

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

## **TÍTULO DE AUDITORÍA**

AUDITORÍA AL PROCESO GOBIERNO, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

## **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la Dirección, coordinación, gestión y supervisión de la cultura democrática, la participación, la organización, la asociación, capacitación, la solidaridad, la convivencia pacífica de los ciudadanos, del buen gobierno, el control social y seguridad integral del territorio. Con fundamento en el respeto a la constitución política de Colombia, la ley y sus desarrollos normativos a través de la aplicación de conceptos y criterios de eficiencia, celeridad, transparencia, innovación, inclusión y prevalencia del interés común.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Corroborar los mecanismos y requisitos por los cuales el Departamento de Boyacá en coordinación con los municipios, contribuyen en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante la inminencia de riesgos y la atención de emergencias humanitarias, además de la entrega de los componentes de la ayuda o atención humanitaria inmediata – A.H.I.
2. Verificar la eficacia de los planes, programas y proyectos que coordina y ejecuta la Dirección de Dialogo Social y Convivencia dirigidos hacia la paz y convivencia, cultura de la tolerancia, convivencia pacífica, concertación al diálogo, promoción y respeto de los derechos humanos, afianzamiento de la paz, atención integral de la población víctima del conflicto armado, que promuevan el conocimiento, la formación, educación, práctica y ejercicio de los derechos previstos constitucionalmente.
3. Comprobar la Ejecución y la Efectividad frente a los lineamientos y las fuentes de información implementadas, además de la identificación de riesgos y controles establecidos por el proceso.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

4. Verificar la oportunidad y efectividad en la prestación de trámites y OPAS dentro del proceso.

## **FORTALEZAS**

Apoyo, compromiso y diligencia de la líder del proceso auditado, en la gestión, acompañamiento de las visitas y consultas de inquietudes, lo cual contribuyo al progreso y culminación del presente informe que describe resultados enriquecedores para el desarrollo de la Auditoria.

## **HALLAZGOS**

**HALLAZGO N° 1 Incumplimiento en la función de Control, Inspección y Vigilancia por parte de la Dirección de Participación y Acción Comunal en los organismos de Acción Comunal - JAC y Entidades sin ánimo de lucro ESAL.**

### **Criterio**

El Decreto 2350 de 2003 «por el cual se reglamenta la ley 743 de 2002<sup>1</sup>»

En su artículo 25 estableció las funciones de las entidades de inspección, control y vigilancia entre los que se encuentra:

- Realizar el registro sistematizado de los organismos de acción comunal sobre los que ejerza inspección, control y vigilancia, de conformidad con lo establecido en los artículos 63 y 64 de la Ley 743 de 2002<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Ley 743 de 2002 "Por la cual se desarrolla el artículo 38 Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal".

<sup>2</sup> **Artículo 63.** Los organismos de acción comunal a que se refiere esta ley, formarán una persona distinta de sus miembros individualmente considerados, a partir de su registro ante la entidad que ejerce su inspección, vigilancia y control, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 3° de la Ley 52 de 1990 y en el artículo 143 de la Ley 136 de 1994. Sus estatutos y sus reformas, los nombramientos y elección de dignatarios, los libros y la disolución y liquidación de las personas jurídicas de que trata esta ley, se inscribirán ante las entidades que ejercen su inspección, vigilancia y control. La existencia y representación legal de las personas jurídicas a que se refiere esta ley, se aprobarán con la certificación expedida por la entidad competente para la realización del registro. **ARTICULO 64.** El registro de personería jurídica, inscripción de estatutos, nombramiento de dignatarios o administradores, libros, disolución y liquidación, certificación de existencia y representación y registro de los organismos de acción comunal, se realizará ante las entidades que ejercen control y vigilancia sobre los organismos comunales, de conformidad con la Ley 136 de 1994, hasta tanto el Gobierno Nacional en concertación con las organizaciones comunales estructure una cámara de registro para organizaciones comunales y solidarias.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

La Ordenanza 049 del 2018<sup>3</sup> de la Asamblea del Departamento de Boyacá estableció en su artículo 38 función N° 7 «Ejercer las funciones de Inspección, Control y Vigilancia de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado que existan en el Departamento»

Es por ello que, la Gobernación de Boyacá cuenta con el procedimiento con código o M-DS-PC-P-002 del 13 de agosto del 2019 titulado “INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA.” el cual, tiene como objetivo ejercer inspección, control y vigilancia a las entidades sin ánimo de lucro cuya competencia corresponde al Gobernador de Boyacá.

