditorios y espacios culturales) para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (Ley 1618 de 2013. Artículo 14 Acceso y Accesibilidad)

Se recomienda revisar las oportunidades de mejora sobre infraestructura señaladas y solicitar conceptos oficiales sobre el deber de la FUGA de cumplir con todos los requisitos estipulados en la normatividad vigente, teniendo en cuenta las particularidades de la Entidad.

1.2. Atención a población vulnerable (En condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, población LGTBI, entre otras):

- Respecto a los espacios de atención al ciudadano se evidencia que la entidad no cuenta con señalización en braille, señalización con apoyos gráficos (contraste visual), señalización para personas con deficiencia auditiva; así como también se observó que los baños dispuestos en el espacio de atención al ciudadano no son accesibles para todos los ciudadanos, en especial para aquellos que deban desplazarse en sillas de ruedas o presenten una limitación física de movilidad (Decreto 470 de 2007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá Art. 29 y la Ley 1618 de 2013 Art, 14 Acceso y Accesibilidad)
- No se evidencia la disposición de una ventanilla especial para atender exclusivamente a la

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, conforme se establece en la Ley 1091 de 2006 Art. 9 (Colombiano de Oro), Acuerdo 51 de 2001 Art. 1, Circular de la Secretaria General No. 42 de 2002, Circular Secretaria General 007 de 2006 y Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29, así como tampoco se observó que se contará con sillas de espera para ser utilizados preferentemente por este grupo poblacional conforme se establece en la normatividad antes señalada. De acuerdo a lo indicado por el responsable operativo del proceso, en algunas oportunidades se utiliza como espacio de espera, las mesas ubicadas cerca a la pileta de agua de la misma sede.

- Conforme se indica en la aplicación de la lista de verificación, los mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de fuerza pública corresponden a los establecidos en el Manual Distrital y sus protocolos. No obstante, estos no se encuentran integrados en el procedimiento de Atención al Ciudadano, por lo cual no se identifica de manera clara como se da cumplimiento a la aplicación del trato preferencial al que hace referencia el Decreto 019 de 2012 Artículo 13
- Se observa que el diseño de las mesas, sillas y demás mobiliario dispuesto en el punto de atención al ciudadano no tiene en cuenta las necesidades especiales de personas de talla baja o personas con movilidad reducida.
- Si bien se evidencia que a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) existe un micrositio especial para atender las peticiones de infantes y adolescentes; no se observan los mecanismos que ha implementado la entidad al interior de la misma, para la atención de quejas o reclamos presentadas por esta población o cómo se garantiza la prelación en turno sobre las demás peticiones recibidas; lo anterior conforme lo establece el Decreto 019 de 2012 Artículo 12.
- No se evidencian mecanismos implementados al interior de la entidad que faciliten la prestación de los servicios a personas ciegas y/o sordas, tal como se establece la Ley 1346 de 2009 Artículo 21 Libertada de expresión y de opinión y acceso a la información:

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;

e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas.

Se recomienda tener en cuenta las disposiciones vigentes sobre atención a población vulnerable y generar las acciones pertinentes que permitan un mayor cumplimiento de requisitos legales vigentes.

1.3. Capacitación:

- Aplicadas las listas de verificación al profesional universitario responsable del proceso, se observa que conoce de manera detallada la estructura de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad (Decreto 847 de 2019 Artículo 12).

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

- Al equipo de trabajo del proceso de Atención al Ciudadano se vinculó un contratista de apoyo el 16/03/2020 a través del contrato FUGA-56-2020. De acuerdo al resultado de la entrevista realizada el 08/07/2020, se observan debilidades relacionadas con el conocimiento general de la entidad, su estructura orgánica, el que hacer de las diferentes áreas y los protocolos de atención a infantes y posibles actos de corrupción, entre otros.
- De la verificación realizada al documento PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC 2020) Versión 1 de fecha enero 2020, se observa que no se da cumplimiento a lo establecido en:
 - Acuerdo 51 de 2001 Art. 3: *Se incluirán en sus planes de capacitación de que trata el Decreto Ley 1567 de 1998, los programas necesarios para preparar a los funcionarios que deban atender en las ventanillas u oficinas dispuestas en el artículo primero del presente Acuerdo.*
 - Decreto 847 de 2019: Parágrafo 2. *Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización.*
- De igual manera, el PIC no incluye actividades relacionadas con la política de operación establecida en el Procedimiento para la atención de la ciudadanía y gestión de PQRS. Código AC-PD-01 Versión 7:

“De acuerdo al Plan Institucional de Capacitación se debe programar mínimo una capacitación al año a servidores y terceros que prestan servicios en la Entidad sobre los protocolos de atención al ciudadano establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, y sobre la gestión de los canales establecidos en la Entidad para la atención en información a la ciudadanía”.

- De la información publicada en la intranet de la entidad (<http://intranet.fuga.gov.co/talento-humano>), se observa que se referencian dos documentos relacionados con inducción y reinducción: Plegable Inducción “Bienvenido a la Fuga y Cartilla de reinducción (herramienta_reinduccion.pdf); No obstante, no se evidencia en los dos documentos la incorporación de temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tal como se establece en el Acuerdo 51 de 2001 Art 3 y en el Decreto 847 de 2019 Art. 12 Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos. Parágrafo 3:

“En los programas de inducción y reinducción se deberán incluir contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.”

- Si bien el Acuerdo 51 de 2001 Art. 2 señala que la atención “...será prestada por funcionarios capacitados para la atención a las personas que presentan limitaciones de carácter físico, psíquico o sensorial”, de acuerdo a lo indicado en la aplicación de la lista de verificación, esta atención se da

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

de conformidad con el protocolo del Manual Distrital, sin embargo, no hay una capacitación formal en temas como por ejemplo el de lenguaje de señas para atender a personas con discapacidad auditiva.

- No se evidencia que en la entidad se haya incorporado dentro del programa de atención al ciudadano, *el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio*, como se establece en la Ley 982 de 2005 Artículo 8
- No se documentan los procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia, ventanilla y demás servidores) sobre aspectos y competencias para atender a la ciudadanía. De acuerdo a lo indicado por el responsable operativo del proceso, sí se llevan cabo, pero de manera informal y no se documentan.
- No se identifican mecanismos de monitoreo al comportamiento y actitud de los servidores en el punto de atención al ciudadano implementados, no obstante, de acuerdo a lo indicado por el responsable operativo del proceso, éste se lleva a cabo a través de ejercicios de retroalimentación.
- No se evidencia la implementación de incentivos y/o reconocimientos realizados por la entidad a los servidores por buen desempeño en el servicio a la ciudadanía

Se recomienda fortalecer las habilidades y competencias del contratista de apoyo del proceso de Atención al Ciudadano, que permita garantizar el cumplimiento integral de lo dispuesto en el Decreto 847 de 2019 Artículo 12. Así mismo incluir las actividades necesarias dentro del PIC para dar cumplimiento a los lineamientos distritales y nacionales vigentes sobre el particular.

1.4. Canales de atención al ciudadano (Telefónico, Presencial, Virtual y Página Web)

- No se evidencia la implementación de sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal presencial o en el canal virtual, incumpliendo lo establecido en la Directiva 001 de 2014 a través de la cual se dieron lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C
- Respecto a la medición de espera en el canal telefónico y conforme lo indica el profesional universitario responsable operativo del proceso en la aplicación de la lista de verificación; se realiza de manera subjetiva sin contar con un mecanismo implementado, en parte porque el PBX de la entidad no genera reportes de los tiempos de demora de una llamada; sin embargo se ha detectado que las mayores demoras en la atención por este canal corresponden a la Subdirección de Arte y Cultura.
- De acuerdo a la información publicada en la página web de la entidad link de transparencia, se observa la siguiente información: Línea de atención telefónica, PBX +57 (1) 4 32 04 10 Extensiones 401 – 403. (<https://www.fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>); no obstante en la verificación realizada por el equipo auditor durante el mes de mayo (días 25 y 29) se indicó en un mensaje automático que esta línea no existía y mediante verificación posterior en junio (día 5) la

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

grabación indicaba que *“la llamada está restringida”*. Situación que fue manifestada al responsable operativo del proceso durante la aplicación de la lista de verificación llevada a cabo el 08/06/2020

- En la verificación del mensaje dispuesto en el conmutador de la entidad para la atención de la ciudadanía (PBX +57 (1) 4 32 04 10) como se indicó anteriormente no fue posible establecer comunicación con la línea telefónica en mención; de acuerdo a lo indicado en la aplicación de la lista de verificación al responsable operativo del proceso, actualmente la entidad no cuenta con mensajes pregrabados en cumplimiento de los siguientes criterios establecidos en la Circular 011 de 2007 de la Secretaría General, en la cual se hace referencia a la utilización de la línea 195 y actualización de guía de trámites y servicios.

“Las entidades que cuentan con sistemas de conmutador tengan en cuenta las siguientes indicaciones en la grabación de sus mensajes de entrada y espera:

1. *Todos los mensajes de entrada o bienvenida deberán incluir una frase alusiva a la Línea 195. Por ejemplo: “Recuerde que en el 195 puede obtener toda la información sobre la Administración Distrital”.*
2. *Los mensajes en espera deberán incluir un texto alusivo a los servicios que se prestan a través de la Línea 195, sugerimos utilizar un mensaje como el siguiente: 195- Línea Bogotá toda la información sobre la Administración Distrital en una sola llamada.”*

- De la verificación realizada a la página web de la entidad, no se observa información que se vincule con la línea 195, tal como se establece en la Circular 011 de 2007 y el Decreto 197 de 2014 artículo 12, literal b) Canal Telefónico.
- El buzón de sugerencias ubicado en la entrada de la Biblioteca por la calle 10 actualmente no es visible por las obras que se están llevando a cabo en la sede, dentro del punto de atención al ciudadano y por la entrada del muelle no hay buzones de sugerencias.
- El formato de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (AC-FT-02) Versión 4, no se encuentra disponible en el buzón de sugerencias; de acuerdo a lo informado por el responsable operativo del proceso, su uso poco frecuente motivo a mantener los formatos en la Oficina de Atención al Ciudadano para no desperdiciar el material de impresión de los mismos.
- De la verificación realizada a los documentos vinculados al proceso, se evidencia que en el *Procedimiento para la atención de la ciudadanía y gestión de pqr’s* (Código AC-PC-01) Versión 7, se establece como política de operación: *“El buzón de sugerencias de las diferentes sedes se deberá revisar periódicamente y los requerimientos allí depositados serán radicados tanto en el SGDEA/Orfeo como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS para su gestión”.*

Este mismo documento refiere que se encuentran buzones de sugerencias en las siguientes sedes:

- Calle 10 No. 3 – 16
- Calle 10 No. 2 – 54.

