

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORÍA:	PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL / DEFENSOR AL CIUDADANO
FECHA AUDITORÍA:	Del 6 al 23 de octubre de 2014
OBJETIVO:	Verificar la gestión de atención de requerimientos de la ciudadanía por parte del Defensor del Ciudadano y los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables estas actividades, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan a la adecuada gestión de las mismas.
ALCANCE:	<ul style="list-style-type: none"> * Reglamento del Defensor del Ciudadano. * Informe semestral de desarrollo de funciones del Defensor del Ciudadano. * Plan de Acción Defensor del Ciudadano. * Canales de comunicación para la participación del ciudadano. * Requerimientos realizados al Defensor del Ciudadano. * Rendición de cuentas.
CRITERIOS:	<ul style="list-style-type: none"> * Directiva 03 de 2007, "Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos Distritales. * Decreto Distrital 371 de 2010. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3°, numeral 7. * Resolución del DASCD No. 0094 de 2010 "Por el cual se establece el Defensor del Ciudadano en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se designa a un (una) funcionario (a), se asignan funciones y se dictan otras disposiciones". * Resolución 330 de 2010 "Por la cual se hace una designación en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital". * Resolución 177 de 2014 "Por la cual se hace una designación en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. * Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
EQUIPO AUDITOR:	Ismael Martínez Guerrero Juver Chaparro Castiblanco

Handwritten signature or mark

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

2. METODOLOGÍA Y/O ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

La auditoría se realizó del 06 al 23 de octubre de 2014 en las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD, ubicado en la Carrera 30 No. 25-90 Piso 9. Se hizo reunión de apertura el 06 de octubre con la participación del Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, el responsable de Comunicaciones, el Defensor del ciudadano, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación-OAP y el equipo auditor de control interno, a fin de dar a conocer el Plan de auditoría y la metodología a realizar. Seguidamente, se solicitó información pertinente, de acuerdo al alcance establecido para la auditoría, para hacer la revisión documental de escritorio. Posteriormente, se realizó el cotejo de los criterios establecidos, frente a los soportes y evidencias aportados al equipo de auditoría, para registrar los resultados que aparecen en este informe. Se realizaron pruebas a la operatividad y diligencia en la respuesta a través de algunos canales de comunicación con la ciudadanía escogidos aleatoriamente, se realizó revisión de contenidos del sitio web institucional relacionadas con rendición de cuentas a la ciudadanía. Finalmente, se realizaron entrevistas con las personas que gestionan actividades asociadas con participación ciudadana y defensoría del ciudadano, especialmente con los servidores Paola Ruiz, quien opera como canal de comunicación entre la ciudadanía con el Defensor del Ciudadano, Edgar Bernal quien es el Defensor del ciudadano y Juan Carlos Camacho, quien administra los contenidos del sitio web y atención al ciudadano, para que de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo auditor, según fuera el caso.

Cabe anotar que criterios establecidos en el Decreto 371 de 2010 relacionados específicamente con gestión contractual y gestión de PQRS no fueron abordados en esta auditoría, en consideración a que fueron verificados en las auditorías a la gestión contractual y jurídica y a la gestión de PQRS realizadas en la presente vigencia, de las que se derivaron Planes de mejoramiento construidos por los líderes de proceso.

3. FORTALEZAS :

- Los funcionarios del equipo auditado presentaron buena disposición para atender la auditoría con sentido de pertenencia y compromiso institucional.
- En la página web del DASCD, se evidencian los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, en especial, el link contáctenos para chatear directamente con un servidor público de la entidad donde se resuelven inquietudes de acuerdo con la competencia de la entidad.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

4. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

4.1. Requisitos con cumplimiento

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Resolución 0094 del 12 de abril de 2010 "Por la cual se establece el defensor del ciudadano en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se designa a un (una) funcionario (a), se asignan funciones y se dictan otras disposiciones".</p> <p><i>"Artículo Cuarto: Designación. El Defensor del ciudadano será designado por el (la) Director (a) del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, quien no podrá delegar dicha función.</i></p> <p><i>El Defensor del Ciudadano tendrá un suplente quien lo remplazará en sus faltas temporales o absolutas".</i></p>	<p>Se evidenció que en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, mediante Resolución 094 de 2010, se estableció la figura del Defensor del ciudadano en la entidad, se realizó la designación del funcionario y se asignaron las siguientes funciones al mismo en el artículo séptimo:</p> <p>Posteriormente, se expidió la Resolución 330 de 2012 "Por la cual se hace una designación en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital", a través de la cual se cambió la designación del servidor público que venía ejerciendo las funciones de Defensor del ciudadano.</p> <p>Mediante Resolución 177 del 15 de septiembre de 2014 "Por la cual se hace una designación en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital", fue designado como Defensor del ciudadano el servidor público Edgar de Jesús Bernal Cocunubo y como suplente el servidor público Julio César Ramos Quintero.</p>
2	<p>Resolución 0094 del 12 de abril de 2010 "Por la cual se establece el defensor del ciudadano en el departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se designa a un (una) funcionario (a), se asignan funciones y se dictan otras disposiciones".</p> <p><i>"Artículo Noveno. Obligaciones del Defensor del Ciudadano. El Defensor del ciudadano tendrá las siguientes obligaciones: (...) Numeral 4. Presentar un informe semestral a la dirección del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios</i></p>	<p>Se evidenció que el Defensor del Ciudadano de la entidad, presentó dos (2) informes en el año 2014, el primero, correspondiente al segundo semestre de 2013, el cual fue radicado bajo el No. 2014-I-E-76 el 27 de enero de 2014 en 16 folios; y el segundo, correspondiente al I semestre de 2014 con radicación No. 2014-E-604 del 29 de julio de 2014, en 9 folios.</p> <p>En los dos informes se pudo evidenciar las actividades realizadas por el defensor al ciudadano, de acuerdo con las funciones establecidas en la Resolución 094 de 2010. A continuación se presenta los aspectos más relevantes de cada uno de los informes:</p> <p><u>Informe II semestre 2013</u></p> <p>*Durante el segundo semestre de 2013, se presentaron 5 PQRS en donde intervino la figura del defensor del</p>

rub



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Departamento Administrativo
SERVICIO CIVIL DISTRITAL

PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO

Código: F08-PEC-01-CI

INFORME DE AUDITORÍA

Versión: 3.0

Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p><i>mantenidos por el defensor del ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pudiera considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre el departamento y sus usuarios."</i></p>	<p>ciudadano, es de anotar que únicamente los radicados de ingreso No. 2250 del 12/07/2013 y el No. 5231 del 29/10/2013, fueron dirigidos directamente al defensor del ciudadano, y en los otros tres radicados intervino el Defensor del ciudadano, para salvaguardar los derechos de los solicitantes. De las anteriores intervenciones del Defensor del Ciudadano, el equipo auditor evidenció al cierre de esta auditoría que fueron resueltas en su totalidad dichas peticiones, de acuerdo con el cuadro adjunto por el defensor del ciudadano y los edictos fijados en cartelera y que se encuentran en la carpeta de la Defensoría del ciudadano.</p> <p>*Durante este segundo periodo de 2013, el defensor del ciudadano en su informe presentó las siguientes propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de modificar la Resolución 094 de 2010. • Comprometer más las Dependencias del Departamento con sus funciones. • Solicitar más corresponsabilidad de las diferentes dependencias del Departamento para con la ciudadanía interna y externa. • Hacer seguimiento al control interno de cada dependencia del Departamento en los procesos y procedimientos. • Que existan controles de advertencias en las diferentes dependencias. <p><u>Informe I semestre 2014</u></p> <p>*De acuerdo con el informe del primer semestre de 2014, no se presentaron peticiones ciudadanas que solicitaran la intervención de la figura del defensor del ciudadano. La información que se presenta en este informe es que se da por terminadas las peticiones de las ciudadanas Luz Marina Moreno Wilches y Johana Marcela Rodríguez Vega, así como la del ciudadano Fernando Ortiz, logrando definir respuestas concretas y coherentes con los temas solicitados, logrando el cierre definitivo de estos PQR.</p> <p>De acuerdo con información suministrada por el defensor del ciudadano, durante el segundo semestre de 2013 y</p>



