

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

FECHA:	Mayo de 2024	INFORME PRELIMINAR	<input type="checkbox"/>	INFORME DEFINITIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
PROCESO AUDITADO:	PROCESO DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Durley Romero Torres, Secretaría General Javier Armando Caro Meléndez, Subgerente Comercial y de operaciones				
EQUIPO AUDITOR:	Islena Pineda Rodriguez, profesional I, OCI Wellfin Jhonathan Canro Rodriguez, Jefe OCI				

RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA:

Objetivo:

Evaluar el Proceso de ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, a través de la revisión del cumplimiento de lineamientos internos y externos y la efectividad y eficiencia de los controles establecidos para prevenir y disminuir los riesgos. Lo anterior, con el fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del proceso.

Alcance:

Esta evaluación se enmarca en las actividades ejecutadas por el Proceso de ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE para el periodo 01/01/2023 a 31/12/2023 y comprende los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de la caracterización y 2 procedimientos del proceso:
 - Caracterización de Proceso CAR 104-335-3 (partes interesadas caracterizadas)
 - Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes PQRS. PRO104-207-12 (Respuesta de trámites y de PQRS, Informe de estado de PQRS)
 - Procedimiento medición de la satisfacción del cliente PRO104-261-9 (encuestas de satisfacción)
2. Evaluación de la gestión de los riesgos y controles (diseño y ejecución) RG-18, RG-03 Y RG-01.
3. Cumplimiento de las actividades a realizar por el proceso Gestión de Atención y Servicio al Cliente relacionadas en el Plan de acción. (incluir conformidad)
4. Revisar la alineación de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano establecida en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 5 del 2023, frente a la documentación, reportes y/o informes de la entidad.
5. Cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 008 de 2021, expedida por la alcaldesa Mayor de Bogotá D.C. respecto de los siguientes numerales:
 - 1.1 “(...) se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo”. Lo anterior, en relación con que las funciones realizadas por los servidores públicos del proceso auditado sean coherentes entre la realidad y/o procedimientos; y, el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales.
 - Lo anterior, en relación con que las funciones realizadas por los servidores públicos del proceso auditado como son: Un (1) líder del Proceso, Un (1) Profesional III Y Una (1)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Secretaría sean coherentes entre la realidad y/o procedimientos; y el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

4.8 “Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición”. Lo anterior, en relación con los inventarios a cargo del personal del proceso auditado.

Para el desarrollo del alcance previsto se procederá a solicitar la información requerida al Proceso de Atención y Servicio al Cliente y la que surja como consecuencia del estudio del conocimiento del proceso y su estructura y la que sea necesaria en el desarrollo de la Auditoría.

Analizada la información, se presenta el consolidado de los aspectos que requieren formulación de plan de mejoramiento dado que incumplen con la normativa vigente:

Tabla No. 1 Consolidado de Hallazgos

TEMA No.	El Hallazgo y su Descripción
1	<p>TEMA: ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PRO104-261- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>Actualización del procedimiento:</p> <p>HALLAZGO No. 1</p> <p>Una vez realizada la prueba de recorrido del procedimiento PRO104-261-Medición de la Satisfacción del Cliente, respecto de las actividades de los numerales 2 y 4, se evidenciaron las siguientes dos debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la actividad nro. 2 no se encuentra definido que el porcentaje de personas (clientes) deba corresponder al 100% de los encuestados, dado que el procedimiento señala “el tamaño o muestra varía dependiendo de la cantidad de personas que diligencian las encuestas”. Esta situación no garantiza la efectividad de la medición ya que esto puede arrojar resultados discrecionales, así los análisis se realicen únicamente sobre una muestra. • En la actividad nro. 4 del procedimiento “práctica encuestas” no hace referencia a la Protección de datos. Tratándose de una técnica jurídica e informática que se creó para salvaguardar la información sensible e importante de personas y organizaciones contra todos los agentes internos y externos que puedan usarlos sin su consentimiento. <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Secretaría General y Subgerencia Comercial y de Operaciones.</p>
2	<p>TEMA: ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB EN RELACIÓN CON DOCUMENTOS DEL PROCESO SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Actualización de la página WEB:</p> <p>HALLAZGO No. 2</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<p>En consulta realizada al botón de transparencia del documento "caracterización de usuarios y partes interesadas", se evidenciaron publicaciones diferentes en las siguientes dos rutas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numeral 6.5 Caracterización de partes interesadas. El documento corresponde al año 2022 • Numeral 8.3 Información Específica para Grupos de Interés. El documento corresponde al año 2022 <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Secretaría General y Subgerencia Comercial y de Operaciones.</p>
3	<p>TEMA: ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</p> <p>Definir coherencia entre estructura funcional y la caracterización del proceso:</p> <p>HALLAZGO No. 3</p> <p>Una vez realizada la prueba de recorrido de la caracterización del proceso CAR 104-335-3 del 17 de noviembre de 2023, se evidenció desactualización del líder responsable del proceso, toda vez que el registrado en el documento es Secretaría General; no obstante, de conformidad con el Acuerdo 21 de 2022 expedido por la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá, artículo octavo, numeral 20 y teniendo en cuenta el organigrama funcional de la entidad, el proceso de atención al cliente se deriva de la Subgerencia Comercial y de Operaciones y no de la Secretaría General.</p> <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Secretaría General y Subgerencia Comercial y de Operaciones.</p>
4	<p>TEMA: OFICINA FÍSICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>HALLAZGO No.4:</p> <p>En la prueba de recorrido realizada el día 04 de abril de 2024 con la profesional III del proceso auditado, se identificó que dicha área no cuenta con módulo de servicio que facilite la atención a la ciudadanía de manera cómoda (módulo y sillas). Tanto la secretaria y profesional que integran el área de Atención al Cliente en la actualidad prestan el servicio a través de sus puestos de trabajo individuales sin el espacio que proporcione la atención idónea a la ciudadanía.</p> <p>Situación que se presenta con posterioridad a la remodelación adelantada en el año 2023. Por lo tanto, se evidencia que para la distribución de oficinas físicas una vez finalizada la remodelación no se tomó en cuenta para la asignación adecuada de espacios del área de atención al cliente, los lineamientos establecidos en la Circular 005 de 2018 expedida por la Veeduría Distrital con asunto "implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano". No obstante, es importante mencionar que la cartilla anexa a la normativa indicada expresa dimensiones, especificaciones y condiciones que deben cumplir los espacios de los puntos de servicio al ciudadano a nivel general en las entidades públicas; sin embargo, es relevante señalar que la circular indica lo siguiente:</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<p>“cada uno de los componentes de diseño desarrollados, deben ser validados y ajustados a las realidades y demandas del servicio, a las normas urbanísticas, escalas y características propias de cada entidad y cada espacio de atención”.</p> <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Unidad de Recursos Físicos</p>
5, 6, y 7	<p>TEMA: TEMA: DIRECTIVA 008 DE 2021 –MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DEL EMPLEO – REDACCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES Y POR NIVEL JERÁRQUICO.</p> <p>HALLAZGO No. 5:</p> <p>De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo de Secretaría General, respecto de la entrega del manual, la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia del soporte que demuestre la entrega del Manual de funciones a la funcionaria que funge como Secretaría General en la Lotería de Bogotá • En cuanto al propósito principal: los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "evaluar" es del nivel asesor y profesional y el verbo "controlar" es del nivel profesional y el verbo "Planear" es del nivel asesor, es decir, pertenecen a otros niveles. • En cuanto a las funciones: los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Secretaría General, en las funciones 1, 2, 4, 13, 14, 15, 16 y 17 corresponden a otros niveles y no al directivo. En las funciones 10 y 11, el verbo “Trazar” No existe en la matriz de verbos de la guía. <p>HALLAZGO No. 6:</p> <p>De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo profesional III del proceso auditado, respecto de la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cuanto al propósito principal: los verbos utilizados en el propósito principal, ya que los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "Planear" es del nivel asesor y el verbo "Verificar" es del nivel Asesor, Técnico y Asistencial, es decir, pertenecen a otros niveles. • En cuanto a las funciones:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Profesional III, en las funciones 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9 y 14 corresponden a otros niveles y no al Profesional. En la función 8, el verbo “Adoptar” No existe en la matriz de verbos de la guía. ○ No se identificó la condición para las funciones nro. 8 y 14 <ul style="list-style-type: none"> ● En cuanto a competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico: el manual de trabajadores oficiales (Resolución No. 129 de 2016) no contempla estas competencias. <p>HALLAZGO No. 7:</p> <p>De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo Secretaria (nivel asistencial) del proceso auditado, respecto de la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En cuanto a las funciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Secretaria, en las funciones 2, 5, 6 y 10 corresponden a otros niveles y no al Asistencial. ○ No se identificó la condición para las funciones nro. 10 y 11 ● En cuanto a competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico: el manual de trabajadores oficiales (Resolución No. 129 de 2016) no contempla estas competencias. <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Unidad de Talento Humano.</p>
8	<p>TEMA: INVENTARIO DE BIENES</p> <p>HALLAZGO No. 8:</p> <p>De la validación física del inventario de 2 trabajadores oficiales del proceso Atención al Cliente realizada en sitio el día 04 de abril de 2024, se evidencia la no existencia en el inventario a cargo de la secretaria (nivel asistencial) los activos con placas 100068,100073 y 002560.</p> <p>Responsable de liderar formulación de Plan de Mejoramiento: Unidad de Recursos Físicos.</p>