Sin embargo en la verificación realizada a la información publicada en la página web se observa

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

que no se encuentra articulada esta información: (<https://www.fuga.gov.co/transparencia/atencion-defensor-ciudadano>)



Inicio > Transparencia > Punto de Atención y...

| Punto de Atención y Defensor del Ciudadano

Señor ciudadano:

La **Fundación Gilberto Alzate Avendaño** ha puesto a su disposición los siguientes medios de **Atención a la Ciudadanía** para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción:

- Oficina de Atención a la Ciudadanía, ubicada en la **Cra 3 # 10 - 27 Bogotá, D.C.**
- Línea de atención telefónica, PBX **+57 (1) 4 32 04 10** Extensiones 401 - 403.
- Correo electrónico: atencionalciudadano@fuga.gov.co
| notificacionesjudiciales@fuga.gov.co
- Pagina web www.fuga.gov.co, link: *Atención al Ciudadano / Punto de Atención y Defensor del Ciudadano.*
- Buzón de sugerencias, ubicado en nuestra sede de la **Cra 3 # 10 - 27 Bogotá, D.C.**

- De acuerdo con la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad, link de transparencia; se observa en el micrositio 2. INFORMACIÓN DE INTERES, 2.4. Preguntas y Respuestas Frecuentes –FUGA, las siguientes oportunidades de mejora:
 - *¿Cuáles son los canales y horarios de atención a los ciudadanos?:* Se indica que existe buzón de sugerencias en la sede de la Casa Grifos, no obstante es importante señalar que esta sede no es de acceso a la ciudadanía en general si no a funcionarios de la entidad y actualmente no tiene disponible un buzón de sugerencias.
 - *¿Qué debo hacer para presentarme con mi agrupación en los escenarios o salas de la FUGA?* La respuesta no es clara, la redacción es general y no da una respuesta específica sobre la pregunta realizada.
 - *¿Cómo puedo acceder al alquiler o préstamo del auditorio de la FUGA?:* Un aparte de la respuesta hace referencia a: *Haciendo clic aquí podrá consultar nuestra normatividad interna con los costos y requisitos para el proceso de alquiler.* No obstante, al hacer click se accede a la información relacionada con los costos de reproducción.
 - *¿Cómo me puedo inscribir a los Talleres de formación artística ofrecidos por la FUGA?:* La información no se encuentra actualizada y no es coherente con lo publicado en el link <https://www.fuga.gov.co/clubes-y-talleres>

Información publicada en FAQ:

Señor ciudadano,

La oferta de talleres artísticos y clubes fue suspendida desde el año pasado en un proceso de reformulación y estructuración enfocado a prácticas culturales; dentro de los lineamientos de la nueva administración distrital la misionalidad de la Entidad se está redireccionando y aún no se tiene establecido la continuidad de los talleres artísticos y clubes. (Subrayado fuera de texto)

- *¿Puedo realizar mis pasantías o prácticas empresariales en la FUGA?:* Se observan errores de

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

redacción.

Conforme el resultado de la aplicación de la lista de verificación realizada al responsable operativo del proceso, se indica que estas preguntas no se encuentran articuladas con la que se reciben con mayor frecuencia a través de PQRS.

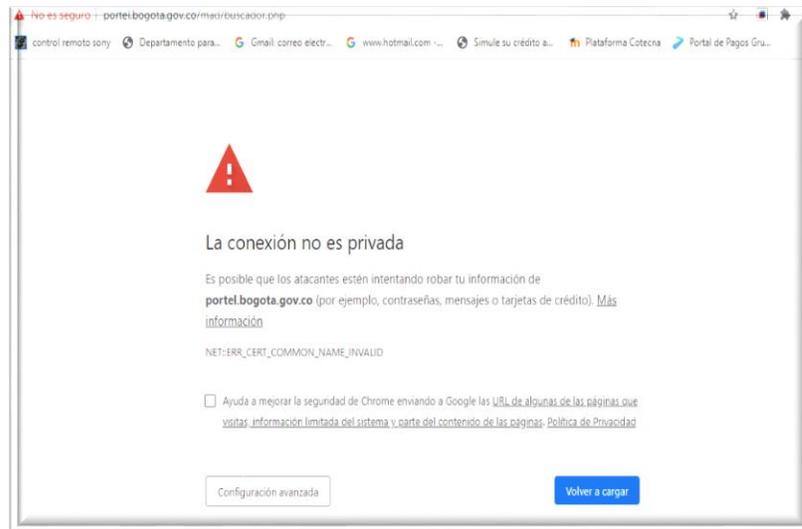
- De acuerdo a la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad, link de transparencia; se observa que en el micrositio 9. TRÁMITES Y SERVICIOS – 9.1. Trámites y Servicios, la siguiente relación:
 - Sistema único de información de trámites – SUIT
 - Biblioteca especializada en historia política
 - Préstamos y uso de los espacios de La FUGA
 - Escenarios de La FUGA para la transformación cultural
 - Caracterización de Bienes y Servicios

Se precisa que el micrositio de *Préstamos y uso de los espacios de la FUGA*, vincula a la normatividad correspondiente al uso de escenarios de la entidad, la cual incluye el documento PDF *Información requerida para los espacios a exponer*, no obstante, no se evidencia formatos, formularios o instructivos para acceder al servicio de la Biblioteca especializada.

- De la validación realizada a la información publicada en la página web de la entidad y en concordancia con el resultado de la aplicación de la lista de verificación al responsable operativo, se observa que actualmente la página no soporta la expedición de certificados y constancias que no requieren la presencia del ciudadano y no se puede acceder fácilmente a los trámites y servicios habilitados en la misma; según lo informado en la entrevista al responsable operativo, la página es informativa mas no colaborativa, es decir no permite realizar trámites.
- Se evidencian enlaces rotos en la página web:
 - <https://bronxdistritocreativo.gov.co/>
 - <https://www.fuga.gov.co/transparencia/directorio-de-entidades>
 - Idartes, IDPC, Cinemateca, Media Torta
 - <https://fuga.gov.co/transparencia/planes-mejoramiento>
 - No se encuentra publicada la versión 5 del Plan de Mejoramiento por proceso

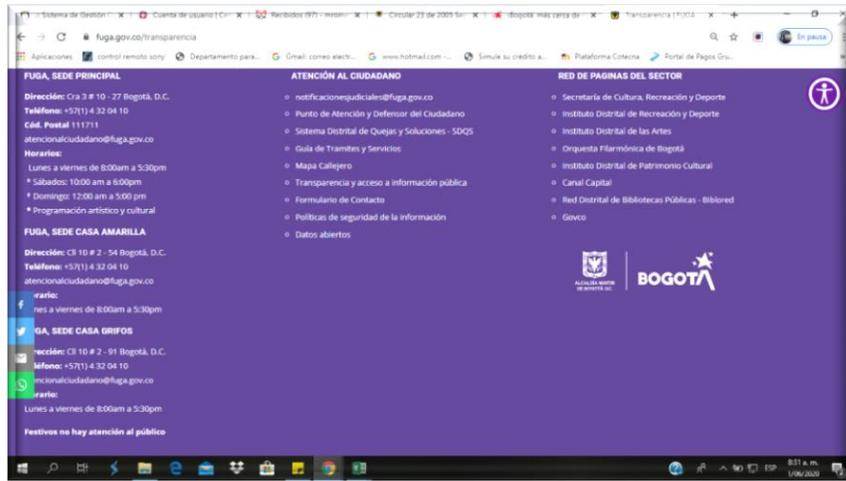
Los enlaces en el pie de página a Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero arrojan el siguiente resultado

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



- No se evidencia de manera clara si se han establecido formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas en la información publicada en la página web de la entidad. (Decreto 1080 de 2015, Art. 2.8.5.3.3)
- De acuerdo a la verificación realizada a la página web de la entidad, solo se tiene disponible la conversión de su información a idioma inglés; no se evidencia la opción de ser convertidas a lenguajes nativos o dialectos indígenas de pueblos afrocolombianos o raizales.
- La página web no cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad auditiva mediante un sistema como el centro de relevo.
- No se evidencia el link desde la página web de la entidad a la página Portal Bogotá

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



- No se da cumplimiento integral a lo establecido en el Decreto 619 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, *por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital* y se dictan otras disposiciones Art. Décimo segundo – Presentación y radicación de la información, específicamente en lo relacionado con:
 - No se han establecido los lineamientos respecto a la presentación, registro, radicación y recepción de solicitudes, peticiones, escritos, quejas, comunicaciones y recursos en forma de mensaje de datos, de acuerdo a lo indicado por el responsable operativo del proceso en la aplicación de la lista de verificación de fecha 08/06/2020.
 - En el desarrollo de la misma entrevista se indica que el mayor volumen de peticiones que ingresan por correo electrónico se realiza por la Subdirección de Arte y Cultura por lo cual se determinó establecer como único correo autorizado para recibir las peticiones el de atencionalciudadano@fuga.gov.co. No obstante, hay evidencia de campañas para gestionar que todos los requerimientos lleguen por el canal del correo indicado anteriormente.
- Se observa que en el directorio de la entidad publicado en el link transparencia, aún figura como correo institucional de la entidad, el de fundalzate@fuga.gov.co.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



Inicio > Transparencia > Directorio

| Directorio

DIRECTORIO INTERNO FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

	EMAIL INSTITUCIONAL	fundalzate@fuga.gov.co
	DIRECCIÓN	Carrera 3 # 10 -27 / Calle 10 # 2 - 54
	PBX	+320410
	CORREO ELECTRÓNICO	atencionalciudadano@fuga.gov.co
	NIT	860.044.113-3

SEDE PRINCIPAL / CALLE 10 No. 3 - 16 EXT. 2101

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Información de interés
- Estructura orgánica y talento humano
- normatividad
- Presupuesto
- Planeación

Al respecto, en entrevista adelantada con el responsable del proceso en fecha 12/06/2020, se indicó que este correo electrónico fue enlazado al de atencionalciudadano@fuga.gov.co con el propósito de garantizar que las peticiones que lleguen por aquel canal, sean conocidas y tramitadas de acuerdo con los términos consagrados en la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, en la misma entrevista se mencionó que existe un correo creado para la consulta de la ciudadanía de actividades relacionadas con el programa de clubes y talleres, clubesy talleres@fuga.gov.co lo cual implica que se estarían recibiendo peticiones de información por este canal diferente al oficial.

Por último, se observa que no se tiene un acuse de recibo automático, este se hace manual una vez se radica el requerimiento en ORFEO; lo anterior corroborado con el correo de prueba enviado el 08/06/2020 por el equipo auditor y sobre el cual a la fecha del cierre de auditoría no se ha recibido respuesta de acuse de recibo.

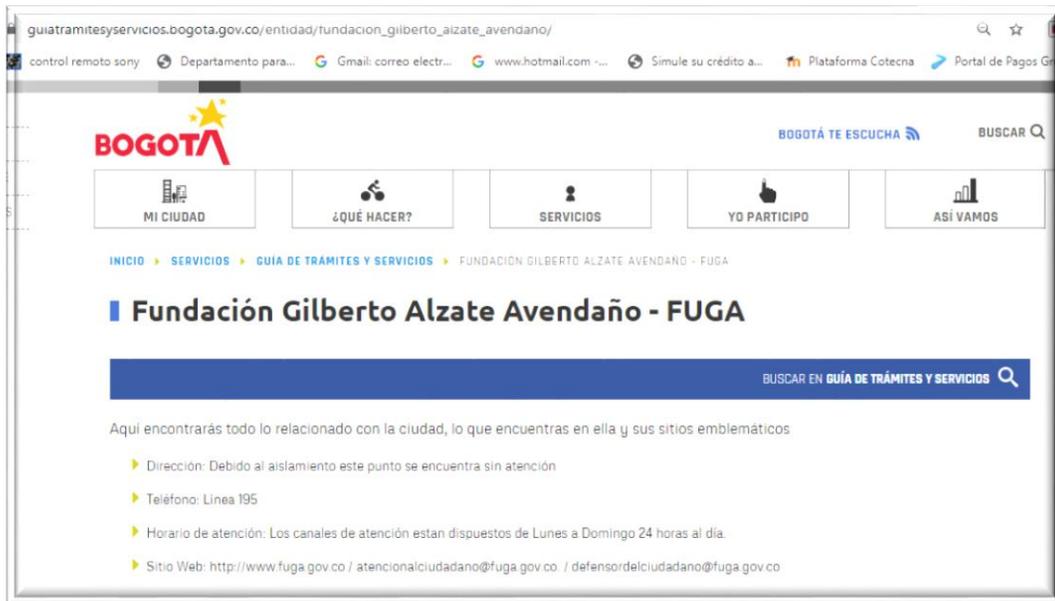
A partir de lo observado se recomienda:

- Teniendo en cuenta las recomendaciones emitidas por la Secretaria General a través de la Circular 011 de 2007, se sugiere al proceso validar la pertinencia de implementar los mensajes de entrada y espera que hagan alusión a uso de la línea 195 para conocer la información de la Administración Distrital en general.
- Fortalecer los controles establecidos con el fin de garantizar la oportunidad, completitud y coherencia de la información publicada en la página web de la entidad; así como los enlaces que permiten el acceso a la información allí contenida.
- De conformidad con lo establecido en el Decreto 849 de 2019 art. 19, se recomienda atender los requisitos para el funcionamiento de Buzón de Sugerencias o evaluar la pertinencia de su retiro.
- Articular la información contenida en la página web link de Transparencia – categoría **Información de Interés** – Preguntas Frecuentes, con los temas de mayor recurrencia en las peticiones recibidas en la entidad.
- Teniendo en cuenta que se observan dos correos electrónicos institucionales publicados en la página web de la entidad habilitados con el mismo propósito de recibir PQRS (fundalzate@fuga.gov.co y atencionalciudadano@fuga.gov.co) se recomienda se defina y publique un único canal de recepción vía correo electrónico con el fin de hacer visible a la ciudadanía el mecanismo idóneo para presentar sus peticiones a través de este medio.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

1.5. Guía de Trámites y Servicios

De la verificación realizada directamente por el equipo auditor a la página Bogota.gov.co, a través del siguiente enlace https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/fundacion_gilberto_alzate_avendano/; se observa la siguiente información vinculada a la FUGA:



- Se evidencia que se hace referencia a que el horario de atención es de lunes a domingo 24 horas al día; sin embargo, esta información no es coherente con la publicada en la página web de la entidad, ni se ajusta a la realidad institucional.
- Adicionalmente, se encuentran publicados los siguientes temas clasificados como servicios:

Soporte Jurídico COVID-19: Fecha de actualización 03/06/2020: Si bien se indica en la introducción:

“Aquí podrás conocer las Resoluciones, Decretos y Acuerdos bajo los cuales la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA se rige por la emergencia sanitaria causada por el COVID-19”

En el micrositio solo se hace referencia a la Circular Externa 006 relacionada con los *Cambios en la atención al ciudadano y la gestión de la correspondencia con ocasión de la declaratoria de calamidad pública y a la orden de aislamiento preventivo obligatorio*, sin embargo no se tiene acceso el documento para su consulta

Servicio de biblioteca especializada: Fecha de actualización: 03/06/2020. Se observa la referencia a los requisitos del trámite, los canales de atención y tips para tener en cuenta. No obstante se observa que:

- No se publica el formato de afiliación a Biblioteca
- El enlace con Biblioteca Especializada está roto

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

Formación Artística y Cultural (Clubes y Talleres): Fecha de Actualización 04/06/2020: De acuerdo a la información publicada no es claro cuáles son los requisitos del trámite; el enlace del canal virtual está roto y se refiere que se deben cumplir con las condiciones requeridas de los clubes, pero no se indican cuáles son.

Estímulos (Becas, Pasantías, Premios): Fecha de Actualización 03/06/2020: Los enlaces referenciados en la página están rotos (<https://convocatorias.scrd.gov.co/estimulos/estimulos/login.xhtml> y Convocatorias)

Oferta académica – Foros, Conversatorios, Coloquios: Fecha actualización 03/06/2020: El enlace dispuesto en el canal virtual está roto (www.fgaa.gov.co).

Cultura ciudadana - Voluntariados: Fecha de actualización 03/06/2020: El enlace dispuesto en el canal virtual está roto (www.fgaa.gov.co). No se publica el formulario de inscripción.

Oferta Artística y Cultural: Fecha de actualización 10/06/2020.

Puntos de Atención: Fecha de actualización 10/03/2020: Solo se hace referencia a los canales presenciales, refiriendo:

- Biblioteca Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Sede Administrativa Fundación Gilberto Álzate Avendaño

Se recomienda actualizar la información registrada en la guía asegurando la coherencia con la información de la página web institucional, SUIT y realidad institucional. Así mismo se sugiere verificar los enlaces por cuanto la mayoría de ellos no se encuentran funcionando.

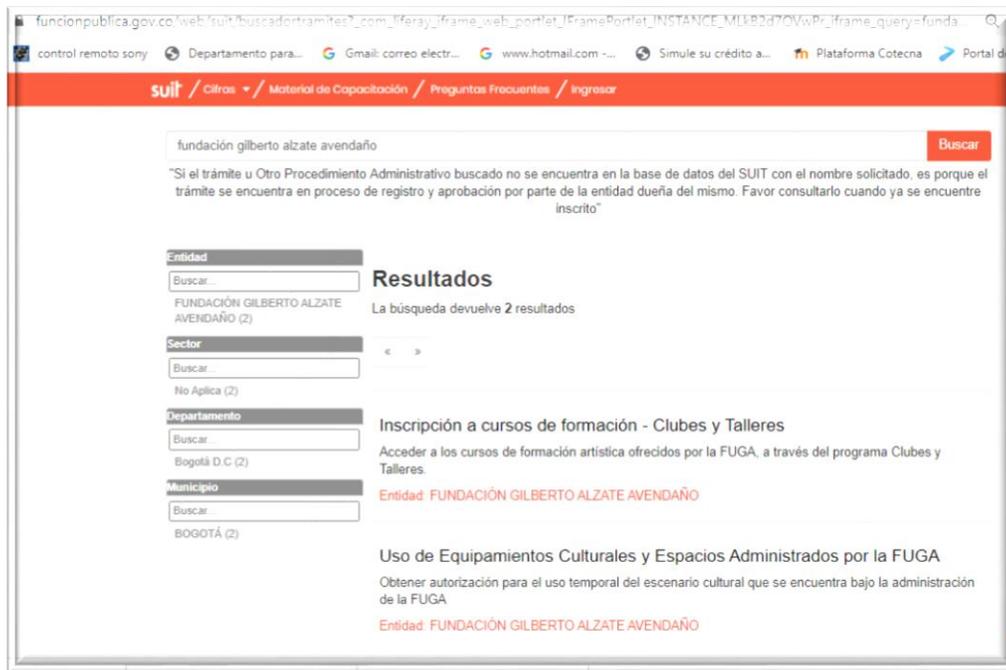
1.6. Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT)

De la verificación realizada a la información publicada en la página del SUIT (<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>) se observa:

- La página del Departamento Administrativo de la Función Pública refiere aspectos a tener en cuenta en cumplimiento con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en el marco de la política de racionalización de trámites a saber:
 - Registrar los trámites y Otros Procedimientos Administrativos de cara al usuario – OPA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
 - Relacionar los nombres de los trámites y OPA inscritos en el SUIT en el portal web oficial de la entidad, con un enlace directo al SI Virtual www.sivirtual.gov.co.
 - Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano que incluya la estrategia Antitrámites, en la sección “transparencia y acceso a la información pública” del sitio web oficial de la entidad.
- Se evidencia que no se tiene en la página web institucional enlace directo al SUIT.

Se observa que la FUGA tiene registrados los siguientes OAPs (otros procedimientos administrativos):

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



De los cuales:

- La última actualización registrada corresponde al 30/08/2019 para Inscripción a cursos de formación – Clubes y Talleres y 05/09/2019 para Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA.
- En la Inscripción a cursos de formación – Clubes y Talleres no se indica el horario en los puntos de atención.
- La resolución 039 de 2015 por la cual se reglamenta el uso de los escenarios se encuentra publicada en el siguiente link <https://fuga.gov.co/como-puedo-acceder-al-alquiler-o-prestamo-del-auditorio-de-la-fuga>, sin embargo no es el acto administrativo vigente sobre el tema referenciado.
- Para los dos OPAs registrados en el SUIE se indica que no requieren un pago para acceder a los servicios, sin embargo en la información publicada en la página web institucional sobre los clubes y talleres de la vigencia 2019 se indica el valor de cada uno de ellos, así mismo para el alquiler o préstamo del auditorio se informan los requisitos y costos para iniciar el proceso y se publican links de resolución por la cual se reglamenta el uso de los escenarios. Por lo tanto se presenta incoherencia en la información publicada, igualmente es pertinente señalar que si un servicio requiere pago a la Entidad estese clasifica como trámite.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



No es seguro | visorsuit.gov.co/VisorsUIT/index.jsf?H=73551

SUIIT El servicio público es de todos **Función Pública**

Información proporcionada por:
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO
<http://www.fuga.gov.co>

Inscripción a cursos de formación - Clubes y Talleres
 (También se conoce como: Programa distrital de estímulos)

¿Cuándo se puede realizar?	Fechas específicas en link
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No

Última actualización: 30-Agosto-2019

Descripción
 Acceder a los cursos de formación artística ofrecidos por la FUGA, a través del programa Clubes y Talleres.

Para realizarlo necesita:

Ciudadano Extranjeros

1 - Consultar convocatoria

Canal de atención



fuga.gov.co/clubes-y-talleres

CLUBES Y TALLERES FUGA 2019

TALLERES 2019 Inicio: julio de 2019

- Iniciación musical (Batería, piano y canto)
- Arte para personas con discapacidad
- Ideas de papel
- Acercamiento al teatro
- Clases
- Acercamiento al dibujo
- Conceptos de fotografía
- Cerámica
- Técnica de mesaje en cerámica
- Esculpecerámica
- Pintado
- Píctos
- Producción musical

CLUBES 2019 Inicio: junio de 2019

- Regeneración comunitaria
- Fútbol
- Fútbol femenino

Esperen próximamente la información de Clubes y Talleres para 2020. Los invitamos a continuar visitando nuestra página web <https://www.fuga.gov.co/clubes-y-talleres>, para la apertura de nuevas inscripciones en el año 2020.

El programa Clubes y Talleres es un espacio de formación en técnicas artísticas, oficios relacionados con el arte y expresiones culturales propias de nuestro país. Es un proceso de educación no formal y por ende no se concibe como profesionalizante.

Conoce más de Clubes y Talleres
 Metodología
 FUGARTE

No hay nuevas notificaciones (desactivar)

 	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

No es seguro | visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.js?FI=73608





El servicio público es de todos

Función Pública

<p><i>Información proporcionada por:</i></p> <p>FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO</p> <p>http://www.fuga.gov.co</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #e91e63; color: white;"> <th colspan="2">Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA</th> </tr> <tr style="font-size: small;"> <th colspan="2">(También se conoce como: Alquiler, Préstamo)</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">¿Cuándo se puede realizar?</td> <td>Cualquier fecha</td> </tr> <tr> <td>¿A dónde ir?</td> <td>Ver puntos de atención</td> </tr> <tr> <td>¿Requiere pago?</td> <td>No, es gratuito</td> </tr> <tr> <td>¿Es totalmente en línea?</td> <td>No</td> </tr> </table> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">Última actualización: 5-Septiembre-2019</p>	Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA		(También se conoce como: Alquiler, Préstamo)		¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha	¿A dónde ir?	Ver puntos de atención	¿Requiere pago?	No, es gratuito	¿Es totalmente en línea?	No
Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA													
(También se conoce como: Alquiler, Préstamo)													
¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha												
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención												
¿Requiere pago?	No, es gratuito												
¿Es totalmente en línea?	No												

Descripción

Obtener autorización para el uso temporal del escenario cultural que se encuentra bajo la administración de la FUGA

Para realizarlo necesita:

Ciudadano
Extranjeros
Instituciones o dependencias públicas
Organizaciones

- 1 - Radicar solicitud +
- 2 - Esperar viabilidad +
- 3 - Reunir documentos requeridos para el trámite +

fuga.gov.co/como-puedo-acceder-al-alquiler-o-prestamo-del-auditorio-de-la-fuga

LA ENTIDAD AGENDA CULTURAL CONVOCATORIAS NOTICIAS GALERIA TRANSPARENCIA

Inicio > Como puedo acceder al...