No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
		<p>el primer semestre de 2014 no se presentaron controversias entre el DASCDC y las ciudadanas y ciudadanos relacionadas con peticiones susceptibles de resolver.</p> <p>Se observó que en el informe del primer semestre de 2014 el defensor del ciudadano también realizó recomendaciones relacionadas con las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se aproveche el conocimiento de las funciones de los servidores públicos del Departamento para actuar con mayor eficacia con las ciudadanas y los ciudadanos y servidores públicos del Distrito. • Que exista mayor comunicación con las diferentes entidades comprometidas con las convocatorias que el Departamento realiza para evitar dilaciones con los usuarios. • El Defensor del ciudadano insiste en la modificación de la Resolución 094 de 2010 emitida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
3	<p>Decreto 371 del 30 de agosto de 2010</p> <p><i>"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" Canales de comunicación para la participación del ciudadano."</i></p> <p><i>"Artículo 5°. De los sistemas de control interno en el distrito capital. Como lo establece la ley, los sistemas de control interno deben operar en las entidades distritales, y estar adaptados al Modelo Estándar de Control Interno. En tal sentido las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</i></p> <p><i>2. El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e</i></p>	<p>Se evidenció que la entidad cuenta con los siguientes canales de comunicación e interacción con la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sitio web institucional www.serviciocivil.gov.co • Buzón de Sugerencias Virtual, el cual se encuentra ubicado en la página de inicio de la entidad. • Buzón de sugerencias físico, el cual se encuentra ubicado en la entrada de la sede del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, dirección Carrera 30 No. 25 90 Piso 9 costado oriental. • Correo electrónico institucional de contacto: contacto@serviciocivil.gov.co, Este correo pertenece al buzón institucional, teniendo como función que las ciudadanas y los ciudadanos envíen las diferentes sugerencias, solicitudes, observaciones, quejas, reclamos y cualquier inquietud de competencia del Departamento. • Línea de atención al ciudadano: Conmutador

Handwritten signature



No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
	<p><i>interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional”.</i></p> <p>Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><i>“Artículo 37. Sistema de información de las entidades y organismos. Los sistemas de información de los organismos y entidades de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior así como, a la ciudadanía en general”.</i></p>	<p>3680038 extensión 162.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional del defensor al ciudadano y línea de atención: defensorciudadano@serviciocivil.gov.co conmutador 3680038 ext. 162. • Correo electrónico notificaciones@serviciocivil.gov.co a través del cual la entidad realiza la notificación electrónica contemplada en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011. • Chat institucional, denominado “Contáctenos”. • Redes sociales: Facebook, twitter. Se evidencian los vínculos de las diferentes redes sociales que aparecen en la página web del DASCD. <p>La anterior información se encuentra publicada en el sitio web institucional en el banner Buen gobierno-Participación y Control Social.</p> <p>El equipo auditor realizó pruebas a algunos de los canales de comunicación con la ciudadanía existentes en la entidad (chat institucional, correo electrónico institucional, correo del defensor al ciudadano y líneas de atención al ciudadano), a fin de evaluar la eficacia, celeridad y pertinencia en las respuestas de la entidad a través de estos medios. Para lo anterior, se crearon usuarios por parte del equipo auditor, desde donde se realizaron solicitudes de información. De acuerdo con las respuestas de la entidad a estos requerimientos, se pudo evidenciar que las respuestas se realizaron relativamente rápido, fue amable y respetuosa, y se resolvió de fondo la solicitud realizada.</p>
4	<p>Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><i>“Artículo 32. Democratización de la</i></p>	<p>Se evidenció que la entidad en el transcurso de 2014 ha realizado ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía, reflejado en los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el banner denominado Buen Gobierno url: http://www.serviciocivil.gov.co/index.php/buen-gobierno se encuentra información relacionada con: <ul style="list-style-type: none"> - Código de Ética. - Contratación Pública - Rendición de Cuentas