**Condición:**

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión realizó visita a las instalaciones de la Secretaria de Gobierno y Acción comunal el día 17 de septiembre de la presente vigencia aplicando una entrevista al Director de Participación y Acción Comunal y a algunos de los profesionales que hacen parte de la Dirección, con el fin de verificar la metodología, eficacia y efectividad de la Inspección, Control y Vigilancia que se ejerce tanto a los organismos de acción comunal como a las entidades sin ánimo de lucro lo cual es competencia de la Dirección de Participación y Acción Comunal, evidenciando que esta no se está ejecutando por las siguientes situaciones:

- No se tiene controles para establecer cuantas de las 4600 entidades sin ánimo de lucro inscritas a la secretaria se encuentran activas y cuantas inactivas.
- Se actualiza la información allegada por las entidades sin ánimo de lucro al sistema SIPEJ, sin embargo, no se tiene control de cuantas entidades se encuentran al día en la entrega de la información para ser actualizadas.
- Realizado el concurso “JUNTOS POR LAS JUNTAS” en el mes de diciembre del año 2020 se llevó a cabo la premiación a las juntas ganadoras, sin embargo, aun a la fecha y teniendo en cuenta el archivo en pdf denominado relación de elementos entregados a las JAC con fecha del 22 de Febrero del 2021 allegado por el proceso auditado el día

 <b>GOBERNACIÓN DE</b> <b>Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

30 de Septiembre del 2021, NO se evidencia el número ni descripción de las JAC que están pendientes por recibir el premio (cabina de sonido, trípode y micrófono), ni tampoco se observa un plan de acción, tampoco inspección a los elementos entregados y controles que permitan a la Dirección una entrega efectiva de los premios y la medición del impacto que tiene este tipo de incentivos en las comunidades, es importante informar que dichos premios están bajo custodia de la dirección de Participación y Acción Comunal.

- No se evidencia la realización de seguimiento a las JAC en cuanto a la suscripción de Libros ante la Dirección, tampoco se tiene control en cuanto a las fechas en las que se realizó la suscripción de los mismos.

**Causas:**

- Falta de Mecanismos de seguimiento y monitoreo
- Procedimiento obsoleto
- Debilidades de control que no permiten advertir el problema.
- Falta de capacitación para el personal para apoyar en la revisión de información y actualización de las estadísticas dichos organismos.

**Efecto:**

- Control inadecuado a recursos y actividades.
- Demora y desorden en la entrega y manejo de la información.
- sanciones disciplinarias y sanciones por parte de los entes de control.
- Incumplimiento de las metas establecidas para el plan de desarrollo
- Insatisfacción por parte de los organismos en cuanto a la participación en actividades que se realicen por parte de la Dirección.

**HALLAZGO N° 2 Falta de medición de la satisfacción del usuario en la prestación de servicios (Asesoría y Capacitación y Asistencia Técnica En Tems de Participación y Democracia.)**

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

**Criterio:**

La Ordenanza 049 del 2018<sup>3</sup> de la Asamblea del Departamento de Boyacá estableció en su artículo 38, que el objeto de la Dirección de Participación y Acción Comunal de la Gobernación de Boyacá es Dirigir y supervisar la capacitación, orientación, asesoría y acompañamiento a las administraciones locales e instituciones con acciones que promuevan la modernización de la administración municipal y el fortalecimiento de la participación democrática, cívica, ciudadana y comunitaria, el control social y las veedurías en los municipios del Departamento.