Como puedo acceder al alquiler o préstamo del auditorio de la FUGA

Señor ciudadano,

A través del correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co puede realizar su solicitud indicándonos la o las fechas requeridas, horarios, destinación o tipo de evento, número de participantes; y de acuerdo a la disponibilidad a través de correo electrónico se le estará informando los requisitos y documentos requeridos para iniciar el proceso de alquiler o préstamo. Haciendo clic [aquí](#) podrá consultar nuestra normatividad interna con los costos y requisitos para el proceso de alquiler.

***Resolución 039 de 2015**

GA, SEDE PRINCIPAL

rección: Cra 3 # 10 - 27 Bogotá, D.C.

Teléfono: +57(1) 4 32 04 10

ATENCIÓN AL CIUDADANO

- o notificacionesjudiciales@fuga.gov.co
- o Punto de Atención y Defensor del Ciudadano

RED DE PAGINAS DEL SECTOR

- o Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
- o Instituto Distrital de Recreación y Deporte

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



Inicio > Transparencia > Préstamos y uso de los...

| Préstamos y uso de los espacios de La FUGA

Reglamentación uso de escenarios de la FUGA:

- Resolución No.053 de 20 Abril 2018 Por el cual se reglamente el Uso del Auditorio y el Muelle de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño
- Resolución No.069 de 8 Mayo 2018 Por el cual se modifican las tarifas dispuestas en el artículo 22 de la resolución 053 del 20 de Abril de 2018 cuyo objeto es "por el cual se reglamenta el uso del Auditorio y el Muelle de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño"
- Reglamentación Interna para el préstamo de las Salas de Exposición de la FUGA
- Información requerida para las Exposiciones
 - Reglamentación uso auditorio y muelle
 - Resolución modificatoria tarifas auditorio
 - Reglamentación préstamo de las salas de exposición
 - Información requerida para los espacios a exponer

Préstamos y uso de los espacios de La FUGA

- En el trámite Uso de Equipamientos Culturales y Espacios Administrados por la FUGA, se hace referencia al correo electrónico prestamosyalquileres@fuga.gov.co, no obstante este no se encuentra referenciado en ningún aparte de la información publicada en la página web de la entidad.
- Igualmente se observó que si bien el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC- está actualizado y publicado en la página web de la FUGA para conocimiento de la ciudadanía, el componente 2 Estrategia antitrámites no se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT. Como lo establece el artículo 4 Decreto 2106 de 2019 y artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011
- Según reporte DAFP con corte al 5 de Mayo de 2020 la Fundación ha registrado en el SUIT 2 de 3 OPAs, por lo tanto tiene un cumplimiento en el registro de 67%.

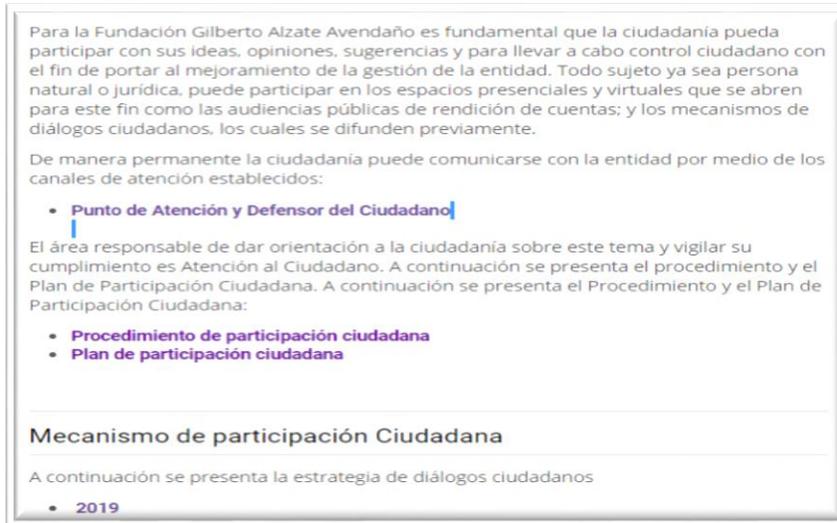
Se recomienda de manera prioritaria actualizar la información en el SUIT asegurando la coherencia con la información de la página web institucional, guía de trámites y servicios y realidad institucional.

Así mismo a la luz de los artículos 16 y 17 del Decreto 2106 de 2019, se recomienda de manera prioritaria revisar los OPAs inscritos en el SUIT y definir la pertinencia de cobrar por dichos servicios.

1.7. Participación Ciudadana:

A través de la información publicada en la página web de la entidad, link de transparencia (<https://www.fuga.gov.co/transparencia/participacion-en-la-formulacion-de-politicas>), se observa en la categoría 6 PLANEACIÓN, la publicación de la siguiente información:

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4



De la verificación realizada al ingresar al micrositio Procedimiento de participación ciudadana, se despliega la información relacionada que incluye:

- Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Procedimiento para la participación ciudadana V2 Marzo 2020
- Documento Procedimiento para la participación ciudadana

Observándose:

- Los dos últimos documentos vinculan el mismo procedimiento con diferentes versiones, situación que puede generar confusión a la ciudadanía que consulta la información.
- Solo se evidencia la publicación de las estrategias de diálogos ciudadanos de la vigencia 2019 en el micrositio *Mecanismo de participación ciudadana*; no aparece información sobre este tema para la vigencia 2020.
- No se evidencia en el procedimiento que se haga referencia a las condiciones específicas de participación ciudadana de la población en condición de discapacidad, conforme lo establece la Ley 1618 de 2013
- En la publicación se repite el siguiente texto: *A continuación, se presenta el Procedimiento y el Plan de Participación Ciudadana:*

Sobre el tema de Participación Ciudadana, el profesional responsable operativo del proceso señala en la aplicación de la lista de verificación, que desde la Subdirección de Arte y Cultura se tienen mesas intersectoriales y de fomento, el cual es un mecanismo de participación en cuanto al portafolio de servicios de la entidad y a su vez el portafolio de estímulos tiene en cuenta las personas en condición

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

de discapacidad. Sin embargo, no se identifica de manera clara cómo se garantiza la participación de las personas con discapacidad y la de sus organizaciones en temas relacionados con la formulación y ejecución de políticas y planificación de procesos culturales (Ley 1618 de 2013 Artículo 23)

Se recomienda fortalecer de manera articulada en toda la Entidad la participación ciudadana, incluyendo dentro de la estrategia las oportunidades de mejora señaladas en el presente informe.

1.8. Otros:

- En entrevista el profesional responsable operativo manifestó que no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en la Circular 007 de 2006 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. respecto a:

Todas las entidades distritales, así como las demás que participan en la Red CADE, deberán reportar el cronograma de picos y vencimientos anualmente, durante los primeros quince (15) días del año en vigencia (Enero 1 al 15). Estos reportes deberán incluir las zonas de impacto, la temática, la población estimada y proyectada, y las estrategias previstas para mitigar su impacto. (Subrayado fuera de texto)

- La Fuga, para la atención a la ciudadanía dispone de un espacio físico en la sede principal de la entidad e identifica dentro de los procesos institucionales, el denominado PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, cuyo objetivo es: *Dar trámite oportuno, eficiente y eficaz a las diferentes partes involucradas, de las solicitudes internas y externas de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y bajo el control del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)*. No obstante, no se cuenta con una dependencia formalmente constituida de servicio al ciudadano.
- En el punto de atención no se encuentra visible o dispuesto a través de cartelera, la Política de Tratamiento de Datos Personales y/o la Ley 1581 de 2012.

2. VERIFICACIÓN GESTIÓN PQRS Y DEFENSOR DEL CIUDADANO

2.1. Informes de gestión de peticiones ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas (Decreto 371 de 2020 – artículo 3):

Tomando como fuente el “Informe de Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha – Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en su página web institucional (<https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-informe>), correspondientes a la gestión de enero a abril de 2020, se tiene lo siguiente frente a las peticiones registradas por la entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:

MES	Cifras	Diferencia Bogotá Te Escucha – Informe Mensual de PQRS	% Cumplimiento Decreto 371/2010
-----	--------	--	---------------------------------

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
ENERO	0	100	100	N/A	0.00%
FEBRERO	1	LA ENTIDAD NO REPORTÓ INFORMACIÓN			
MARZO	72	-	N/A	72	0.00%
ABRIL	28	28	N/A	N/A	100%
PROMEDIO					25%

Fuente: Informes de gestión de peticiones ciudadanas Distrito Capital en Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

- Se evidencia que frente a la obligación contenida en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, para el periodo de tiempo comprendido entre los meses de enero y abril de 2020, el porcentaje de cumplimiento es del 25%. Esto debido a que durante los meses de febrero y marzo de 2020 la Entidad no reportó ante la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General la información correspondiente a las estadísticas de los requerimientos. Sumado a esto, en el mes de enero se reportan cero peticiones cargadas en el Sistema de Gestión de Peticiones.

Precisamente, el día 2 de enero del año en curso a través del correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co se recibió una queja por parte del señor Rafael Augusto Martínez Segura en la cual expresaba su inconformismo con el operador del contrato No. 134 de 2019 por supuestamente no haber recibido la contraprestación por sus servicios prestados. Dicha queja según pudo verificarse, no fue incorporada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ni en el sistema de gestión documental ORFEO.

- Es de recordar que en el informe de seguimiento de la gestión de PQRS del II semestre del año 2019, se expuso que el porcentaje de cumplimiento durante los meses de agosto y octubre de ese año fue del 66,66%, lo cual evidencia un retroceso significativo en el cumplimiento de este deber legal.
- Por otra parte, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio viene remitiendo reiteradamente comunicaciones a la Entidad como consecuencia de las evaluaciones mensuales que se hacen de la gestión de las peticiones, las cuales arrojan que, en el caso de la FUGA, en más del 10% de las mismas se hacen observaciones en cuanto a los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Verificado el sistema de gestión documental –ORFEO- se evidencian los siguientes radicados de las comunicaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

- 20202300003422: Seguimiento del mes de febrero.
- 20202300003832: Seguimiento del mes de marzo.
- 20202300005302: Seguimiento del mes de abril.
- 20202300007242: Seguimiento del mes de mayo.

En estas comunicaciones se reitera la siguiente observación relacionada con el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“No se cargan en el sistema las respuestas o sus anexos y se registran peticiones sobre las cuales se dio respuesta inmediatamente”*.

Se recomienda:

- Establecer controles en relación con el reporte de los informes presentados a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Modificar el numeral 11 del Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el sentido de incluir la actividad consistente en remitir dicho informe a la Secretaría General tal como lo dispone el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

2.2. Aspectos específicos de la atención de Peticiones Verbales (Decreto 1166 de 2016):

- El artículo 2.2.3.12.2 de esta norma establece que “...las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.”, sin embargo como se indicó anteriormente, la entidad no cuenta con mensajes pregrabados en su PBX ni con la posibilidad tampoco de grabar peticiones, lo cual permitiría cumplir con la norma antes citada.

Por otra parte, el artículo 2.2.3.12.3 de la misma norma establece que:

“La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.”

De acuerdo con la norma citada anteriormente, la entidad tiene el deber dejar constancia y radicar toda petición verbal (presencial, telefónica o por medios tecnológicos) que se reciba por cualquier medio idóneo. Al respecto, en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá frente a las peticiones verbales permite que, cuando las mismas se resuelvan en el primer nivel de servicio de manera inmediata, no sean registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

No obstante, la obligación legal de dejar constancia y radicar toda petición verbal debe ser atendida por parte de la Entidad.