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
.	<p>Administración Pública. <i>Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</i></p> <p><i>Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a audiencias públicas. 2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana. 3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. 4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos. 5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan. 6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa. <p>Artículo 33. Audiencias públicas. <i>Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.</i></p> <p><i>Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación y Control Social - Transparencia - Ley Protección de Datos - Gestión Jurídica - Planeación Estratégica. <p>En el banner denominado Buen Gobierno - Transparencia de la página web se encuentra información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Fichas Estadísticas Básicas de los proyectos de inversión 692, 744 y 939. *Matriz de riesgos institucional. *Plan de acción institucional. *Informe de gestión institucional 2013. *Plan de anticorrupción y atención al ciudadano. *Plan de acción 2012-2016 de los proyectos de inversión. *Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2013. *Líneas estratégicas institucionales. <p>En el banner denominado Buen Gobierno –Rendición de cuentas de la página web se encuentra información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Presentación Rendición de Cuentas Secretaría General realizada el 26 de marzo de 2014. *Seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencias 2013 y 2014. *Informes sobre gestión de PQRS. *Informes pormenorizados de control interno. *Estados Financieros Contables vigencias actualizadas a 2014. *Ejecuciones presupuestales de enero a septiembre de 2014. <p>En el banner denominado Buen Gobierno -Contratación de la página web se encuentra información relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Plan de contratación 2014. *Manual de contratación.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0 Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
.	<p><i>organizaciones las razones de la decisión adoptada.</i></p> <p><i>En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada”.</i></p>	<p>En consideración a que el DASCD hace parte del sector de Gestión Pública, la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía se realizó conjuntamente con la Secretaría General el 26 de marzo de 2014, cuya presentación se encuentra publicada en el sitio web institucional en la siguiente ruta:</p> <p>http://www.serviciocivil.gov.co/files/Rendicion%20de%20cuentas/Presentacion%20Rendicion%20de%20Cuentas%20Secretaria%20General.pdf</p> <p>De esta manera, se evidencia que el DASCD, a través de la publicación de información en su sitio web y la realización de la audiencia pública conjunta con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., rinde cuentas a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión institucional para que los ciudadanos realicen control social sobre la misma.</p>

4.2. No conformidades

No.	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Resolución 0094 del 12 de abril de 2010 “<i>Por la cual se establece el defensor del ciudadano en el departamento Administrativo del Servicio civil Distrital, se designa a un (una) funcionario (a), se asignan funciones y se dictan otras disposiciones</i>”.</p> <p>“Artículo Noveno. <i>Obligaciones del Defensor del Ciudadano. El Defensor del ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:</i></p> <p>1. <i>Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de la Ley(...)</i>”.</p>	<p>No conformidad 1. Se evidenció que el Defensor del Ciudadano no estableció el reglamento al cual se sujetará su actividad en los términos de Ley, situación que contraviene lo establecido en el numeral 1 del Artículo noveno de la Resolución 0094 de 2010. Este hecho evidencia el incumplimiento de un lineamiento establecido internamente por la entidad y puede generar dificultades en la definición de responsabilidades, roles, reglas de juego y seguimientos para la toma de decisiones estratégicas en la operación de la entidad, asociadas con la figura del defensor del ciudadano y la atención de requerimiento y/o controversias ciudadanas.</p>



5. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE OBSERVACIONES:

5.1. Oportunidades de mejora

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
1	<p>Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" Canales de comunicación para la participación del ciudadano."</p> <p>"Artículo 5°. De los sistemas de control interno en el distrito capital. Como lo establece la ley, los sistemas de control interno deben operar en las entidades distritales, y estar adaptados al Modelo Estándar de Control Interno. En tal sentido las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>(...) 2. El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional".</p> <p>Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".</p> <p>"Artículo 37. Sistema de información de las entidades y organismos. Los sistemas de información de los organismos y entidades de la</p>	<p>Observación 1. En el sitio web institucional del DASCSD se encuentra información de interés de la ciudadanía publicada principalmente en el home, y en los banner de rendición de cuentas y transparencia; sin embargo, no se evidenció que se encuentre publicada información asociada a temáticas relevantes como: datos de adjudicación y ejecución de contratos, trámites y servicios prestados por la entidad registrados ante el SUIT, planes de gasto público para cada año fiscal, normatividad en servicio al ciudadano, entre otros.</p> <p>Sería recomendable que rápidamente, al interior de la entidad, se haga una revisión de los contenidos publicados en el sitio web para realizar las actualizaciones o modificaciones correspondientes, teniendo como referencia los criterios establecidos en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "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" la cual entra en vigencia para los territorios a partir del 06 de marzo de 2015.</p> <p>Es necesario que en dicha revisión y actualización se tengan en cuenta las observaciones que aplique, realizadas por la Veeduría Distrital en comunicación No. 20145000074741 del 03 de octubre de 2014, pues en dicha comunicación se presentan imprecisiones sobre información que dicen que no está publicada y realmente sí aparece en el sitio web.</p> <p>Dado que la Ley 1712 de 2014 establece la obligatoriedad de publicación de la información mencionada, y que dicha Ley entra en vigencia</p>