Es por ello que, la Gobernación de Boyacá cuenta con el procedimiento con código o M-DS-PC-P-012 del 29 de julio del 2019 titulado “Asesoría y Capacitación en temas de Participación y Democracia.” el cual, tiene como objetivo Prestar asesoría y capacitar en temas de Participación y Democracia a las organizaciones comunales, entidades sin ánimo de lucro, veedurías ciudadanas, servidores públicos y/o Alcaldes Municipales y comunidad en general, de igual forma se estableció en el formato código M-DS-PC-T-002 denominado Ficha Técnica Acuerdos para la Prestación del Servicio como OPA el servicio “Asesoría y Capacitación y Asistencia Técnica en Temas de Participación y Democracia.”

De otra parte y de acuerdo con el Procedimiento MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - E-DO-DM-P-009, la entidad deberá identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y diseñar mecanismos que permitan conocer la percepción frente a los distintos trámites y servicios que presta la institución.

---

<sup>3</sup> Ordenanza 049 del 06 de diciembre 2018 «Por la cual se determina la estructura orgánica para la administración Departamental; las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones»

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

**Condición:**

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión realizó la verificación mediante una matriz comparativa como papel de trabajo, analizando la metodología, eficacia y efectividad de las asesorías, capacitaciones y asistencias técnicas a cargo de la Secretaria de Gobierno y Acción Comunal, Teniendo como base la información reportada por las Direcciones como: listas de asistencias a capacitaciones, asesorías y asistencias técnicas, Formatos diligenciados por el proceso y formato Evaluación de Conferencias M-DS-PC-F-001 , evidenciando que no se contempla dentro de las políticas de operación, la implementación de herramientas virtuales para el diligenciamiento de los formatos de asistencia y calificación del servicio donde los participantes puedan suscribir su asistencia, evaluar y calificar cualitativa y cuantitativamente el desempeño y contenido de la asesoría, capacitación y así mismo, pueda registrar observaciones. Por lo tanto, el procedimiento carece de métodos para realizar las tareas y ejecución de las actividades.

**Causa**

La no aplicación de herramientas virtuales o formatos, para que los usuarios que participan en las distintas asesorías, capacitaciones o asistencias técnicas adelantadas por la Dirección de Participación y Acción Comunal de la Gobernación de Boyacá, diligencien su asistencia y la calificación del servicio prestado.

**Efecto**

- Inexactitud de los informes.
- Incumplimiento del procedimiento con código o M-DS-PC-P-012 del 29 de julio del 2019 titulado “Asesoría y Capacitación en temas de Participación y Democracia.” Y el procedimiento con código MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - E-DO-DM-P-009.
- Control inadecuado de las Actividades.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

### **HALLAZGO N° 3 Falta de diseño y actualización de procedimientos, riesgos e indicadores del proceso.**

#### **Criterio:**

Teniendo en cuenta el rediseño institucional adoptado a través de la ordenanza N° 049 de diciembre de 2018, el nuevo mapa de procesos según Decreto N° 475 del 23 de Julio de 2019 y al Instructivo E-DO-DM-I-002<sup>4</sup> el cual hace parte del subproceso Direccionamiento y mejoramiento de Métodos y Sistemas de Gestión y la Guía para la Gestión por Procesos en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 1. de la Función Pública. De conformidad con lo anterior, es preciso indicar que la estructura de los documentos en especial la de procedimientos, riesgos del Proceso y de Indicadores para medir la Gestión debería considerar elementos descritos a continuación.

#### **Procedimientos:**

- **Objetivo:** describe lo que se pretende lograr con el procedimiento.
- **Alcance:** declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: aplica a, qué, dónde, cuándo quién, cómo; los límites pueden ser: espaciales, geográficos, de tiempo, de monto en dinero, entre otros.
- **Responsables:** establece quién o quiénes se encargan de lograr el objetivo del procedimiento.
- **Generalidades o políticas operacionales:** en caso de que se requiera, son aquellos aspectos del procedimiento que no están contemplados dentro de su secuencia y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento. También se puede tratar de políticas operacionales.
- **Desarrollo del procedimiento:** menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte, narrativa y una gráfica contenida en una misma página
- **Documentos relacionados:** se refiere a una lista de documentos como: manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc., internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento.

---

<sup>4</sup> Instructivo que establece la metodología para la elaboración y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Gobernación de Boyacá.