El mismo artículo (2.2.3.12.3) se indica que la constancia de recepción de un derecho de petición verbal debe contener un número de radicado o consecutivo, la fecha y hora de recibido, el nombre del solicitante

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

con documento de identidad y la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta la petición, los documentos que se anexan para iniciar la petición, la identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

- Al respecto, la entidad tiene implementado el formato AC-FT-01 Instrumento de control a la gestión PQRS Versión2, en el cual registra las peticiones verbales que ingresan a la entidad; una vez se comparan los aspectos a diligenciar con lo requerido en la norma, se tiene lo siguiente:
 1. No se observa el documento de identidad del peticionario.
 2. No se plasma la hora de recepción de cada petición.
 3. No se incluye la dirección física o electrónica del peticionario
 4. El objeto de la notificación es genérico lo que no permite especificar detalladamente la petición ni las razones en que la fundamenta

El artículo 2.2.3.12.4 ibídem indica que cuando la respuesta a una petición verbal se conceda por la misma vía, se deberá indicar de manera expresa el sentido de la respuesta en la respectiva constancia de radicación. Sin embargo, en el formato implementado por la entidad, no se observa que se consigne el sentido de la respuesta para estos casos.

- Es de precisar que este mismo Artículo en su parte final, indica que el único tipo de petición sobre el cual no es necesario dejar constancia ni generar radicación, se da cuando corresponde a una simple orientación en relación con el lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Así mismo, el artículo 2.2.3.12.10 establece que las respuestas a las peticiones de acceso a información presentadas de manera verbal deberán darse por escrito; lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

- Por otra parte, el artículo 2.2.3.12.11 obliga a las entidades a reglamentar, de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas; en la Entidad no se evidencia la implementación de una reglamentación específica sobre este tema en el procedimiento vigente del proceso.

Teniendo en cuenta lo observado se recomienda:

- No cargar en el SDQS las peticiones verbales cuando sean respondidas de manera inmediata.
- Dar respuesta de manera escrita a las peticiones de acceso a información que se presenten de manera verbal, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.
- Modificar el procedimiento AC-PC-01 para la atención de la ciudadanía y gestión de PQRS con el fin de reglamentar de manera específica la tramitación de las peticiones verbales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1166 de 2016

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

2.3. Quejas por posibles actos de corrupción (Directiva 015 de 2015):

- Al respecto, la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, contiene la necesidad para las entidades públicas de contar con un procedimiento para que los servidores encargados de recibir las PQRS dirijan a las oficinas de Control Interno Disciplinario de manera automática las peticiones que se clasifiquen como denuncias por actos de corrupción. Al respecto, se constata nuevamente que la Entidad no ha implementado un procedimiento para atender este tipo de peticiones. Esta observación se ha presentado de manera reiterada en anteriores informes de seguimiento a la atención de PQRS sin que a la fecha se hayan adelantados las acciones pertinentes.
- En relación con las quejas por posibles actos de corrupción, mediante radicado 20202200005531 del 29 de abril de 2020, la Oficina de Control Disciplinario indica que durante el último año no ha recibido denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción. Sin embargo la Oficina de Control Interno el 4 de febrero recibió por correo electrónico copia de una denuncia denominada “Queja formal sobre un servidor”.
- Por otra parte, como se expuso en el informe de seguimiento de PQRS del II semestre de 2019, no se evidencian campañas de promoción institucional en las que se sensibilice a la ciudadanía frente al uso del SDQS como herramienta de denuncias de posibles actos de corrupción, ni la socialización de las campañas que en el mismo sentido hayan sido desarrolladas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Esta situación fue confirmada en la entrevista desarrollada con el líder operativo del proceso de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda definir un procedimiento para atender las quejas por posibles actos de corrupción conforme se establece en la Directiva 015 de 2015.

2.4. Revisión Muestra Derechos de Petición:

Para el desarrollo de la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas ante la FUGA, se tomaron como base las siguientes evidencias: I. información aportada por el responsable operativo del proceso de atención al ciudadano. II. Los informes publicados en el link Transparencia de la página web de la entidad, III. Los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y IV. El Sistema de Gestión documental ORFEO.

Según el reporte presentado por Atención al Ciudadano, durante los meses de enero a junio de 2020 se recibieron un total de 365 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. De este universo se tomó una muestra aleatoria sobre el total de las peticiones radicadas en el sistema de gestión documental –ORFEO, sobre las cuales se verificaron las condiciones de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

Análisis a la Calidad de las respuestas emitidas por la entidad:

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó un total de 36 peticiones, sobre las cuales se evaluaron

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.*
- *Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.*
- *Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).*

A continuación, se relaciona la muestra aleatoria y los resultados de la evaluación:

MUESTRA ALEATORIA							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	2020230000202	2	20202300003802	3	20202300002132	4	20202300002712
5	2020230000212	6	20202300001382	7	20202300002112	8	20202300002782
9	20201100002771	110	20202300001432	11	20202300001952	12	20202300002802
13	2020230000512	14	20202300001602	15	20202300002572	16	20202300002872
17	20202300000612	18	20202300001612	19	20202300002602	20	20202300002992
21	20202300000892	22	20202300001822	23	20202300002642	24	20202300003132
25	2020230000802	26	20202300001892	27	20202300002692	28	20202300003302
29	2020230000962	30	20202300001912	31	20202300002702	32	20202300003442
33	20201300004973	34	20202300001962	35	20202300002722	36	20202300003472
37	20202300003512	38	20202300003532	39	20202300003552	40	20202300003562
41	20202300003572	42	20202300003612	43	20202300003692	44	20202300003752
45	20202300003992	46	20202300004072	47	20202300004312	48	20202300004572
49	20202300005102	50	20202300005492	51	20202300005612	52	20201000006621
53	20202300006902	54	20202300006442	55	20202300005962	56	20202300007132

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS – Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2020

Población	Muestra	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
365	56	56	NO CUMPLE	2	2	-	1
			CUMPLE	54	54	56	55
			% CUMPLIMIENTO	96.4%	96.4%	100%	98.2%

Fuente: Cálculos Propios

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

1. 20202300000202: *Inconformidad en cuanto al desmonte de la exposición en la sala 1*. No obra en ORFEO constancia de notificación de la respuesta.
2. 20202300000212: *Solicitud de revisión de cierre anticipado exposición Empireo*. No obra en ORFEO constancia de notificación de la respuesta.
3. 20202300000512: *Derecho de petición – irregularidades e incumplimientos Corporación Selva Húmeda*. No obra en ORFEO constancia de notificación de la respuesta.
4. 20202300001612: *Proposición No.094 de 2020*. En Orfeo no reposan los dos folios anexos de la respuesta a la Personería de Bogotá.
5. 20202300001822: *Circular No.003 Derecho de petición Radicado de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. No.1-2020-4873*. Respuesta parcial ya que solo se contesta desde el área de Talento Humano para la vinculación como funcionaria, pero no se responde si había vinculación o no como contratista. No cumple criterio de coherencia.
6. 20202300001912: *Derecho de petición solicitud de información sobre la implementación Programa Integral de Gestión de Datos Personales*. No hay constancia de remisión al peticionario vía correo electrónico tal como lo solicitó.
7. 20202300001962: *Circular No.015 Traslado Derecho de petición (Ley 1755 de 2015) Concejo de Bogotá. Radicado 1-2020-5166 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*. No se cargan los anexos mencionados en ORFEO.
8. 20202300002132: *CIRCULAR No.018 Traslado Derecho de Petición (Ley 1909 de 2008) Concejo de Bogotá. Radicado 1-2020-5738 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Yefer Yesid Vega Bobadilla*. No se cargaron los anexos en ORFEO.
9. 20202300002572: *Solicitud información vehículo IBZ569*. Se anuncian 14 folios como anexo de la respuesta, pero no se encuentran en Orfeo.
10. 20202300002712: *Solicitud de información vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019*. Archivo Excel de respuesta no está en Orfeo
11. 20202300003472: *SDQS 614542020 – Derecho de petición. Alcaldesa – Emergencias artistas*. No hay constancia de remisión por correo electrónico ni constancia alguna de recibido.
12. 20202300003562: *Solicitud de información*. En ORFEO solamente reposa el documento anexo en formato 27xcel pero no el oficio de la respuesta al ente de control.
13. 20202300003612: *Solicitud copia de pólizas de responsabilidad civil*. No obra la constancia de remisión vía correo electrónico.
14. 20202300003692: *DIRECTIVA 002 – Reporte información contratación directa bajo la causal de urgencia manifiesta y/o régimen establecido en el artículo 66 de la Ley 1523 de 2012*. Secretaría General en la Directiva 002 de 2020 solicitaba que el reporte de información fuera enviado el día 23 de abril de 2020 a dos cuentas de correo electrónico. Según se evidencia en el reporte del correo electrónico cargado en ORFEO, la respuesta fue remitida el 24 de abril de 2020 generando con esto falta de oportunidad en la respuesta.
15. 20202300003752: *Circular No.040 – Traslado Derecho de Petición (Artículo 16 Ley 1909 de 2015) Concejo de Bogotá*. No obra en ORFEO constancia de remisión de la respuesta vía correo electrónico.
16. 20202300003802: *Requerimientos (Derecho de petición, queja, reclamo o sugerencias)*. No obra en Orfeo el anexo en Excel de la respuesta
17. 20202300004312: *Correo electrónico – PREMIO GIF –Una mirada a Bogotá en tiempo de*

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

cuarentena. No se evidencia la respuesta en ORFEO.

18. 20202300005102: *Cotización auditorio*. Se le informa en la respuesta que solo está disponible el escenario muelle para alquiler, pero no le remiten la cotización solicitada. Falta coherencia en la respuesta.
19. 20202300006902: *Petición premio GIF*. Usuario remite GIF para el premio Una mirada a Bogotá en tiempo de cuarentena, con una queja por falta de información sobre mecanismo para cargar el GIF. 23 de junio de 2020. Respuesta de manera escueta dice que ya se cerró la convocatoria. Falta calidez en el sentido de explicarle al usuario cuál era la ruta de acceso y los mecanismos con que contaba para informarse.
20. 20202300005962: *Sondeo gestión de integridad en entidades distritales*. El derecho de petición fue recibido directamente en el correo electrónico balvalrez@fuga.gov.co, es decir, por fuera de los canales previstos para la recepción de peticiones. No se evidencia que esta petición haya sido cargada en el SDQS. Por último, fue respondida el día 26 de junio de 2020 a pesar de que la fecha límite de respuesta era el día 15 de junio de 2020. No cumple criterio de oportunidad.
21. 20202300007132: *Consulta ganadores de Filminuto*. La respuesta a esta petición no obra en ORFEO.

- Se observa que en algunos casos las respuestas que se envían a los peticionarios o sus anexos y en otros casos las constancias de recibido de la empresa de correspondencia o del correo electrónico no son cargadas en el sistema de gestión documental ORFEO.
- En dos casos (0202300003692 y 20202300005962) se evidenció que la entidad no dio respuesta a las peticiones dentro de los términos concedidos para ello. Para estos casos, es necesario garantizar que las respuestas se remitan en los plazos previstos para ello y bajo las condiciones de coherencia, claridad y calidez que requieren.

De acuerdo a lo observado en la muestra se recomienda:

- Cargar siempre las respuestas que se dan al peticionario y los anexos que correspondan, en el sistema SDQS al momento del cierre de la petición.
- Fortalecer los controles que permitan garantizar que la totalidad de las peticiones se centralicen en los canales dispuestos por la Entidad para ello, lo anterior de acuerdo a lo observado en la verificación de la muestra seleccionada en la presente auditoría.

3. Defensor del Ciudadano (Decreto 392 de 2015 hasta el 01/01/2020 y Decreto 847 de 2019 a partir del 01/01/2020):

El Decreto 392 de 2015 que reglamentaba la figura del Defensor del Ciudadano, fue derogado por el Decreto 847 de 2019, que entró en vigencia el 31 de diciembre del año 2019. Por esta razón, para efectos del alcance de la presente auditoría, resultan aplicables ambos Decretos; el primero de ellos para las actuaciones adelantadas durante el segundo semestre del año anterior y el segundo para lo que va corrido del presente año.