Handwritten signature

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D. C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0 Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
.	<p><i>Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior así como, a la ciudadanía en general”.</i></p>	<p>en marzo de 2015, sería recomendable, que de acuerdo a la competencia de las diferentes dependencias de la entidad, esta información se complemente con la ya existente en la página web antes del 31 de diciembre de 2014.</p>
2	<p>Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><i>“Artículo 33. Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.</i></p> <p><i>Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.</i></p> <p><i>En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada”.</i></p>	<p>Observación 2. Si bien el DASCD realizó audiencia pública de rendición de cuentas conjuntamente con la Secretaría General en marzo de 2014 y se rinde cuentas a través de información publicada en el sitio web, no se evidencia un proceso sistemático de planeación de la rendición de cuentas a nivel institucional ni de mecanismos de autocontrol para realizar seguimiento a los compromisos que se establecen de cara a los usuarios/ciudadanos.</p> <p>Bajo el entendido que el ejercicio de rendición de cuentas implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación (presenciales y no presenciales), en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social, sería recomendable que el DASCD establezca un mecanismo de planeación de las actividades que va a realizar durante una vigencia para rendir cuentas a la ciudadanía (foros, audiencias públicas, chat institucional, boletines virtuales, programas radiales o televisivos, presentaciones didácticas en el sitio web, interacción en línea, entre otros) y que se establezcan mecanismo de seguimiento para asegurar su cumplimiento, teniendo en cuenta aquella información que es de interés para la ciudadanía y la información institucional obligatoria que debe proporcionar la entidad.</p> <p>Para lo anterior, puede tomarse como referencia la Cartilla de administración pública No. 4 denominada “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”, publicada por</p>

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
		el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP.
3	<p>Resolución 0094 del 12 de abril de 2010 “Por la cual se establece el defensor del ciudadano en el departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, se designa a un (una) funcionario (a), se asignan funciones y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>“Artículo Noveno. Obligaciones del Defensor del Ciudadano. El Defensor del ciudadano tendrá las siguientes obligaciones:</p> <p>(...) Numeral 4. “Presentar un informe semestral a la dirección del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, los criterios mantenidos por el defensor del ciudadano en sus decisiones, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, así como cualquier otro dato o información que pudiera considerarse de público interés. Dicho informe, podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre el departamento y sus usuarios.”</p>	<p>Observación 3. En términos generales, el defensor del ciudadano en el DASCD realiza las funciones establecidas en la Resolución 0094 de 2010; sin embargo, sería recomendable que se diseñen mecanismos de planificación de la actividades que se realizarán durante la vigencia, a fin de fortalecer las estrategias de comunicación internas y externas de la figura del defensor al ciudadano, articulándolas con la gestión de PQRS desde los diferentes procesos de la entidad.</p>
4	<p>Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.</p>	<p>Observación 4. La entidad realizó en marzo de 2014 la Audiencia pública de rendición de cuentas conjuntamente con la Secretaría General; sin embargo al revisar la presentación realizada, no se contempla explícitamente el grado de cumplimiento de las metas institucionales, ni el resultado de la gestión de PQRS, entre otros aspectos.</p> <p>Sería conveniente que se fortalezca el proceso</p>