Para el desarrollo de la auditoría al proceso Atención y Servicio al Cliente, se realizaron en síntesis las siguientes actividades:

1.- Mediante memorando nro. 3-2024-515 de fecha: 12/03/2024 se efectuó convocatoria a reunión de inicio de la auditoría al proceso de atención y servicio al cliente.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- 2.- El día 12 de marzo de 2024 la líder del proceso suscribió la respectiva carta de representación.
- 3.- El día 12 de marzo de 2024 se llevó a cabo reunión de inicio de aviso de auditoría del proceso de Atención y Servicio al Cliente, para lo cual se levantó la respectiva acta.
- 4.- El día 13 de marzo de 2024 se solicitó información a la líder del proceso de Atención y Servicio al Cliente, consistente en:
- Se sirva informar cuales son las partes interesadas caracterizadas en el Proceso de Atención y Servicio al Cliente y cuáles son las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades; así mismo indicar donde están documentadas actualmente.
 - Suministrar la caracterización y los dos procedimientos vigentes en el año 2023 que están relacionados en el formato de aviso de auditoría; es decir, CAR 104-335-3, PRO104-207-12 y PRO104-261-9.
 - Suministrar los informes trimestrales de satisfacción del cliente de la vigencia 2023, donde se evidencie el resultado de las encuestas con su respectivo análisis, así como las observaciones y/o sugerencias arrojadas. Así mismo, suministrar la evidencia de la socialización de los resultados de dichos informes e indicar si estos se publican o no en página web. En caso de ser afirmativa la respuesta de esta última, indicar la ruta de su ubicación
 - Suministrar los informes que la oficina de atención al cliente debió generar durante la vigencia de 2023, sobre las encuestas de satisfacción en la planta telefónica. Así mismo, suministrar la evidencia de la socialización de los resultados de dichos informes e indicar si estos se publican o no en página web. En caso de ser afirmativa la respuesta de esta última, indicar la ruta de su ubicación.
 - Suministrar los informes de seguimiento y soportes bimestrales al cumplimiento de los riesgos: RG-18, RG-03 Y RG-01.
 - Suministrar Informes de seguimiento y soportes del cumplimiento de las actividades relacionadas en el PAAC 2023, cuyo responsable es la Oficina de Atención al Cliente.

La anterior información fue respondida por Oficina de Atención al cliente a través de correos electrónicos del 19 y 20 de marzo de 2024.

- 5.- El día 13 de marzo se solicitó información a la líder del proceso de Atención y Servicio al Cliente y Jefe Oficina de Planeación, consistente en:
- “Teniendo en cuenta la Auditoría que se adelanta al proceso del asunto, de manera atenta, nos permitimos solicitar el diligenciamiento del papel de trabajo, en lo que les corresponda y que contiene el cuestionario relacionado con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el MIPG sobre el servicio a la ciudadanía, con indicación de las evidencias pertinentes, el cual adjuntamos a la presente solicitud de información”.

La anterior información fue entregada mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2024

- 6.- El día 13 de marzo se solicitó información a la Jefe de la Unidad de Recursos Físicos, consistente en:
- “Se sirva suministrar a la Oficina de Control Interno, documento donde consta el inventario individual generado por el SICOF de la Secretaria General, Profesional III y Secretaria de la Oficina de Atención al Cliente”.

La anterior información fue entregada por la Unidad de Recursos Físicos mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2024.

7. El día 9 de marzo de 2024, mediante correo electrónico se solicitó a la Profesional III de la Oficina de Atención al Cliente, el diligenciamiento del cuadro donde se relacionan las funciones asignadas al Profesional III del área de Comunicaciones y Mercadeo, indicando cuales funciones de las allí señaladas desempeña, en la actualidad.
- 8.- El día 9 de marzo de 2024, la funcionaria Profesional III dio respuesta a la anterior solicitud.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

9.- El día 10 de abril de 2024, se socializó mediante correo electrónico a los líderes del proceso auditado, las debilidades identificadas, previo a la radicación del informe preliminar.

10.- El día 17 de abril de 2024, se recibió respuesta de la Secretaría General de la entidad, informando dos (2) observaciones, frente a dos (2) de las debilidades, de las nueve (9) debilidades encontradas.

11.- El día 18 de abril de 2024, la Secretaría General, reiteró las observaciones sobre los puntos planteados, el día 17 de abril de 2024.

12. – El día 22 de abril de 2024, la Secretaría General y Subgerencia Comercial enviaron correos electrónicos con nueva información relacionada con las debilidades asociadas con la oficina física de atención al cliente y funciones de profesional III del área de atención al cliente.

13.- El día 29 de abril de 2024, se recordó mediante correo electrónico que el plazo para la entrega por parte del proceso auditado de las objeciones u observaciones a los hallazgos u observaciones contenidos en el informe preliminar de la Auditoría al Proceso de Atención al Cliente enviado con memorando 3-2024-748, vencía el día 29 de abril de 2024. Informando igualmente que en la eventualidad que dichas objeciones u observaciones no sean recibidas, en el término establecido, el informe preliminar quedaría en firme como informe final.

14.- Dado que al 29 de abril de 2024 el informe preliminar no fue respondido por los responsables del proceso, los resultados del mismo se ratifican en este informe final.

14.- El día 02 de mayo de 2024 se realizó mediante reunión virtual por Teams el cierre de la Auditoría al Proceso de Atención al Cliente.

CONFORMIDADES:

Tema: Procedimiento medición de la satisfacción del cliente PRO104-261-9 (encuestas de satisfacción)

- El procedimiento se cumplió en lo relacionado con la realización de las encuestas y la presentación de los informes de satisfacción con periodicidad trimestral.

Tema: Procedimiento atención a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes PQRS. PRO104-207-12 (Respuesta de trámites y de PQRS, Informe de estado de PQRS)

- Se verificó que la última versión del procedimiento PRO104-207-12 es del 16/08/2023 y producto de la revisión de este, se identificó que se encuentra conforme a la realidad de las actividades que se desarrollan en la actualidad.

Tema: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 5 del 2023, frente a la documentación, reportes y/o informes de la entidad.

A continuación, se relacionan las conformidades identificadas para este tema, las cuales en detalle se pueden visualizar en el anexo nro. 1 de este informe:

- Existen informes de los resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación de la Lotería de Bogotá con la ciudadanía.
- Existen informes de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio: trimestralmente se efectúan encuestas de satisfacción y los informes con sus respectivos análisis se publican en el

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

botón de Transparencia de la página web. Las encuestas practicadas en el 2023 se relacionan por periodicidad y grupo de valor: así:

- Primer Trimestre: visitantes a la entidad y clientes atención telefónica (IVR)
 - Segundo Trimestre: visitantes a la entidad y clientes atención telefónica (IVR)
 - Tercer Trimestre: visitantes a la entidad, clientes atención telefónica (IVR), distribuidores, concesionario de apuestas permanentes y gestores de rifas y juegos promocionales.
 - Cuarto Trimestre: visitantes a la entidad, clientes atención telefónica (IVR) y vendedores (loteros y/o asesoras)
- La Lotería de Bogotá a través del área de Atención al Cliente, profirió en el 2023, informes de PQRS mensuales que fueron publicados en el botón transparencia de la Web e informes mensuales de PQRS internos, donde se consignaron las respectivas conclusiones y recomendaciones.
 - Se cuentan con resultados de los espacios de rendición de cuentas los cuales se han documentado en los informes de participación ciudadana y rendición de cuentas, cada informe mide las metas formuladas en el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023. Página web, botón transparencia: 4.9.3 Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía y 6.3 Rendición de cuentas.
 - Existen informes de gestión de canales de atención, los cuales se encuentran contenidos en los informes de PQRS mensuales e informes mensuales de PQRS internos.
 - Los Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano, son realizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para lo cual remite mensualmente Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Por su parte la Veeduría Distrital remite el informe semestral de Análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha".
 - La entidad cuenta con la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, la cual se encuentra consignada en el documento: "CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS LOTERÍA DE BOGOTÁ 2023" y 4.5.1.5 Plan de Responsabilidad Social.
 - La entidad cuenta con una oferta institucional definida de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía, de los procesos misionales de la entidad, como también los relacionados con canales de atención, los cuales se encuentran publicados en la web de la entidad.
 - El proceso de Atención al cliente en la entidad cuenta con indicadores, así: Indicador estratégico: IE09 Satisfacción de Usuarios, Indicadores de gestión: IG-0901 Oportunidad de respuesta a PQRS y IG-0902 IVR o de satisfacción telefónica.
 - La entidad cuenta con acciones de lenguaje claro, el cual se encuentra contenido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Lotería de Bogotá, donde se consagró un capítulo denominado "Guía para Comunicarse en Lenguaje Claro".
 - Se verificó en las direcciones electrónicas señaladas por el proceso auditado, las normas definidas para garantizar la calidad y consistencia en la atención ofrecida, procesos, procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano, instituidos en la entidad que regulan la atención al cliente en la entidad al igual que la socialización de los mismos.
 - El área de Atención al cliente cuenta con una herramienta en Excel para efectuar autocontrol y seguimiento de sus actividades y/o funciones. Esta contiene las siguientes columnas: Actividad,

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Periodicidad, fecha de seguimiento, seguimiento y evidencias. En estos campos se encuentran consignadas las actividades relacionadas con: Informes PQRS, Informes de encuestas de satisfacción, Matriz de Riesgos, PAAC, Indicadores, Planes de mejoramiento.