- En lo que atañe al segundo semestre del año anterior, vale la pena retomar lo concluido en el informe de seguimiento a PQRS presentado por esta Oficina en el mes de febrero del presente año,

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

en donde se indicó lo siguiente en relación con la figura del defensor del ciudadano:

En relación con el rol del Defensor del Ciudadano, no se evidencian documentos que soporten sus actuaciones en el marco de lo dispuesto en el artículo 2° del Decreto 392 de 2015. Es de recordar que este decreto fue derogado por el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019. Se recomienda que el informe semestral, más allá de hacer referencia a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, detalle las acciones que se adelantan para el cumplimiento de las funciones a su cargo.

- En el mismo informe, en el análisis de la gestión de los riesgos del proceso, se indicó lo siguiente:

En el portal web se evidencia el informe de gestión del Defensor del Ciudadano del periodo enero – noviembre de 2019, en el mismo no se observa si durante este periodo de tiempo se generó algún tipo de insatisfacción por parte de la ciudadanía en la gestión de las peticiones y cuál fue la incidencia del defensor del ciudadano si ello se generó

Como quiera que para la presente auditoría aun figura como informe más reciente del defensor del ciudadano, el presentado en diciembre de 2019; continúa vigente dicha recomendación.

- Sumado a lo anterior y retomando las observaciones reiteradas que viene presentando la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en relación con los parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, y al uso y manejo de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se hace necesario que en el marco de las funciones a cargo del defensor del ciudadano contenidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 y que a continuación se mencionan, se tomen las medidas conducentes a superar las observaciones que sobre la gestión de las PQRS, se vienen presentando de manera reiterada.
5. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
 6. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
(...)
 7. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
- Por otra parte, durante la entrevista al responsable operativo del proceso, se requirieron evidencias del cumplimiento de las funciones a cargo del defensor del ciudadano de las que trata el artículo 14 ibídem. Frente a dicha solicitud es preciso indicar que no fueron puestas a disposición de esta oficina evidencias que soporten el cumplimiento de dichas funciones.

Se recomienda actualizar la Resolución 197 del 17 de octubre de 2018 que regula la figura del defensor del ciudadano en la entidad, con base en lo establecido en el Decreto 847 de 2019.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

4. REVISIÓN DOCUMENTOS INTERNOS DEL PROCESO

En la verificación de la operación del proceso basada en los procedimientos vigentes, de acuerdo a la información publicada en la intranet de la entidad se evidencia la implementación de los siguientes documentos:

1. Caracterización Atención al Ciudadano. Código: ATC-CA. Versión 2
2. Procedimiento para la atención de la ciudadanía y gestión de PQRS. Código AC-PD-01 Versión 7
3. Formato Archivo Instrumento control a la gestión de PQRS. Código AC-FT-01 Versión 2
4. Formato Archivo Atención a PQRS. Código AC-FT-02 Versión 4

Sobre estos se observó lo siguiente:

- En el objetivo del procedimiento se recomienda revisar cómo se atienden efectiva y oportunamente los requerimientos
- El objetivo tiene dos finalidades descritas “que permita a los usuarios y partes interesadas de la FUGA, encontrar respuestas oportunas a sus solicitudes” y “con el fin de mejorar así la prestación del servicio al usuario”
- Se determina como responsable del procedimiento a la Subdirectora de Gestión Corporativa, si bien este cargo lidera el proceso, no tiene actividades asignadas dentro del procedimiento.
- Se recomienda verificar cómo se desarrollan las articulaciones entre diferentes procesos y verificar la coherencia de las políticas de operación, teniendo en cuenta que en una sola se contemplan varios temas y no es clara su implementación.
- Teniendo en cuenta que en el numeral 2.4 del presente informe se observó que dos peticiones no se respondieron oportunamente, no se está cumpliendo la política de operación que señala *“Todo Derecho de Petición debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015; por lo anterior, el trámite de reasignación y proyección se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma”*.
- Documentos externos como guías no son evidencia del desarrollo de la actividad.
- La descripción de las actividades no permite establecer cómo se desarrollan los verbos definidos dentro de la misma.
- No es clara la funcionalidad de las notas dentro de las actividades del procedimiento, se sugiere incluirlas como políticas de operación y redactarlas adecuadamente.
- No es clara la secuencia de actividades, su inicio y su fin.
- Algunos puntos de control hacen referencia a documentos no controlados dentro del SIG.
- Hay debilidades de ortografía y redacción en todo el procedimiento.
- Se incluye como responsabilidad del profesional apoyar la elaboración y publicación del informe periódico del Defensor del Ciudadano, esta nota contradice la normatividad vigente sobre el tema.
- Así mismo, de la verificación realizada a la información publicada en la página web de la entidad se evidencia que la información no está articulada con el documento publicado en la intranet, el documento publicado en la Web no se encuentra actualizado. (<https://www.fuga.gov.co/transparencia/politica-sig>)
- Teniendo en cuenta que el procedimiento indica en su actividad 1. Atender al ciudadano: “Los

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

ciudadanos o partes interesadas serán atendidos por los servidores del proceso de atención al ciudadano, demás servidores de la Entidad y/o terceros que presten sus servicios en la entidad teniendo en cuenta los protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, priorizando la atención en cada caso en particular, y direccionándolo a la Oficina de Atención al Ciudadano para registrar su requerimiento”, no se observa de manera clara como se aplica estos lineamientos por parte de los demás servidores de la Entidad y/o terceros que presten sus servicios a la entidad.

- De igual forma, si bien el Acuerdo 529 de 2013 en su artículo 1 indica: “La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención” (Subrayado fuera de texto), se observa que el procedimiento actualizado publicado en la intranet de la entidad referencia el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital como documento externo que hace parte del procedimiento; sin embargo no es claro cómo se divulga a los ciudadanos cuáles son sus derechos y deberes en materia de atención al ciudadano y los protocolos específicos de los que dispone la entidad para atenderlos conforme se establece en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 847 de 2019 Artículo 12 parágrafo 1 que refiere: “Cada entidad distrital deberá adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o deberá contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.” (Subrayado fuera de texto)

Es importante precisar que teniendo en cuenta que no se evidencia un manual y protocolos específicos para la entidad conforme su infraestructura física, su quehacer, entre otros aspectos puntuales que caracterizan su servicio a la ciudadanía en la FUGA; no se identifica como se documenta desde el proceso de Atención al Ciudadano aspectos como:

1. Atributos y calidades del servicio al ciudadano.
2. Atención personalizada, telefónica y trámites en línea.
3. Servicio de información personalizada, telefónica y en línea.
4. Protocolos de buen servicio y de atención en desarrollo de la acción administrativa.
5. Protocolos de trámites ante peticiones aceptadas y denegadas.
6. Protocolos de atención al público en general, desarrollando condiciones especiales para la atención a mujeres en estado de embarazo, adultos mayores, personas en situación de discapacidad o en entornos de disminución de sus capacidades.
7. Protocolo de actuaciones de los trámites de los responsables de la atención al público desde el ingreso hasta la finalización del trámite.
8. Protocolos en las salas de espera y en las dependencias destinadas a la atención.
9. Protocolos de tiempos de atención por usuario en cada trámite, estableciendo estándares promedio y de información permanente al ciudadano en la fila.
10. Protocolos de revisión periódica de los manuales, procedimientos y protocolos de atención al público, para mejorar el servicio.

Lo anterior conforme lo establece el Acuerdo 529 de 2013 en su artículo 2.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

- Es importante destacar que, aunado a lo observado por el equipo auditor; en el desarrollo de la aplicación de la lista de verificación al profesional universitario responsable del proceso, se precisa que si bien se tienen en cuenta los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, para dar respuestas eficientes, cálidas, oportunas; el procedimiento está enfocado a la atención de las PQRS que ingresan a la entidad pero no incluye todos los lineamientos del manual antes citado.

En términos generales se evidencian debilidades en la documentación del procedimiento vigente, por lo tanto se recomienda revisarlo y documentar las actividades que generan valor, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente y los lineamientos externos, igualmente es importante que toda la documentación del proceso se constituya como la base de la operación y sea una herramienta efectiva para garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso.

5. GESTIÓN DE RIESGOS:

De acuerdo a la verificación del Mapa de Riesgos por Procesos vigente para el 2019, se evidencia que el proceso de Atención al Ciudadano, identifico 3 riesgos así:

- Vencimiento de PQRs: Clasificación: De Cumplimiento. Zona de Riesgos Inherente Alta – Zona de Riesgo Residual: Media
- Insatisfacción del Ciudadano: Clasificación: Operativo. Zona de Riesgos Inherente Alta – Zona de Riesgo Residual: Media
- Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos: Clasificación: De Cumplimiento. Zona de Riesgos Inherente Baja – Zona de Riesgo Residual: Baja

Teniendo en cuenta el mapa de riesgos aprobado para la vigencia 2019, se mantienen las recomendaciones hechas por la OCI en el informe de marzo de 2019 de seguimiento a la gestión de riesgos:

- Aplicar los lineamientos establecidos en la Guía para la administración de riesgos DAFP para establecer el tratamiento del riesgo.
- Para el riesgo Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos” y teniendo en cuenta que la valoración del riesgo residual no es confiable, se recomienda verificar la necesidad de implementar un plan de tratamiento.
- En el plan de Contingencia formulado para el riesgo “Vencimiento de PQRs” no es claro como la corrección minimiza el impacto cuando se materialice el riesgo
- Para los riesgos “Insatisfacción del Ciudadano” y “Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos”, no se identifica Planes de Contingencia.

Respecto a la vigencia 2020, de la consulta realizada en el servidor a través de las siguientes rutas:

- \\192.168.0.34\plan_operativo_integral\OFICINA_ASESORA_DE_PLANEACIÓN\Riesgos\2020\MONITOREO OAP\Mar2020
- \\192.168.0.34\plan_operativo_integral\SUB_GESTIÓN CORPORATIVA\2020

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

- No se observa la gestión de riesgos adelantada por el proceso auditado. En la carpeta MONITOREO OAP, subcarpeta EVIDENCIAS – Marzo, la información contenida en la Subdirección Corporativa corresponde a la de Talento Humano, no se observan soportes que den cuenta de la gestión adelantada por el proceso de Atención al Ciudadano.
- De acuerdo a lo observado en el desarrollo del presente informe; de los tres riesgos identificados se materializaron 2 (Vencimiento de PQRs y Presentación extemporánea de informes de atención al ciudadano a entes externos) con lo cual se evidencia que los controles implementados no han sido efectivos.

Se recomienda:

- Adelantar las acciones que se consideren pertinentes con el fin de establecer controles adecuados que no permitan la materialización de los riesgos identificados.
- Teniendo en cuenta que durante el desarrollo de la auditoría se actualizó el mapa de riesgos de la Entidad, se recomienda que el proceso revise los informes que la OCI emita al respecto e implemente las acciones necesarias para asegurar la adecuada administración de los riesgos.

6. GESTIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO:

De lo observado en el Plan de Mejoramiento por proceso 2020 – V6, se evidencia que el proceso de Atención al Ciudadano no tiene formuladas acciones de mejora durante el 2019 y 2020, sin embargo se han identificado debilidades en los informes de la OCI de seguimiento semestral a la gestión de PQRs, así:

- *Si bien se tienen controles establecidos con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones, se evidenció que no todas se resuelven dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.*
- *Se evidencia una oportunidad de mejora consistente en actualizar el procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en lo relacionado con la actividad 9.1 en la que se hace responsable al funcionario de Gestión Documental y Atención al Ciudadano de apoyar la elaboración del informe que corresponde al Defensor del Ciudadano.*
- *Se evidencia una oportunidad de mejora consistente en registrar las peticiones que se reciben de manera verbal, únicamente cuando las mismas no sean resueltas de manera inmediata, tal y como lo establece el título IV del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.*
- *Teniendo en cuenta que en la muestra seleccionada de 36 peticiones se evidenciaron cinco con respuesta fuera de términos, no se observó la gestión realizada por la entidad en aras de atender lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Por lo anteriormente expuesto, se recomienda poner en conocimiento los incumplimientos en los términos de respuesta a los responsables de*

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

Control Disciplinario en la entidad, para que evalúen lo pertinente.