 <p>ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL</p>	<p>PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Código: F08-PEC-01-CI</p>
	<p>INFORME DE AUDITORÍA</p>	<p>Versión: 3.0</p>
		<p>Vigencia desde: Marzo de 2014</p>

No	CRITERIO	OBSERVACIÓN
.	<p>“Artículo 33. Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.</p> <p>Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada”.</p>	<p>de divulgación de la información de la audiencia pública antes de la realización de ésta, así como también, fortalecer los contenidos presentados a la ciudadanía, teniendo como referente los criterios de información establecidos en la Cartilla de Administración Pública “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional”.</p>

6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

En términos generales, el Defensor del Ciudadano de la entidad viene cumpliendo con las funciones establecidas en la Resolución 0094 de 2010 emitida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, evidenciado principalmente en el seguimiento a las peticiones que se requirieron directamente a él o que por circunstancias de atención al ciudadano asumió para realizar un mejor acompañamiento en la respectiva solicitud y respuesta, al igual que en la presentación de informes semestrales a la Dirección General y la realización de recomendaciones a la administración. De igual manera, la entidad cuenta con canales de comunicación funcionales y efectivos para interactuar con la ciudadanía y realiza el ejercicio de rendición de cuentas; sin embargo, existen oportunidades de mejora alrededor de fortalecer la planeación de las actividades para la rendición de cuentas a la ciudadanía y el fortalecimiento de la figura del defensor al ciudadano, al igual que la actualización de información en el sitio web que permita mejorar la información e interacción con la ciudadanía. Producto de la auditoría realizada, se identificó una (1) No conformidad y cuatro (4) oportunidades de mejora.

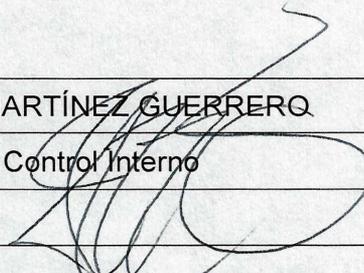
Recomendaciones

- Revisar los contenidos publicados en el sitio web para realizar las actualizaciones o modificaciones correspondientes, teniendo como referencia los criterios establecidos en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 “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” la cual entra en vigencia para los territorios a partir del 06 de marzo de 2015 y las

 ALCALDIA MAYOR BOGOTA D.C. Departamento Administrativo SERVICIO CIVIL DISTRITAL	PROCESO CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F08-PEC-01-CI
	INFORME DE AUDITORÍA	Versión: 3.0
		Vigencia desde: Marzo de 2014

observaciones realizadas por la Veeduría Distrital mediante comunicación No. 20145000074741 del 03 de octubre de 2014.

- Establecer mecanismos de planeación de las actividades que va a realizar la entidad durante una vigencia para rendir cuentas a la ciudadanía (foros, audiencias públicas, chat institucional, boletines virtuales, programas radiales o televisivos, presentaciones didácticas en el sitio web, interacción en línea, entre otros) y que se establezcan mecanismo de seguimiento para asegurar su cumplimiento, teniendo en cuenta aquella información que es de interés para la ciudadanía y la información institucional obligatoria que debe proporcionar la entidad. Para lo anterior, puede tomarse como referencia la Cartilla de administración pública No. 4 denominada "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional".
- Diseñar mecanismos de planificación de la actividades que se realizarán durante la vigencia relacionadas con la figura del Defensor al ciudadano (capacitaciones, boletines informativos, u otros que se estimen pertinentes), a fin de fortalecer las estrategias de comunicación internas y externas de la figura del defensor al ciudadano, articulándolas con la gestión de PQRS desde los diferentes procesos de la entidad y utilizando los canales de comunicación existentes de manera más estratégica, en donde se visualice más fácilmente la información asociada con esta figura.
- Diseñar estrategias para fortalecer el proceso de divulgación de la información de la audiencia pública antes de la realización de ésta, así como también, fortalecer los contenidos presentados a la ciudadanía, teniendo como referente los criterios de información establecidos en la Cartilla de Administración Pública "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional".

NOMBRE AUDITOR LÍDER:	ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
CARGO:	Asesor de Control Interno
FIRMA:	

EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES	CARGO	FIRMA
Juver Chaparro Castiblanco	Profesional especializado	