- La entidad cuenta con una estrategia de Servicio y atención al cliente, para lo cual dispone de la caracterización del proceso, los procedimientos, indicadores, riesgos, plan de acción y actividades definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2023. Asimismo, cuenta con la Política de Atención a la Ciudadanía, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía. Estos documentos se encuentran publicados en la página web de la entidad.
- La entidad capacitó al talento humano de la entidad en temas relacionados con el servicio al ciudadano y lenguaje claro, relacionadas en las siguientes direcciones electrónicas:

https://loteriadbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sandra_trujillo_loteriadebogota_com/EoSHpwgbnDNEjOS2D348mG4B-gWy6Bgk2xoVL8cxMAKN_g?e=DGRN9d.

https://loteriadbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/sandra_trujillo_loteriadebogota_com/Eu7tV8ued8JBilh9PvuMUW8BzLnG97_wGgCMzYxzl0Gezw?e=mTTM0r

- Se identificó que la entidad a través de la página web y el botón transparencia, publica información en el Menú “Participa”, sobre participación ciudadana en la gestión.
- Se evidencian avances en cuanto a servicios para ciudadanos digitales, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Estos avances son: En la sección pie de página del portal web se encuentra un botón con el Link de Contáctenos, este botón está en alto contraste (Letras Negras y fondo Amarillo), fuente Open Sans en Negreta con tamaño de 18px para facilitar la lectura, igualmente no contiene imágenes que pueda entorpecer a los lectores de pantalla de las personas invidentes.
- Se cuenta con monitoreo y seguimientos periódicos a través de informes como:
 - Medición a la política de servicio al ciudadano (2022), donde se obtuvo un resultado de 88.9.
 - Informes sobre las encuestas que miden la experiencia ciudadana y la satisfacción del cliente.
 - Informes mensuales internos de PQRS,
 - Informe de seguimiento a planes institucionales, con corte a 31 de diciembre de 2023 vigencia 2023.
 - Informe del PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026 ESTE JUEGO LO GANAMOS TRABAJANDO JUNTOS LOTERÍA DE BOGOTÁ. Versión 1 marzo de 2022, se pudo establecer que dentro de los PILARES ESTRATEGICOS, desde la perspectiva interna se tuvo en cuenta el de PROCESOS y en materia de Atención y Servicio al Cliente, hay algunos reparos en esta materia.
 - INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026 2023.

Donde se reflejaron actividades para: i) conocer los avances de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y ii) conocer la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio prestado y la efectividad en la entrega de resultados.

- Se identificaron herramientas de accesibilidad web como son Closed caption para todos los vídeos semanales de sorteo de la Lotería de Bogotá y con enfoque diferencial las siguientes:
 - En la sección pie de página del portal web se encuentra un botón con el Link de Contáctenos, este botón está en alto contraste (Letras Negras y fondo Amarillo), fuente Open Sans en Negreta con tamaño de 18px para facilitar la lectura, igualmente no contiene imágenes que pueda entorpecer a los lectores de pantalla de las personas invidentes.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- Para la atención presencial a personas sordas la Alcaldía Mayor de Bogotá dispone gratuitamente del Servicio de Interpretación en Línea a través del chat con el agente virtual dispuesto por la Alcaldía: “Chatico” a través del cual los funcionarios o servidores de atención a la ciudadanía pueden mediar la comunicación con la persona sorda por video llamada en línea con un intérprete de Lengua de Señas Colombiana.
- La entidad, cuenta con la POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POL105-622-4 LOTERÍA DE BOGOTÁ VERSIÓN 4 BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2024, allí en la página 16, indica que: "Encargado de responder a las solicitudes de los titulares. El Oficial de Protección de Datos Personales de la Lotería de Bogotá, será el encargado de la atención de peticiones y consultas en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas".

Así mismo, la entidad, cuenta con los siguientes procedimientos:

- PROTECCION DE DATOS PERSONALES CAR106-557-1 (15/03/2023)
- REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD) CÓDIGO: PRO106-558-3 (21/03/2024)21. La entidad cuenta
- La entidad ha desplegado escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y clientes, como son los establecidos en la página web, botón transparencia: canales o mecanismos de contacto y atención a la ciudadanía, ejercicios de Rendición de Cuentas, 1. Información de la entidad, 1.27 Preguntas y respuestas frecuentes - Consulta aquí las preguntas más frecuentes, el link No.6 “participa” 6.2 Participación y consulta ciudadana de proyectos, normas, políticas o programas 6.2.2 Convocatorias y Consulta Ciudadana, igualmente las visitas que hace la Gerencia de la entidad y/o unidades misionales a diferentes partes del País, a los distribuidores, loteros y apostadores en Bogotá.

Tema: Cumplimiento plan de acción

- Se cumplió con la meta programa en el Plan de Acción Operativo 2023, consistente en la realización de cuatro (4) informes trimestrales, donde se analizó la encuesta de satisfacción en la planta telefónica.
- Se verificó en la dirección electrónica señalada por la Oficina de Atención al Cliente, que la entidad ha compartido y difundido las buenas prácticas sobre el servicio al ciudadano con otras entidades públicas; es decir, a la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de los informes del Defensor del Ciudadano de la entidad.

Tema: Cumplimiento de las medidas establecidas en la Directiva 008 de 2021

- Se cumplió con la Directiva 008 de 2021, en lo referente a Manual de Funciones y Competencias laborales (Resolución Interna 228 de 2022), en los siguientes lineamientos para los cargos de Secretaría General, profesional III y secretaría del área, así:
 - Secretaría General:
 - La redacción de las siguientes funciones sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición): 3,5,6,7,8,9 y 12.
 - Son homogéneas las competencias del manual de funciones asignadas al cargo de Secretaría General, frente al Decreto 815 de 2018, artículos 2.2.4.7 y 2.2.4.8; es decir, las comportamentales comunes y por nivel jerárquico.
 - Están soportados documentalmente los requisitos de estudio y experiencia en la hoja de vida de la servidora pública.
 - Profesional III:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- La redacción de las siguientes funciones sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición): 5,10,11,12 y 13.
- Están soportados documentalmente los requisitos de estudio y experiencia en la hoja de vida de la servidora pública.
- Secretaría (nivel asistencial):
 - La redacción del propósito principal sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición) y los verbos están alineados con dicha guía.
 - La redacción de la función sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición), para las funciones 1,3,4,7,8 y 9.
 - Están soportados documentalmente los requisitos de estudio y experiencia en la hoja de vida de la servidora pública.
- Se cumplió con la Directiva 008 de 2021, en lo referente al numeral 4.8 “Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición”, dado que una vez realizado el cotejo físico de los bienes devolutivos relacionados en el listado de inventarios entregado por la Almacenista General y que fue generado desde el aplicativo SICOF, se identificó la existencia de los seis bienes a cargo de la profesional III del área de Atención al Cliente.

Tema: Evaluación de la gestión de los riesgos y controles (diseño y ejecución) RG-18, RG-03 Y RG-01

- De la verificación realizada a la gestión de los riesgos RG18, RG03 y RG01 identificados en el proceso Atención y Servicio al Cliente y registrados en el mapa de riesgos de la entidad vigencia 2023 V4, no se evidenciaron debilidades en la identificación de riesgos y causas en el diseño y ejecución de los controles.