- *Se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento integral del Decreto 371 de 2010, específicamente en lo relacionado con. Respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales, registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, salvo las verbales que sean resueltas inmediatamente, mayores controles frente a la obligación de elaborar y cargar en la página web de la entidad los informes estadísticos mensuales de los requerimientos, como quiera que a la fecha de elaboración del presente informe, no se han publicado los correspondientes a los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020, de acuerdo con los reportes mensuales de dicha entidad, la FUGA no presentó la información de los meses de agosto y octubre de 2019. Al respecto se recomienda modificar el numeral 9 del Procedimiento Administración de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el sentido de incluir la actividad consistente en remitir dicho informe a la Secretaría General tal como lo dispone el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.*
- *No se evidencia que se esté informando a los ciudadanos los recursos administrativos con los que dispone en caso de no hallarse conforme con las respuestas recibidas, así como del procedimiento a seguir para realizar la solicitud de información reservada. Se recomienda entonces definir un mecanismo en el que se indique a los peticionarios que cuenta con recursos en caso de no estar conforme con la respuesta recibida, así como el procedimiento a seguir en caso de solicitud de información reservada.*
- *No se evidencia en el Sistema Integrado de Gestión el procedimiento administrativo del que trata la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor, para la recepción de quejas por posibles casos de corrupción. Se recomienda documentar el procedimiento tomando como base la ruta establecida en el numeral 1 de la misma Directiva definiendo los responsables en cada actividad.*
- *En relación con el rol del Defensor del Ciudadano, no se evidencian documentos que soporten sus actuaciones en el marco de lo dispuesto en el artículo 2° del Decreto 392 de 2015. Es de recordar que este decreto fue derogado por el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019. Se recomienda que el informe semestral más allá de hacer referencia a la gestión de las peticiones que ingresan a la entidad, detalle las acciones que se adelantan para el cumplimiento de las funciones a su cargo.*

Conforme lo anterior se observa que no ha sido eficaz el mejoramiento continuo al interior del proceso, por cuanto todas las debilidades registradas en los seguimientos anteriores persistieron en el desarrollo del presente ejercicio de auditoría. Se recomienda que el proceso tome como insumo para la toma de decisiones los informes periódicos que elabora la OCI y de esta forma mejorar su gestión.

7. GESTIÓN PLANES OPERATIVOS:

Para la vigencia 2019, el proceso de Atención al Ciudadano identificó 9 metas vinculadas al mismo número de actividades, sobre las cuales la OCI al cierre de diciembre, presentó las siguientes recomendaciones (Informe Evaluación por Dependencias – 2019, publicado en la página web de la entidad <https://www.fuga.gov.co/informes-de-control-interno-2020>):

- *Elaborar y publicar mensualmente en la página Web de la entidad y en el sistema de información de*

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

la *Veeduría Distrital* los informes institucionales de gestión de PQRs: Sin observaciones, su cumplimiento conforme lo formulado.

- *Actualizar y certificar mensualmente la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero en la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Actividad 11 certificaciones de actualización de Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero:* Sin observaciones, su cumplimiento conforme lo formulado.
- *Actualizar y certificar mensualmente la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero en la página Web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Actividad: 1 Certificación de actualización de Guía de Trámites y Servicios presentada los cinco primeros días hábiles del mes:* Si bien se da por cumplida, se presentan las mismas evidencias de ejecución de la actividad anterior, por lo tanto se recomienda fortalecer la formulación del plan validando la pertinencia de cada acción propuesta, así mismo es importante que la OAP asesore de forma efectiva la formulación y seguimiento de los planes de acción por dependencias.
- *Proyectar el informe del Defensor de Ciudadano:* Se recomienda que este informe lo elabore el defensor del ciudadano como segunda línea de defensa del proceso de atención al ciudadano.
- *Ejecutar las actividades del Plan MIPG planeadas para el año 2019 a cargo del área de Atención al Ciudadano:* Se verificó la ejecución del Plan MIPG a través de una selección de muestra aleatoria, dentro de esta se verificaron 3 actividades a cargo de Atención al ciudadano, dos de estas que presentan oportunidades de mejora en su ejecución. Se recomienda cumplir las actividades programadas con las características requeridas. Así mismo es importante mejorar los seguimientos periódicos pues permiten ajustar posibles fallas en la planeación inicial.
- *Ejecutar las acciones correctivas, y de mejora derivadas del Plan de Mejoramiento por proceso:* De acuerdo a la verificación realizada a las ACPM se observa que el Proceso de Atención al Ciudadano no tuvo formuladas acciones para la vigencia 2019.
- *Realizar seguimiento y reportar los indicadores de gestión según la frecuencia de medición del indicador:* Se verifica el reporte presentado por la OAP en el mes de septiembre sobre los indicadores vigentes y se encuentra que el proceso no ha realizado la medición atendiendo los lineamientos frente al tema, por lo tanto, se sugiere revisarlos y cumplirlos en las actividades que se realicen en la vigencia 2020.

Así mismo se recomienda que la OAP unifique los criterios de seguimiento interno oportunamente para poder brindar asesorías integrales a los procesos frente a todos los temas que lidera..

- *Monitorear los riesgos del Proceso:* Se verifica el reporte presentado por la OAP en el mes de septiembre sobre los riesgos vigentes y se encuentra que el proceso no ha realizado los monitoreos atendiendo los lineamientos frente al tema, por lo tanto, se sugiere revisarlos y cumplirlos en las actividades que se realicen en la vigencia 2020.

Se recomienda mejorar la formulación de la acción pues el indicador no es coherente con la actividad descrita, así mismo el seguimiento corresponde a las acciones de control y no monitoreos

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

y que la OAP unifique los criterios de seguimiento interno oportunamente para poder brindar asesorías integrales a los procesos frente a todos los temas que lidera.

- *Gestionar la actualización del link de transparencia de la Pag web (publicar información) de acuerdo con el esquema de publicación, de los procesos a cargo del área:* La OCI en el informe de seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia determinó que la Entidad ha cumplido con el 86,57%, por lo tanto, se recomienda publicar la información de forma rutinaria y permanente, con el fin de garantizar el principio de la divulgación proactiva establecido en la Ley de Transparencia.

Así mismo se recomienda garantizar el cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan y establecer las acciones correctivas pertinentes.

Conforme lo anterior se observa que el promedio de ejecución del Plan de acción para la vigencia 2019 fue:

- Eficiencia: 88.75%
- Eficacia: 88.75%

De la verificación realizada por el equipo auditor a los documentos del servidor (\\192.168.0.34\plan operativo integral\SUB. GESTIÓN CORPORATIVA\2020\Planes2020\PLAN DE ACCIÓN), así como al documento publicado en la página web – link de transparencia (<https://fuga.gov.co/transparencia/plan-accion-dependencias>) , se evidencia que el Plan de Acción vigencia 2020 del proceso de Atención al Ciudadano identifica 2 metas directas vinculadas al proceso, así:

- *Formular y gestionar la aprobación ante la Subdirección de Gestión Corporativa del Plan de Acción de Atención al Ciudadano:*

Oportunidades de mejora:

- No hay coherencia entre la actividad y la meta de la actividad, lo anterior en razón a que la actividad hace referencia a: *1 Plan de mejoramiento en temas inherentes de atención al ciudadano formulado y aprobado por la Subdirección de gestión corporativa*
- La fórmula del indicador no es coherente con la actividad ni con la meta de la actividad, lo anterior en razón a que la fórmula registrada es: *Herramienta Plan de mejoramiento archivístico aprobado SI___100% NO___0*
- Si bien el mecanismo de verificación (Producto entregable como evidencia) es coherente con la fórmula del indicador, este no se articula con la actividad ni con la meta de la actividad. (*Evidencias de aprobación del plan de mejoramiento archivístico*)

- *Ejecutar el plan de acción de atención al ciudadano*

Oportunidad de mejora:

- No hay coherencia entre la actividad y la fórmula del indicador, lo anterior en razón a que este último hace referencia a: *(# de actividades ejecutadas en el plan de acción de atención al ciudadano en el período / total actividades planificadas en el plan de mejoramiento archivístico de acción de atención al ciudadano en el período)*100.* (Subrayado fuera de texto)

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

Se evidencian también 2 metas que identifican como proceso relacionado a *Todos los Procesos* en las Actividades de la Dependencia:

- *Realizar monitoreo y seguimiento a la implementación del plan de acción por dependencias de la Subdirección de gestión Corporativa*

Oportunidad de mejora:

- Teniendo en cuenta que el proceso relacionado hace referencia a **Todos los procesos**, no se identifica de manera clara cuál es la diferencia entre la gestión adelantada en esta actividad y la de **Ejecutar el plan de acción de Atención al Ciudadano**, en la que se establece como único responsable al proceso. Lo anterior teniendo en cuenta que el **Mecanismo de Verificación o Producto Entregable como evidencia** corresponden a la misma herramienta
- *Ejecutar durante los 3 primeros trimestres de la vigencia 2020 el plan anual de adquisiciones de los proyectos 7032 y 475 a cargo de la Subdirección de gestión corporativa a través de la suscripción de los contratos de los dos proyectos de inversión mencionados y que aportan al cumplimiento de las metas*

Adicionalmente se formulan 4 metas trasversales donde participan todos los procesos de la Subdirección de Gestión Corporativa, así:

- *100 % en el cumplimiento de las acciones del Plan MIPG, Según programación 2019*

Oportunidad de mejora:

- No hay coherencia entre la meta de la actividad y la actividad; la primera hace referencia a "*Según programación 2020*" mientras que la segunda indica "*Según programación 2019*"
- *Ejecutar las acciones correctivas, y de mejora derivadas del Plan de Mejoramiento por proceso*
- *Reportar los indicadores de gestión, según la frecuencia del indicador*
- *Realizar el monitoreo a los riesgos de los procesos de la Subdirección de gestión Corporativa*

Oportunidad de mejora:

- No se establece periodicidad del indicador, recursos, mecanismos de verificación o productos entregables como evidencia, ni fechas de inicio y finalización

Se recomienda revisar la formulación del plan 2020 asegurando la coherencia entre las actividades, objetivos indicadores y metas, planear las fechas de ejecución de forma coherente con la complejidad de las actividades y garantizar su cumplimiento con oportunidad.