No obstante, a pesar que en esta auditoria se identificó la materialización del riesgo RG-18 por identificarse la respuesta fuera de términos legales en las peticiones 2927272023 y 3409562023 de fechas enero y julio de 2023, se observa que el proceso ha dado el respectivo tratamiento a estas situaciones de acuerdo con los soportes de seguimiento suministrados.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:

TEMA: ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PRO104-261- MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

CRITERIO:

Normatividad externa:

- *Ley 87 de 1993 de noviembre 29 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.*
- *Decreto Único Reglamentario 1083 de mayo 26 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.*

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5 del 2023

Normatividad Interna:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- *Procedimiento PRO104-261-9 MEDICION-DE-LA-SATISFACCION-DEL-CLIENTE. Actividades nro. 2 y 4 señalan:*
 - o **Nro. 2** *“Diseñar el formato de las encuestas que permitan medir el grado de satisfacción del cliente frente a los servicios prestados y productos ofrecidos por Lotería en todas sus áreas. Las encuestas se realizan a: Vendedores de la Lotería, Concesionario de Apuestas Gestores de Rifas y Juegos Promocionales, Distribuidores Autorizados y Visitantes a la entidad. *El tamaño o muestra varía dependiendo de la cantidad de personas que diligencian las encuestas, así como la cantidad de visitantes que registre la entidad y que tengan que ver con trámites o servicios que se acercan a realizar en la entidad: usualmente el área de la entidad que registra una mayor interacción con el ciudadano es: Tesorería *Las preguntas a realizar deben procurar ser de selección múltiple con única respuesta y un espacio para las sugerencias y/o comentarios; así mismo que estén relacionadas con evaluar la percepción de cada cliente en relación con los servicios que la entidad le presta y la atención a sus necesidades y/o requerimientos”.*
 - o **Nro. 4.** *Practicar encuestas. Practicar las encuestas*

CONDICIÓN:

Una vez realizada la prueba de recorrido del procedimiento PRO104-261- Medición de la Satisfacción del Cliente, respecto de las actividades de los numerales 2 y 4, se identificaron las siguientes debilidades:

- En la actividad nro. 2 no se encuentra definido que el porcentaje de personas (clientes) deba corresponder al 100% de los encuestados, dado que el procedimiento señala “el tamaño o muestra varía dependiendo de la cantidad de personas que diligencian las encuestas”. Esta situación no garantiza la efectividad de la medición ya que esto puede arrojar resultados discrecionales, así los análisis se realicen únicamente sobre una muestra.
- En la actividad nro. 4 del procedimiento “práctica encuestas” no hace referencia a la Protección de datos. Tratándose de una técnica jurídica e informática que se creó para salvaguardar la información sensible e importante de personas y organizaciones contra todos los agentes internos y externos que puedan usarlos sin su consentimiento.

HALLAZGO No. 1:

Una vez realizada la prueba de recorrido del procedimiento PRO104-261- Medición de la Satisfacción del Cliente, respecto de las actividades de los numerales 2 y 4, se evidenciaron las siguientes dos debilidades:

- En la actividad nro. 2 no se encuentra definido que el porcentaje de personas (clientes) deba corresponder al 100% de los encuestados, dado que el procedimiento señala “el tamaño o muestra varía dependiendo de la cantidad de personas que diligencian las encuestas”. Esta situación no garantiza la efectividad de la medición ya que esto puede arrojar resultados discrecionales, así los análisis se realicen únicamente sobre una muestra.
- En la actividad nro. 4 del procedimiento “práctica encuestas” no hace referencia a la Protección de datos. Tratándose de una técnica jurídica e informática que se creó para salvaguardar la información sensible e importante de personas y organizaciones contra todos los agentes internos y externos que puedan usarlos sin su consentimiento.

Lo anterior, **INCUMPLE**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- Ley 87 de 1993 de noviembre 29 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

“ARTICULO 4º Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: (...) l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos”.

- Manual Operativo MIPG. 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados. “3.3 Relación Estado Ciudadano. 3.3.1 Política de servicio al ciudadano: Lineamientos generales para la implementación.

Dentro de los lineamientos generales para la implementación de la política del servicio al ciudadano, se deben tener en cuenta las actividades para la construcción de la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano:

✓ Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano: Las entidades deberán poner en marcha las acciones planteadas en la estrategia de atención y servicio al ciudadano considerando adicionalmente lo siguiente:

- Actualizar y simplificar los estándares, procesos y procedimientos, y protocolos de servicio, así como los manuales de funciones y perfiles del talento humano, para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional, y fomentar escenarios innovadores de interacción. A partir de lo anterior, se deben optimizar y automatizar los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, para facilitar la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.”

CAUSAS:

Fallas en la documentación del procedimiento en cuanto a:

- El porcentaje de los encuestados deba corresponder al 100%
- Identificación de los riesgos y controles asociados al tratamiento de datos personales, cuando se practiquen las encuestas.

CONSECUENCIAS:

- Inefectividad en la medición de las encuestas a tomar
- Posibilidad de afectación económica y reputacional por vulneración en el tratamiento de datos personales.

RECOMENDACIONES:

- Actualizar el mencionado procedimiento a fin de que las actividades allí plasmadas permitan mediciones efectivas y con sentido de realidad.
- Analizar e identificar los riesgos y controles existentes en el procedimiento referentes al tratamiento efectivo de datos personales.

TEMA: ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB EN RELACIÓN CON DOCUMENTOS DEL PROCESO SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CRITERIO:

Norma externa:

- Ley 1712 de 2014 de marzo 6 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

CONDICIÓN:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

En consulta realizada al botón de transparencia del documento "caracterización de usuarios y partes interesadas", se identificaron publicaciones diferentes en las siguientes dos rutas:

Numeral 6.5 Caracterización de partes interesadas. El documento corresponde al año 2022
 Numeral 8.3 Información Específica para Grupos de Interés. El documento corresponde al año 2022

HALLAZGO No. 2:

En consulta realizada al botón de transparencia del documento "caracterización de usuarios y partes interesadas", se evidenciaron publicaciones diferentes en las siguientes dos rutas:

- Numeral 6.5 Caracterización de partes interesadas. El documento corresponde al año 2022
- Numeral 8.3 Información Específica para Grupos de Interés. El documento corresponde al año 2022

Lo anterior INCUMPLE:

- Ley 1712 de 2014 de marzo 6 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

"ARTÍCULO 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan: (...)

d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño; (...)"

"Artículo 10. (...) **PARÁGRAFO.** Los sujetos obligados deberán actualizar la información a la que se refiere el artículo 9, mínimo cada mes".

CAUSA:

- Falta de diligencia y organización en la solicitud de publicación de la información.

CONSECUENCIA:

- Al no mantener actualizada la información, podría conllevar a confusiones y malinterpretaciones por parte de los grupos de valor que consultan los documentos de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

- Programar y realizar revisiones permanentes sobre la información publicada del proceso de Servicio y Atención al Cliente, a fin de que sea acorde con la realidad y homogénea en las diferentes partes donde se publica.

TEMA: ACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CRITERIO:

Normatividad externa:

- Ley 87 de 1993 de noviembre 29 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- Decreto Único Reglamentario 1083 de mayo 26 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5 del 2023

Normatividad Interna:

- Acuerdo No. 21 del 10 de noviembre de 2022 "Por el cual se modifica la estructura organizacional y el manual de funciones y competencias laborales de la Lotería de Bogotá."

Artículo 8° Asignar las funciones a cargo de la Subgerencia Comercial y de Operaciones serán:

(...)20. Orientar la debida prestación del servicio de competencia del área, al ciudadano y cliente, atención de quejas y reclamos, con base de criterios de oportunidad y eficiencia”.

CONDICIÓN:

Una vez realizada la prueba de recorrido de la caracterización del proceso CAR 104-335-3 del 17 de noviembre de 2023, se evidenció desactualización del líder responsable del proceso, toda vez que el registrado en el documento es Secretaría General; no obstante, de conformidad con el Acuerdo 21 de 2022 expedido por la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá, artículo octavo, numeral 20 y teniendo en cuenta el organigrama funcional de la entidad, el proceso de atención al cliente se deriva de la Subgerencia Comercial y de Operaciones y no de la Secretaría General.

HALLAZGO No. 3:

Una vez realizada la prueba de recorrido de la caracterización del proceso CAR 104-335-3 del 17 de noviembre de 2023, se evidenció desactualización del líder responsable del proceso, toda vez que el registrado en el documento es Secretaría General; no obstante, de conformidad con el Acuerdo 21 de 2022 expedido por la Junta Directiva de la Lotería de Bogotá, artículo octavo, numeral 20 y teniendo en cuenta el organigrama funcional de la entidad, el proceso de atención al cliente se deriva de la Subgerencia Comercial y de Operaciones y no de la Secretaría General.

Lo anterior INCUMPLE:

Normatividad externa:

- Ley 87 de 1993 de noviembre 29 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.

“ARTICULO 4°Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: (...) l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos”.

- Manual Operativo MIPG. 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados. “3.3 Relación Estado Ciudadano. 3.3.1 Política de servicio al ciudadano: Lineamientos generales para la implementación.

Dentro de los lineamientos generales para la implementación de la política del servicio al ciudadano, se deben tener en cuenta las actividades para la construcción de la estrategia anual de atención y servicio al ciudadano:

✓ Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano: Las entidades deberán poner en marcha las acciones planteadas en la estrategia de atención y servicio al ciudadano considerando adicionalmente lo siguiente:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- *Actualizar y simplificar los estándares, procesos y procedimientos, y protocolos de servicio, así como los manuales de funciones y perfiles del talento humano, para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y garantizar el acceso efectivo a la oferta institucional, y fomentar escenarios innovadores de interacción. A partir de lo anterior, se deben optimizar y automatizar los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, para facilitar la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.”*

Normatividad Interna:

- Acuerdo No. 21 del 10 de noviembre de 2022 "Por el cual se modifica la estructura organizacional y el manual de funciones y competencias laborales de la Lotería de Bogotá."

“ARTÍCULO OCTAVO. Asignar las funciones a cargo de la Subgerencia Comercial y de Operaciones serán:

20. Orientar la debida prestación del servicio de competencia del área, al ciudadano y cliente, atención de quejas y reclamos, con base de criterios de oportunidad y eficiencia”.

CAUSA:

- Falta de conocimiento y análisis concretos y acordes a la realidad y la ley, en materia de estructuración y definición de procesos.

CONSECUENCIAS:

- La no definición clara y coherente con este tipo de información conlleva a la malinterpretaciones y errores de los grupos de valor que consultan los documentos. Lo anterior, se presenta para la Oficina de Control Interno, dado que en el aviso de inicio de auditoría y reunión de inicio se citó a la Secretaría General y no al Subgerente de Comercial y de operaciones.

Asimismo, no hubo salvedad por parte del equipo del proceso auditado durante la reunión de inicio.

- Puede dar lugar a que las tareas y responsabilidades se diluyan y el rendimiento podría verse afectado por ausencia de un rol y una jerarquía bien definida.
- Dificultan las tareas de los empleados y las personas responsables de supervisar sus correctas competencias.

RECOMENDACIÓN:

Producir los ajustes a que haya lugar en los diferentes documentos del proceso, con el fin de garantizar el cumplimiento de las condiciones bajo las cuales se deben asumir las competencias, y responsabilidades.

TEMA: OFICINA FÍSICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CRITERIO:

Normatividad externa:

- Circular 005 de 2018 de 27 de julio, sobre: “Implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano”, expedida por el veedor distrital
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5 del 2023.

3.3.1 Política de servicio al ciudadano

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Lineamientos generales para la implementación

CONDICIÓN:

En la prueba de recorrido realizada el día 04 de abril de 2024 con la profesional III del proceso auditado, se identificó que dicha área no cuenta con módulos de servicio que facilite la atención a la ciudadanía de manera cómoda (módulos y sillas). Tanto la secretaria y profesional que integran el área de Atención al Cliente en la actualidad prestan el servicio a través de puestos de trabajo individuales sin el espacio que facilite la atención idónea a la ciudadanía. Tal como se refleja en el siguiente registro fotográfico:



Esta situación se presenta como consecuencia de la distribución de puestos de trabajo posterior a la remodelación adelantada en el año 2023. Con anterioridad a la obra civil el área de atención al cliente contaba con módulo de servicio para atender de manera amigable a la ciudadanía.

Por lo anterior, se evidencia que para la distribución de las oficinas, áreas y dependencias una vez finalizada la remodelación no se tomaron en cuenta los lineamientos establecidos en la Circular 005 de 2018 expedida por la Veeduría Distrital con asunto “implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano”. No obstante, es importante mencionar que la cartilla anexa a la normativa indicada expresa dimensiones, especificaciones y condiciones que deben cumplir los espacios de los puntos de servicio al ciudadano a nivel general en las entidades; sin embargo, es relevante señalar que la circular indica lo siguiente:

“cada uno de los componentes de diseño desarrollados, deben ser validados y ajustados a las realidades y demandas del servicio, a las normas urbanísticas, escalas y características propias de cada entidad y cada espacio de atención”.

Finalmente, es importante mencionar que el espacio del área de atención al cliente no está acondicionado para atender a la ciudadanía con discapacidad de manera cómoda y satisfactoria.

De lo anterior, la Secretaría General remitió dos (2) correos electrónicos los días 17 y 18 de abril de 2024, informando lo siguiente:

“Se solicita tener en cuenta que para atención al cliente se dispuso la sala que está al lado de la ventanilla de atención al cliente. que esta disposición de la sala se revisó con la profesional de la secretaria general que realizó auditoria, encontrando que la misma se ajusta a los requerimientos”.

“hallazgo 4: la sala asignada para atención al cliente es de uso exclusivo y tiene las condiciones de accesibilidad para personas en condición de discapacidad (rampa y medidas para el acceso en silla de ruedas). Por tanto, amablemente solicito se verifiquen las medidas en campo con el acompañamiento de la unidad de recursos físicos”.

Así mismo, la OCI, en correos electrónicos de fecha 18 y 19 de abril de 2024, respectivamente, frente a lo argumentado por los líderes del proceso, se pronunció de la siguiente manera, así:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

“La OCI procedió a verificar la sala que se dispuso para la atención y servicio al cliente, con su actual ajuste físico y en cumplimiento de lo dispuesto de la Circular 005 de julio 28 de 2018 que establece: "(..) En virtud de lo anterior, se identificó la necesidad de evaluar los sistemas de servicio a la ciudadanía y los lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, así como lo establecido en la Norma Técnica Colombiana (NTC 6047) que señala los requisitos relacionados con el espacio físico y su accesibilidad (...)

La Norma Técnica, señalada, se refiere a espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos y condiciones de accesibilidad al medio físico.

En este sentido, no se identifica una oficina exclusiva para la atención y servicio al ciudadano, dado que el espacio destinado para tal fin no reúne las condiciones físicas de comodidad e idóneas y con enfoque diferencial e incluyente, indicadas en la normatividad referida.

En particular, en cuanto a la instalación de la mesa de vidrio, se considera una acción positiva por parte de la entidad, pero no reúne condiciones de accesibilidad para personas en condición de discapacidad (silla de ruedas)".

“Hallazgo nro. 4: una vez constatado nuevamente el espacio asignado para atención al cliente se identificó que este no reúne las condiciones mínimas de atención que se describen en la cartilla de la veeduría Distrital y que esta articulada con la Circular 005 de 2018 expedida por el mismo ente.

Para lo anterior, se justifica por las siguientes situaciones:

- El numeral 5 de la cartilla (página 10) indica que la zona de atención está compuesta: por **módulos de atención y oficinas especiales**
- El numeral 6 de la cartilla (página 11), sub-numeral 6.2 define de acuerdo a la norma NTC6047 el concepto de la zona de atención y de zonas especiales, así:
 - **Zona de atención** Está conformada por los módulos de atención y respuesta a los servicios y trámites que presta el punto de servicio, en estos espacios se debe prever la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad, adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general. **Se puede incluir espacio para:**
 - **Oficinas especiales:** Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, por ejemplo, conciliaciones, consultas jurídicas.
- El numeral 7 de la cartilla (esquema arquitectónico y especificaciones técnicas de los puntos de servicio al ciudadano), indica:

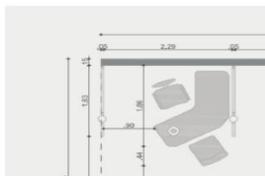
Las fichas que se desarrollan a continuación (Numeral 7.1 al 7.14) son una guía para el diseño y dotación de cada espacio, que debe ser revisado y proporcionado al área disponible y escala del punto de atención al ciudadano (Condición que no se cumple porque al área de atención al cliente no le fue asignada un área y no cuenta con una escala de espacio).

También indica: **Las especificaciones técnicas descritas para cada espacio hacen referencia a dimensiones mínimas**, requerimientos de materiales constructivos, acabados, dotación de equipos, mobiliario; **que deben ser conciliados con la imagen y con el espacio seleccionado en cada entidad** (Condición que no se cumple porque al área de atención al cliente no le ha sido asignada un área y no cuenta con una escala de espacio)

El sub-numeral 7.6 (página 15), **diagrama el módulo de atención y el cual no tiene símil con el espacio proveído actualmente al área de atención al cliente**, tal como se refleja en la imagen tomada de la cartilla (izquierda) y el registro fotográfico tomado el día de hoy de la sala (derecha):

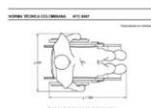
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

7.6 MÓDULOS DE ATENCIÓN



Adicionalmente, mediante correo electrónico de la Secretaría General del 22 de abril de 2024, se informó que

“El espacio de acceso se midió nuevamente y tiene 1,88 cm. como se observa en la imagen adjunta el espacio señalado en la norma NTC 6047, indica que debe ser de 80 cm, con lo cual se cumple con el espacio de acceso, así mismo se ubicó mesa y silla adicional, por favor verificar



”

No obstante, la debilidad se ratifica toda vez que el registro fotográfico no da cuenta de la estructura del módulo que menciona la norma y la cual se registró anteriormente (fotos de módulos de atención) y en el hallazgo nro. 4 de este informe

HALLAZGO No.4:

En la prueba de recorrido realizada el día 04 de abril de 2024 con la profesional III del proceso auditado, se identificó que dicha área no cuenta con módulos de servicio que facilite la atención a la ciudadanía de manera cómoda (módulo y sillas). Tanto la secretaria y profesional que integran el área de Atención al Cliente en la actualidad prestan el servicio a través de sus puestos de trabajo individuales sin el espacio que proporcione la atención idónea a la ciudadanía.