8. PLAN MIPG:

PRODUCTO	CARACTERÍSTICA DEL PRODUCTO	Gestión realizada	Observaciones	SEGUIMIENTO OCI
----------	-----------------------------	-------------------	---------------	-----------------

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

<p>Proceso de Atención al ciudadano</p>	<p>Actualizado y aprobado y publicado con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientación sobre los trámites y servicios de la entidad. - lineamientos para (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios) recibidas - articulado con los Protocolos de servicio , vigentes, publicados en los canales dispuestos para la atención ciudadana y definidos en el Manual Distrital de servicio a la ciudadanía - articulado con la Carta del trato digno, actualizada, y publicada en el sitio web, con los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos. - - orientación para las peticiones incompletas y lineamientos para expedir Actos Administrativos decretando el desistimiento tácito de una petición 	<p>Se actualizó el procedimiento de atención al ciudadano y cuenta con las siguientes características:</p> <p>Actualizado y aprobado y publicado con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientación sobre los trámites y servicios de la entidad. - lineamientos para (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios) recibidas - articulado con los Protocolos de servicio, vigentes, publicados en los canales dispuestos para la atención ciudadana y definidos en el Manual Distrital de servicio a la ciudadanía (políticas de operación) - articulado con la Carta del trato digno, actualizada, y publicada en el sitio web, con los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos. ciudadanía (políticas de operación) <p>El procedimiento se encuentra publicado en la intranet</p>	<p>Se recomienda normalizar en el procedimiento con lineamientos sobre las peticiones incompletas, y la expedición de Actos Administrativos decretando el desistimiento tácito de una petición</p>	<p>Se recomienda revisar en detalle lo evidenciado en el numeral 4 del presente informe, pues en términos generales se evidencian debilidades en la documentación del procedimiento vigente, por lo tanto se recomienda revisarlo y documentar las actividades que generan valor, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente y los lineamientos externos, igualmente es importante que toda la documentación del proceso se constituya como la base de la operación y sea una herramienta efectiva para garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso. Se recomienda a la OAP articular las asesorías de documentación de procesos con las recomendaciones que registra como segunda línea de defensa</p>
<p>Mecanismos (Interoperabilidad dentro ORFEO y SDQS)</p>	<p>implementado, a través de los cuales el usuario, pueda hacer seguimiento a sus peticiones, divulgados y publicados.</p>	<p>Aunque en el mes de mayo se programo reunión con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor para iniciar con la interoperabilidad del SDQS y nuestro sgdea-Orfeo, está se debió posponer dado el inicio y fase de estabilización y normalización de los procesos de producción documental de en la nueva estructura y flujos documentales del sgdea-Orfeo.</p>	<p>Se recomienda dar cumplimiento a la gestión con oportunidad y dentro de los términos programados</p>	<p>No se ha ejecutado la actividad planeada</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

Informe semestral de Servicio al Ciudadano	<p>presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño con las siguientes características:</p> <p>1 Sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias,</p> <p>2 con identificación de alertas sobre posibles RIESGOS DE CORRUPCIÓN identificadas mediante el proceso de atención al ciudadano - SDQS y del canal de DENUNCIAS</p> <p>3 con RECOMENDACIONES sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - de los particulares dirigidas a mejorar el servicio ; a incentivar la participación en la gestión pública; y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles 	<p>Dado que el informe es semestral, el informe se elaborara en el mes de julio teniendo la información completa de cierre del mes de junio recibida del SDQS desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor en la primera semana del mes de julio; adicionalmente se espera el resultado de la actual auditoria al proceso de atención al ciudadano para integrarla al informe y de la implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio.</p>	<p>Se recomienda dar cumplimiento a la gestión con oportunidad y dentro de los términos programados</p>	<p>Teniendo en cuenta el seguimiento de primera línea se recomienda planear las fechas para las actividades de forma coherente con la realidad institucional</p>
Informe del Defensor del Ciudadano	<p>Informe del Defensor del Ciudadano socializado en comité directivo, con :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de servicio al ciudadano alineada con el Plan Estratégico - Cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación - Con indicadores de medición y seguimiento del desempeño calculados y utilizados para la mejora - seguimiento a la Implementación de la Política de servicio al ciudadano - necesidades de los ciudadanos usuarios de la entidad - reporte de monitoreo canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de DENUNCIAS - Con el reporte de (indicadores) de: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción Ciudadana - Características y preferencias de los ciudadanos - - Uso de canales - tiempos de espera NA FUGA - tiempos de atención NA FUGA 	<p>El informe se elaborara en el mes de julio teniendo la información completa de cierre del mes de junio recibida del SDQS desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor en la primera semana del mes de julio; adicionalmente se espera el resultado de la actual auditoria al proceso de atención al ciudadano para integrarla al informe y de la implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio.</p>	<p>Se recomienda dar cumplimiento a la gestión con oportunidad y dentro de los términos programados</p>	<p>Teniendo en cuenta el seguimiento de primera línea se recomienda planear las fechas para las actividades de forma coherente con la realidad institucional</p>

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

9. ELIMINACIÓN DE HALLAZGOS INFORME PRELIMINAR

Hallazgo inicial No. 3: *Teniendo en cuenta que en la entidad no se ha formalizado un reglamento que defina las reglas mínimas para atender las PQRS que presentan los ciudadanos a través de mensajes de datos; ni se tienen establecidos los lineamientos de presentación, registro, radicación, entre otras, sobre el uso de mensajes de datos en las actuaciones, actos y procedimientos administrativos, incluidas peticiones y quejas.*

No se da cumplimiento integral a lo establecido en el Decreto 619 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones Art. Décimo segundo – Presentación y radicación de la información.

Observación Proceso Auditado:

Se adjunta la circular 014- Realización de un piloto de oficina cero papel a su anexo técnico: lineamientos para la realización de un piloto de oficina “cero papel” en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, que entre otro lineamientos generales indica: Todas las comunicaciones que lleguen a los correos electrónicos institucionales de los colaboradores de la entidad que requieran un trámite o respuesta oficial de la Fundación, sin excepción, deberán ser reenviadas a la “Oficina Virtual Correspondencia FUGA” para ser radicadas en Orfeo y reasignadas a la dependencia responsable del trámite o respuesta. Las comunicaciones se remitirán a la oficina virtual de correspondencia dentro del mismo día de llegada o dentro del día hábil siguiente, si estas llegan por fuera del horario de atención al ciudadano...

Respuesta OCI:

Conforme la evidencia aportada en la fase de *Comunicación de Resultados* del ejercicio realizado, en la cual se precisan los lineamientos generales que dan cumplimiento a lo normado; si bien el documento es posterior (17/06/2020) a la fecha en la cual se observó a través de la aplicación de la lista de verificación la no conformidad (08/06/2020), se elimina el hallazgo y se recomienda establecer los controles que le permitan a la entidad garantizar el cumplimiento del lineamiento y de lo dispuesto en la normatividad evaluada, en especial en lo referente a:

“c) Debe quedar registrada la fecha y la hora de envío y recepción de la solicitud, petición, comunicación o recurso..”

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

No.	Requisito	Descripción hallazgo
1	Decreto 470 de 2007 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Artículo 29 Ley 1618 de 2013, Artículo 14 Ley 1346 de 2009, Artículo 21 Decreto 019 de 2012, Artículo 12	Cumplimiento parcial de los requisitos relacionados con infraestructura física y Atención a población vulnerable expuestos en los numerales 1.1 y 1.2 del presente informe.
2	Acuerdo 51 de 2001, Artículo 3 Decreto 847 de 2019, Parágrafo 3	El Plan Institucional de Capacitación aprobado para la vigencia 2020 no cumple con los requisitos establecidos en el Acuerdo 51 de 2001 Art. 3: <i>“Se incluirán en sus planes de capacitación de que trata el Decreto Ley 1567 de 1998, los programas necesarios para preparar a los funcionarios que deban atender en las ventanillas u oficinas dispuestas en el artículo primero del presente Acuerdo.”</i> Y el Decreto 847 de 2019: Parágrafo 3. <i>“Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización”.</i>
3	Decreto 371 de 2010, Artículo 3	Teniendo en cuenta lo evidenciado en el Numeral 2.1 del presente informe: <ul style="list-style-type: none"> No se está dando cumplimiento al registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidos por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. En el mes de febrero no se remitió a la Secretaría General, el informe estadístico mensual de PQRS
4	Decreto 1166 de 2016, Artículos 2.2.3.12.2 y 2.2.3.12.3	De acuerdo al numeral 2.2 del presente informe: <ul style="list-style-type: none"> No se han habilitado los medios tecnológicos o electrónicos que permitan la recepción de peticiones verbales por fuera de las horas de atención al público No se deja constancia, ni se radican la totalidad de las peticiones verbales que ingresan a la entidad No se evidenció el registro de las respuestas dadas por la entidad a las solicitudes de información que ingresaron en el periodo auditado.
5	Ley 1755 de 2015, Artículo 1.	De conformidad con la verificación realizada a la muestra seleccionada en el desarrollo de la presente auditoria, se observó que 2 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea de conformidad con los

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

		plazos requeridos por las entidades solicitantes de la información. (Ver numeral 2.4 del presente informe)
6	Decreto 392 de 2015 hasta el 01/01/2020 y Decreto 847 de 2019, Artículo 14 a partir del 01/01/2020	No se evidenció el cumplimiento de las funciones establecidas en los numerales 1, 2 y 6 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019, expuestos en el acápite 3 del presente informe “Defensor del Ciudadano”.
7	Decreto 2106 de 2019 Artículo 4 Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 74	El componente 2 Estrategia Antitrámites, aprobada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC vigente, no se encuentra registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT

RECOMENDACIONES GENERALES

- Evaluar la pertinencia de adoptar un Manual específico de Atención a la Ciudadanía para la entidad, que además de homologar los lineamientos generales establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se ajuste más a la realidad institucional y permita el fácil entendimiento de la ciudadanía a la cual van dirigidos nuestros servicios y tramites de sus deberes y obligaciones, así como la manera expedita de contactar a la entidad por los diferentes mecanismos que esta ha adoptado.
- Fortalecer el mejoramiento continuo al interior del proceso, con el fin de garantizar que las debilidades u oportunidades de mejora evidenciadas a través de los seguimientos periódicos realizados por la OCI sean subsanadas.
- En la formulación de la estrategia Antitrámites generar espacios de participación ciudadana con los usuarios identificados en la caracterización de usuarios y partes interesadas, para identificar oportunidades de mejora en los trámites.
- Revisar de manera prioritaria la pertinencia de cobrar por los servicios registrados como OPAs en el SUIT, haciendo el análisis jurídico pertinente y solicitar apoyo de la DDDI y DAFP para aclarar la naturaleza de los mismos.
- Documentar las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de los hallazgos detectados.
- Analizar las oportunidades de mejora y recomendaciones presentadas e implementar las mejoras que se consideren pertinentes.

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

FICHA TECNICA

Herramientas Utilizadas:

- Lista de Verificación
- Actas de Reunión
- Entrevista
- <https://www.fuga.gov.co/transparencia/estadisticas-pqrs>
- <http://intranet.fuga.gov.co/proceso-de-atencion-al-ciudadano>

Muestra:

Muestra aleatoria definida de las PQRS para los meses de enero, febrero, marzo y abril a través de la herramienta Calculo Muestra código EI-FT-06.

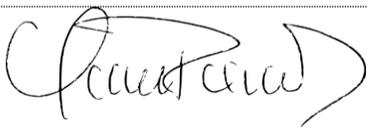
Muestra aleatoria simple de las PQRS teniendo en cuenta que en el mes de agosto se realizará un nuevo informe de seguimiento en esta materia.

CONCLUSIONES DE AUDITORIA

(La unidad auditable cumple con los requisitos establecidos)

El proceso cumple de manera general con los requisitos de eficacia. Presenta oportunidades de mejora en eficiencia y efectividad

Este documento corresponde a los resultados del Informe Preliminar presentado y aprobado mediante acta de fecha 30/07/2020 con la Líder del Proceso Martha Lucia Cardona Visbal y Responsable Operativo Juan Alfonso Uribe



María Janneth Romero M. AUDITOR



Raúl Ernesto López J. AUDITOR



**Angélica Hernández
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO**

No. Radicado de entrega:

20201100023773

FECHA ENTREGA	10	08	20
----------------------	-----------	-----------	-----------

	Proceso:	Evaluación Independiente		
	Documento:	Formato Informe de Auditoría	Código: EI-FT-03	Versión: 4

Anexo
SEGUIMIENTO PLAN MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA VIGENCIA ANTERIOR

<i>Vigencia</i>	<i>Informe Auditoría Interna Fecha</i>	<i>suscripción Plan Mejora Fecha</i>	<i>Hallazgo</i>	<i>Estado Acción *</i> A - C	<i>Observación</i>
NA	NA	NA	NA	NA	NA
* A: Abierta C: Cerrada					

OBSERVACIONES GENERALES PLAN MEJORAMIENTO

El proceso no tiene acciones abiertas.