Situación que se presenta con posterioridad a la remodelación adelantada en el año 2023. Por lo tanto, se evidencia que para la distribución de oficinas físicas una vez finalizada la remodelación no se tomó en cuenta para la asignación adecuada de espacios del área de atención al cliente, los lineamientos establecidos en la Circular 005 de 2018 expedida por la Veeduría Distrital con asunto “implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano”. No obstante, es importante mencionar que la cartilla anexa a la normativa indicada expresa dimensiones, especificaciones y condiciones que deben cumplir los espacios de los puntos de servicio al ciudadano a nivel general en las entidades públicas; sin embargo, es relevante señalar que la circular indica lo siguiente:

“cada uno de los componentes de diseño desarrollados, deben ser validados y ajustados a las realidades y demandas del servicio, a las normas urbanísticas, escalas y características propias de cada entidad y cada espacio de atención”.

Esta situación incumple:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Circular 005 de 2018, expedida por la Veeduría Distrital. Asunto: "Implementación cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano", expedida por el Veedor Distrital.

"Norma Técnica Colombiana (NTC 6047) que señala los requisitos relacionados con el espacio físico y su accesibilidad".

(...) La Veeduría Distrital viene realizando un proceso de diagnóstico técnico y físico de las sedes de servicio al ciudadano, con el propósito de contribuir al mejoramiento y fortalecimiento del servicio y, como resultado de las acciones implementadas, se elaboró la "Cartilla de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano (...)". (negrilla ajena al texto)

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 5, de marzo de 2023

3.3.1 Política de servicio al ciudadano

Lineamientos generales para la implementación

*"Disponer de los recursos y herramientas necesarias para que los escenarios de relacionamiento sean accesibles e incluyentes, de tal manera que la ciudadanía y los grupos de valor puedan acceder, comprender y usar la oferta institucional. Para canales electrónicos, tenga en cuenta las orientaciones de la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web; **en caso de espacios físicos, en la medida de las capacidades de la entidad, la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 y en general para todos los escenarios de relacionamiento los lineamientos de enfoque diferencial**". (negrilla ajena al texto)*

CAUSA:

- Falta de análisis de la Circular 005 de 2018 de la Veeduría Distrital durante la distribución y reparto de oficinas físicas una vez culminada la remodelación.

CONSECUENCIAS:

- Posibilidad de afectación reputacional por la calificación insatisfactoria de la ciudadanía sobre los espacios físicos de relacionamiento con el área de atención al cliente.
- Obstaculiza el desarrollo de las estrategias institucionales en materia de atención al cliente, como es la presencial, ya que no cuenta con un lugar idóneo donde el ciudadano se sienta cómodo y satisfecho del espacio donde es atendido.

RECOMENDACIONES:

- Analizar la redistribución física del área de atención al cliente, a fin de que ciudadano cuente con un espacio apto para exponer sus PQRS.
- Cumplir con la normativa antes mencionada.

TEMA: DIRECTIVA 008 DE 2021 –MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DEL EMPLEO – REDACCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES Y POR NIVEL JERÁRQUICO.

CRITERIO:

- Directiva 008 de 2021 de diciembre 30: "Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información"

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

“No. 1.1. Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.

1.4. Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo”.

- GUÍA TÉCNICA para Elaboración o Modificación del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital).

- Decreto 815 de 2018: Artículo 2.2.4.7 (Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos y Artículo 2.2.4.8 Competencias Comportamentales por nivel jerárquico

CONDICIÓN:

Relacionado con Manual de funciones:

- ¿La redacción de los propósitos del Manual de Funciones a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición)?
- ¿La redacción de las funciones asignadas al cargo de Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, sigue el mismo ordenamiento gramatical establecido en la guía técnica (verbo + objeto + condición)?
- ¿son homogéneas las competencias del manual de funciones asignadas al cargo de Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, frente al Decreto 815 de 2018, artículos 2.2.4.7 y 2.2.4.8?

Los resultados de lo anterior se identifican a continuación por cada cargo analizado:

SECRETARÍA GENERAL DE ENTIDAD DESCENTRALIZADA.

Según el Acuerdo No. 228 del 30 de diciembre de 2022, ubica la Secretaría General, en el Nivel Directivo y allí se señalan las funciones a cargo de la Secretaría General.

1. PROPOSITO PRINCIPAL: Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza. La redacción corresponde a una construcción gramatical: verbo, un objeto y una condición.

Resultado: En cuanto a los verbos utilizados en el propósito principal, cumple parcialmente, ya que los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "evaluar" es del nivel asesor y profesional; el verbo "controlar" es del nivel profesional y el verbo "Planear" es del nivel asesor, es decir, pertenecen a otros niveles.

2. FUNCIONES: Son aquellas que se requieren para el cumplimiento del Propósito Principal del Empleo. Las funciones deben ser redactadas de conformidad con la naturaleza y nivel jerárquico del empleo y en la Redacción de las funciones se mantiene la estructura gramatical empleada en la definición del propósito principal de empleo, así:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

2.1.- VERBO: Es la acción fundamental del empleo en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico.

Los verbos deben estar clasificados de acuerdo con la matriz relacionada en la Guía Técnica del Manual de Funciones del DASCD, encontrándose lo siguiente:

- * En la función 1: No cumple. El verbo “Asesorar”: es del nivel Asesor y profesional.
- * En la función 2: No cumple. El verbo “Participar”: es del nivel técnico.
- * En la función 4: No cumple. El verbo “Participar”: es del nivel técnico
- * En las funciones 10 y 11: No cumplen. El verbo “Trazar” No existe en la matriz de verbos de la guía
- * En la función 13: No cumple El verbo “Coordinar” es del nivel profesional
- * En la función 14: No cumple El verbo “Proyectar” es del nivel profesional, técnico y asistencial
- * En la función 15: No cumple El verbo “Absolver” es del nivel profesional
- * En la función 16: No cumple Los verbos “Asistir” es del nivel asesor, técnico y asistencial y el verbo “Participar” es del nivel técnico.
- * En la función 17: No cumple El verbo “Actuar” es del nivel técnico.

PROFESIONAL III

Según la Resolución 129 de 2016, para el Profesional III de la Oficina de Atención al Cliente se señalan las funciones:

1. PROPOSITO PRINCIPAL: Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza. La redacción corresponde a una construcción gramatical: verbo, un objeto y una condición.

Resultado: En cuanto a los verbos utilizados en el propósito principal, cumple parcialmente, ya que los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "Planear" es del nivel asesor y el verbo "Verificar" es del nivel Asesor, Técnico y Asistencial, es decir, pertenecen a otros niveles.

2. FUNCIONES: Son aquellas que se requieren para el cumplimiento del Propósito Principal del Empleo. Las funciones deben ser redactadas de conformidad con la naturaleza y nivel jerárquico del empleo y en la Redacción de las funciones se mantiene la estructura gramatical empleada en la definición del propósito principal de empleo, así:

2.1.- VERBO: Es la acción fundamental del empleo en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico.

Los verbos deben estar clasificados de acuerdo con la matriz relacionada en la Guía Técnica del Manual de Funciones del DASCD, encontrándose lo siguiente:

- * En la función 1: No cumple. El verbo “Planear: es del nivel asesor.
- * En la función 2: No cumple. Los verbos “Planear” es del nivel asesor y “Verificar”: es del nivel asesor, técnico y asistencial.
- * En la función 3: No cumple. El verbo “Verificar”: es del nivel asesor, técnico y asistencial.
- * En la función 4: No cumple. Los verbos “Planear” es del nivel asesor y “Verificar”: es del nivel asesor, técnico y asistencial.
- * En la función 6: No cumple. El verbo “Verificar”: es del nivel asesor, técnico y asistencial
- * En la función 7: No cumple. El verbo “Verificar”: es del nivel asesor, técnico y asistencial
- * En la función 8: No cumple. El verbo “Adoptar” No existe en la matriz de verbos de la guía
- * En la función 9: No cumple. El verbo “Presentar” es del nivel técnico
- * En la función 14: No cumple El verbo “Participar” es del nivel técnico

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

2.3.- CONDICION:

Incumple

4. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES Y POR NIVEL JERÁRQUICO REGISTRADAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES FRENTE AL DECRETO 815 DE 2018:

Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral.

Incumple. NO se encuentran consagradas en la Resolución No. 129 de 2016

Competencias por nivel jerárquico. Se refiere a que en el Manual den quedar descritas estas competencias y que, para el Nivel Directivo, son las siguientes: Visión estratégica; liderazgo efectivo; planeación; toma de decisiones; gestión del desarrollo de las personas; pensamiento sistémico y resolución de conflictos.

Incumple. NO se encuentran consagradas en la Resolución No. 129 de 2016

SECRETARIA (nivel asistencial)

Según la Resolución 129 de 2016, para la secretaria de la Oficina de Atención al Cliente se señalan las funciones:

2. FUNCIONES: Son aquellas que se requieren para el cumplimiento del Propósito Principal del Empleo. Las funciones deben ser redactadas de conformidad con la naturaleza y nivel jerárquico del empleo y en la Redacción de las funciones se mantiene la estructura gramatical empleada en la definición del propósito principal de empleo, así:

2.1.- VERBO: Es la acción fundamental del empleo en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico.

Los verbos deben estar clasificados de acuerdo con la matriz relacionada en la Guía Técnica del Manual de Funciones del DASCD, encontrándose lo siguiente:

- * En la función 2: No cumple. El verbo "Aplicar" es del nivel profesional y técnico
- * En la función 5: No cumple. El verbo "Reproducir" es del nivel técnico
- * En la función 6: No cumple. El verbo "Atender" es del nivel profesional y técnico
- * En la función 10: No cumple. El verbo "Participar" es del nivel técnico

2.3.- CONDICION:

Incumple

4. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES Y POR NIVEL JERÁRQUICO REGISTRADAS EN EL MANUAL DE FUNCIONES FRENTE AL DECRETO 815 DE 2018:

Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral.

Incumple.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Competencias por nivel jerárquico. Se refiere a que en el Manual den quedar descritas estas competencias y que, para el Nivel Directivo, son las siguientes: Visión estratégica; liderazgo efectivo; planeación; toma de decisiones; gestión del desarrollo de las personas; pensamiento sistémico y resolución de conflictos.

Incumple.

Relacionado con actividades que desempeña la profesional III del proceso auditado:

De la respuesta recibida de la Profesional III asignada al área de Atención y Servicio al Cliente, respecto del lineamiento de MIPG *“Asignar talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía”* y de la pregunta orientadora formulada por la oficina de control interno: *“Informar cuál es el talento humano asignado para la Atención y Servicio al Cliente, con indicación si es el recurso humano suficiente e idóneo para cumplir con las obligaciones y deberes que se generan de la atención a la ciudadanía para la satisfacción de sus requerimientos?”*, se identificó que la profesional indica que el recurso humano sería suficiente si adicional a las funciones del área de Atención al Cliente, no estuviera con funciones asignadas, desde hace varios años, para el área de Comunicaciones y Mercadeo ni con la supervisión de contratos de BTL propios de dicha área.

Para lo anterior, esta oficina solicitó mediante correo electrónico del 09 de abril de 2024 a la profesional III del área de atención al cliente, listar las actividades que realiza en la actualidad y las cuales son propias del cargo del área de comunicaciones - profesional III.

Como resultado de la solicitud, el mismo día remitió cuadro de Excel donde indicó la relación de estas actividades para 6 de las 8 funciones consignadas en el Manual de funciones del profesional III del área de comunicaciones.

En respuesta a la socialización de resultados preliminares de auditoría, mediante correo electrónico de la Secretaría General del 22 de abril de 2024 fue allegado el memorando 3-2017-1103 del 27/08/2017, donde se le informa a la Profesional III la asignación al área de Comunicaciones y Mercadeo, con fundamento en el análisis efectuado por la Unidad de Talento Humano y que se encuentra condensado en la mencionada comunicación, en la cual la profesional no registra ninguna observación en la segunda fila de la tabla de la primera hoja del memorando, donde se refleja al parecer, su firma.

No obstante, a lo anterior, se genera una observación con dos recomendaciones las cuales se encuentran registradas al pie de este informe.

HALLAZGO No. 5:

De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo de Secretaría General, respecto de la entrega del manual, la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- Ausencia del soporte que demuestre la entrega del Manual de funciones a la funcionaria que funge como Secretaría General en la Lotería de Bogotá
- En cuanto al propósito principal: los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "evaluar" es del nivel asesor y profesional y el verbo "controlar" es del nivel profesional y el verbo "Planear" es del nivel asesor, es decir, pertenecen a otros niveles.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- En cuanto a las funciones: los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Secretaría General, en las funciones 1, 2, 4, 13, 14, 15, 16 y 17 corresponden a otros niveles y no al directivo. En las funciones 10 y 11, el verbo "Trazar" No existe en la matriz de verbos de la guía.

HALLAZGO No. 6:

De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo profesional III del proceso auditado, respecto de la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- En cuanto al propósito principal: los verbos utilizados en el propósito principal, ya que los verbos utilizados en algunas de las funciones como son: el verbo "Planear" es del nivel asesor y el verbo "Verificar" es del nivel Asesor, Técnico y Asistencial, es decir, pertenecen a otros niveles.
- En cuanto a las funciones:
 - Los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Profesional III, en las funciones 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9 y 14 corresponden a otros niveles y no al Profesional. En la función 8, el verbo "Adoptar" No existe en la matriz de verbos de la guía.
 - No se identificó la condición para las funciones nro. 8 y 14
- En cuanto a competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico: el manual de trabajadores oficiales (Resolución No. 129 de 2016) no contempla estas competencias.

HALLAZGO No. 7:

De la verificación realizada al Manual de Funciones del cargo Secretaria (nivel asistencial) del proceso auditado, respecto de la estructura de redacción sobre el propósito principal, descripción de las funciones esenciales del empleo, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico registradas en el manual de funciones frente al decreto 815 de 2018, estudios registrados en el manual de funciones y experiencia, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- En cuanto a las funciones:
 - los verbos utilizados en la redacción de las funciones atribuidas al cargo de Secretaria, en las funciones 2, 5, 6 y 10 corresponden a otros niveles y no al Asistencial.
 - No se identificó la condición para las funciones nro. 10 y 11
- En cuanto a competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico: el manual de trabajadores oficiales (Resolución No. 129 de 2016) no contempla estas competencias.

Lo anteriores 3 hallazgos, incumplen la siguiente normativa:

- Directiva Distrital 008 de 2021

Numeral 1.1 Para la elaboración del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Numeral 1.4. Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo”.

- GUÍA TÉCNICA para Elaboración o Modificación del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales (Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital).
- Decreto 815 de 2018: Artículo 2.2.4.7 (Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos y Artículo 2.2.4.8 Competencias Comportamentales por nivel jerárquico

CAUSAS:

- Incumplimiento de la Directiva Distrital 008 de 2021.
- Falta de actualización y conocimiento sobre la normatividad legal y la norma técnica que exige el cumplimiento de los requisitos atrás referidos.

CONSECUENCIAS:

- Posibilidad de afectación económica y reputacional por el incumplimiento de la Ley 1952 de 2019, respecto de la extralimitación de funciones propios del cargo.
- Apertura de investigaciones disciplinarias por la extralimitación de funciones.

RECOMENDACIONES:

- La unidad del Talento Humano capacite a la entidad sobre el cumplimiento efectivo de la Directiva 008 de 2021.
- Formular estrategias direccionadas al debido cumplimiento de la Directiva 008 de 2021.
- Analizar entre la Oficina de Talento Humano y la Subgerencia Comercial y de Operaciones la redistribución de las actividades que se están realizando por parte de la profesional III del área del proceso auditado y que son propias del área de mercadeo.
- Cumplir lo establecido con la Directiva 008 de 2021 y la Ley 1952 de 2019.

TEMA: INVENTARIO DE BIENES

CRITERIO:

Normatividad externa:

- Directiva 008 de 2021 de diciembre 30: “Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información” No. 4.8.

CONDICIÓN:

Teniendo en cuenta lo definido en la Directiva 008 de 2021 expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual insta a las Oficinas de Control Interno a incluir en las auditorías realizadas la verificación del cumplimiento de los lineamientos incluidos en la directiva, se ha definido incluir en la Auditoría al proceso de Atención al Cliente la validación de los ítems relacionados en el criterio del presente hallazgo.

Para ello la validación se realiza en el aspecto de los bienes asignados a los trabajadores del proceso Atención al Cliente. Por lo tanto, mediante correo electrónico del 13 de marzo de 2024, dirigido a la Unidad de Recursos Físicos, se solicitó el inventario asignado a los cargos profesional III y secretaria (nivel asistencia) que se vinculan con el proceso Atención al Cliente. Dicha información fue aportada el día 20 de marzo de 2024.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

Se validó la existencia de los bienes asignados a 2 funcionarias frente a la relación de los inventarios a cargo de cada uno generado del módulo de inventarios del aplicativo SICOF"; con dichos inventarios, se realizó la validación de existencia física con el acompañamiento de cada responsable de los bienes el 04 de abril de 2024, obteniendo los siguientes resultados:

A continuación, el resultado de validación por cada funcionario:

Bienes asignados a la profesional III

CÓDIGO	PLACA	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	ESTADO
2070200005	002601	Cabina amplificadora y micrófono	Identificado
2130100015	002853	Computador de escritorio	Identificado
2120100039	002791	Descansapies	Identificado
2100110018	002045	Mueble dos puertas dos divisiones	Identificado
2120100038	002749	Silla GTE Q3	Identificado
2080400036	002624	Teléfono FANVIL	Identificado

Bienes asignados a la secretaria (nivel asistencial)

Código	Placa	Descripción del bien	estado
2210200039	002522	computador de escritorio	Se identificó
2120100039	002793	desansapies de oficina	Se identificó
2120100048	100068	silla fija sin brazos en pado roja-0026roja-0026	No se identificó
2120100048	100073	silla fija sin brazos en pado roja-0026	No se identificó
2100110017	002560	silla fry - giratoria	No se identificó
2120100038	002756	silla gte q3	Se identificó
2080400027	002611	teléfono fanvil c62	Se identificó

De la anterior tabla, se identifica la existencia de 7 bienes asignados a la funcionaria con cargo secretaria (nivel asistencial), de los cuales:

- 4 fueron identificados de conformidad con el número de plaqueta reportada;
- 3 activos no fueron identificados y la funcionaria manifestó no saber dónde se encuentran.

HALLAZGO No. 8:

De la validación física del inventario de 2 trabajadores oficiales del proceso Atención al Cliente realizada en sitio el día 04 de abril de 2024, se evidencia la no existencia en el inventario a cargo de la secretaria (nivel asistencial) los activos con placas 100068,100073 y 002560.

Lo anterior INCUMPLE:

Directiva 008 de 2021 Directiva 008 de 2021 de diciembre 30: "Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información" No.- 4.8. "Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición".

CAUSAS:

- Falta de control y organización de los inventarios de la entidad.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

- Registro incorrecto de movimientos de los bienes

CONSECUENCIAS:

- Disminuyen la eficiencia y eficacia de los procedimientos asignados a la dependencia de Almacén
- Posible pérdida de bienes

RECOMENDACIONES:

- Capacitar permanentemente a los funcionarios sobre deberes, obligaciones, derechos y sobre la existencia de las obligaciones consignadas en el procedimiento.
- Capacitar a los funcionarios en cuanto al ejercicio del autocontrol y controles aplicables al procedimiento de inventarios.
- Actualizar la relación de inventarios de cada servidor público.

ANÁLISIS DE RIESGOS DEL PROCESO

De la verificación realizada a la gestión de los riesgos RG18, RG03 y RG01 identificados en el proceso Atención y Servicio al Cliente y registrados en el mapa de riesgos de la entidad vigencia 2023 V4, no se evidenciaron debilidades en la identificación de riesgos y causas en el diseño y ejecución de los controles.

No obstante, a pesar que en esta auditoria se identificó la materialización del riesgo RG-18 por identificarse la respuesta fuera de términos legales en las peticiones 2927272023 y 3409562023 de fechas enero y julio de 2023, se observa que el proceso ha dado el respectivo tratamiento a estas situaciones de acuerdo con los soportes de seguimiento suministrados.

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>TEMA: TOMA DE DECISIONES FRENTE A LOS RESULTADOS PRODUCTO DE LOS SEGUIMIENTOS Y MONITOREOS A LOS INFORMES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</p> <p><u>OBSERVACIÓN No. 1:</u></p> <p>Se observó que para los siguientes informes no se identifica el seguimiento a las recomendaciones u observaciones a de evidenciar e implementar los avances de la gestión Institucional para los cuales se identificaron debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición a la política de servicio al ciudadano (2022), donde se obtuvo un resultado de 88.9. • Informes sobre las encuestas que miden la experiencia ciudadana y la satisfacción del cliente. • Informes mensuales internos de PQRS, • informe de seguimiento a planes institucionales, con corte a 31 de diciembre de 2023 vigencia 2023. • Informe del PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026 ESTE JUEGO LO GANAMOS TRABAJANDO JUNTOS LOTERÍA DE BOGOTÁ. Versión 1 marzo de 2022, se pudo establecer que dentro de los PILARES ESTRATEGICOS, desde la perspectiva interna se tuvo en cuenta el de PROCESOS y en materia de Atención y Servicio al Cliente, hay algunos reparos en esta materia. 	<p>TEMA: TOMA DE DECISIONES FRENTE A LOS RESULTADOS PRODUCTO DE LOS SEGUIMIENTOS Y MONITOREOS A LOS INFORMES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.</p> <p><u>RECOMENDACIÓN No. 1.1:</u></p> <p>Implementar un esquema de monitoreo que refleje la trazabilidad organizada de cada una de las debilidades encontradas y que hagan apremiante la toma de decisiones frente a las recomendaciones u observaciones que arrojan dichos informes, en procura de una mejora continua.</p> <p><u>RECOMENDACIÓN No. 1.2:</u></p> <p>Implementar revisiones y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.</p> <p>Los pasos a seguir para esta revisión pueden consultarse en la Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía - Versión 1 - noviembre 2021 y en la Guía Metodológica Para La Racionalización De Trámites - Versión 1</p>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2026 2023.	
<p>TEMA: CARACTERIZACION DEL PROCESO OBSERVACIÓN No.2:</p> <p>Se observó que, en las entradas de la caracterización del Proceso de Atención al Cliente, no se tuvo en cuenta el Plan de Acción, toda vez que éste contiene una actividad consistente en la “evaluación de las encuestas de satisfacción telefónica”, constituyéndose en un recurso que ha sido tenido en cuenta por la entidad para que el proceso de Atención al Cliente funcione correctamente, en procura de la mejora continua.</p>	<p>TEMA: CARACTERIZACION DEL PROCESO RECOMENDACIÓN No. 2:</p> <p>Por el contenido de la actividad consistente en la “evaluación de las encuestas de satisfacción telefónica”, en el Plan de Acción, se recomienda que este sea tenido en cuenta como una “entrada” en la caracterización del Proceso de Atención al Cliente</p>
<p>TEMA: EJECUCION DEL CONTROL OBSERVACIÓN No.3:</p> <p>En el 1er control del RG-18: El procedimiento de atención PQRS señalado en el mapa de riesgos, corresponde a la versión 7 y este ya se encuentra en la versión 12, por lo tanto, el atributo de documentación está asociado con el control formulado, respecto de la versión 12 y no 7.</p> <p>En el control del RG-01 El procedimiento de la matriz de comunicaciones allí indicado no señala el número de versión, el cual es importante para cotejar la información.</p>	<p>TEMA: EJECUCION DEL CONTROL RECOMENDACIÓN No.3:</p> <p>Hacer los respectivos ajustes y actualizaciones al procedimiento en la matriz de riesgos</p>
<p>TEMA: ASIGNACION DE TALENTO HUMANO PARA LA GESTION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. OBSERVACIÓN No.4:</p> <p>De la revisión al cumplimiento del lineamiento de la política de servicio al Ciudadano de MIPG en el manual operativo, versión 5 del 2023 “<i>Asignar talento humano suficiente e idóneo para realizar la gestión del relacionamiento con la ciudadanía</i>” se observó en la respuesta entregada por la profesional III del proceso auditado, mediante correo electrónico del 09 de abril de 2024 que desde ese cargo se ejercen las funciones del Profesional III del área de Comunicaciones y Mercadeo, además de la supervisión de contratos de BTL propios de dicha área.</p> <p>En respuesta otorgada por los líderes del proceso mediante correo electrónico del 22 de abril de 2024, fue allegado el memorando 3-2017-1103, de fecha 27/08/2017, donde se le informa a la Profesional III la asignación al área de Comunicaciones y Mercadeo, con fundamento en el análisis efectuado por la Unidad de Talento Humano y que se encuentra condensado en la mencionada comunicación, en la cual la profesional no registra ninguna observación en la segunda fila de la tabla de la primera hoja del memorando, donde se refleja al parecer, su firma.</p>	<p>TEMA: ASIGNACION DE TALENTO HUMANO PARA LA GESTION DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. RECOMENDACIÓN No.4:</p> <p>Definir a la mayor brevedad a que cargo corresponde la Profesional III, si es al área de Comunicaciones y Mercadeo o área de Atención al Cliente, dada las consecuencias o repercusiones legales que pueda tener esta situación de carácter laboral, la cual puede acarrear consecuencias jurídicas negativas para la entidad.</p> <p>Solicitar concepto al Ministerio del trabajo respecto de esta situación laboral a fin de evitar la materialización de riesgos legales y financieros.</p>

FIRMA DEL INFORME DE AUDITORÍA:	
FECHA DE APROBACIÓN:	

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO:	FRO102-483-1
	VERSIÓN:	1.0
	FECHA:	18/05/2022



NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA
Wellfin Jhonathan Canro Rodríguez	Jefe Oficina de Control Interno	
Islena Pineda Rodríguez	Auditor designado	
No aplica	Auditor Acompañante	