 <b>GOBERNACIÓN DE</b> <b>Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

- **Registros:** se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.
- **Anexos:** se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento.
- **Revisar y aprobar el procedimiento:** la revisión se refiere a la parte técnica, es decir, se verifica el método de trabajo. La aprobación da validez a lo adecuado del documento.
- **Difundir e implantar el procedimiento:** se difunde entre los actores del procedimiento y se hace la implantación formal del mismo.
- **Seguimiento y control:** se monitorea el proceso para mirar el desempeño de este y establecer ajustes de ser necesarios.

Es importante tener en cuenta que un procedimiento debe describirse en detalle solamente cuando su complejidad o relevancia dentro de un proceso lo amerite.

#### **Establecer los riesgos del proceso.**

Teniendo la política institucional para la administración de riesgos formulada y aprobada en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la entidad define con cada líder de proceso sus riesgos y el manejo que le dará a cada uno de ellos, así como la elaboración de mapas de riesgos bajo los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital y diseño de controles en entidades públicas.

#### **Indicadores.**

Función Pública define las mediciones necesarias para monitorear el desempeño de sus procesos, productos, servicios y cumplimiento de su planeación estratégica. Para lo anterior, podría tener en cuenta la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. El Departamento Nacional de Planeación (DNP) también pone a disposición de las entidades una Guía para la estructuración de indicadores. Las entidades pueden utilizar la que encuentren más conveniente, útil y fácil comprender para la elaboración de sus indicadores.

#### **Condición:**

El equipo auditor mediante matriz comparativa realiza el análisis y comparación de las evidencias y los Procedimientos, formatos y demás documentos cargados en la herramienta de Gestión de Calidad denominada ISOLUCIÓN, evidenciando lo descrito a continuación:



 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

- El procedimiento ASESORIA Y CAPACITACION EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN Y DEMOCRACIA con código M-DS-PC-P-012 aprobado el 31 de Julio de 2019 dentro del mismo, EL ALCANCE finaliza con la respuesta en forma verbal, telefónica, escrita al peticionario, desarrollo del evento y con el informe de la asistencia técnica y/ o capacitación. En el desarrollo del procedimiento no se establece el informe de asistencia Técnica ni un formato donde deba diligenciarse, dentro de las POLÍTICAS DE OPERACIÓN: Incluye una Política que no hace parte del objeto del procedimiento "La ley 743 de 2002 establece en su artículo 73 "A partir de la vigencia de esta ley, el segundo domingo del mes de noviembre de cada año, se celebrará en todo el país el Día de la Acción Comunal, evento que será promovido por el Ministerio del Interior, la Gobernación de cada departamento y la Alcaldía de cada municipio." Dentro del DESARROLLO: En la actividad 3 y 4 del procedimiento no se establece actividades en cuando la asesoría, capacitación o asistencia Técnica cuando no se puede ejecutar de manera presencial, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la que se está pasando.

No se relaciona dentro del procedimiento la actividad de registro en el formato M-DS-PC-F-002 REGISTRO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA-CAPACITACIÓN-ACOMPañAMIENTO.

- El formato EVALUACIÓN DE CONFERENCIAS con código M-DS-PC-F-001, no se ve reflejado su aplicación en los procedimientos

- El procedimiento EXPEDICIÓN DE PASAPORTES con código M-DS-PC-P-019 dentro de su desarrollo No se evidencia actualización de sus anexos con respecto a la normatividad expedida por el Ministerio por motivo de la emergencia sanitaria, no se evidencia en la actividad 10 si los informes que se rinden quedaran archivados en carpeta para la conformación del archivo de Gestión.

- El formato REGISTRO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA-CAPACITACIÓN- ACOMPañAMIENTO con código M-DS-PC-F-002 El formato se encuentra relacionado únicamente en el procedimiento FORTALECER ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION Y ORGANIZACION JUVENIL. CÓDIGO: M-DS-PC-P-003

- El procedimiento FORTALECER ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION Y ORGANIZACION JUVENIL con código M-DS-PC-P-003 dentro de su desarrollo en la actividad 4 del procedimiento no se establece actividades cuando el

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

requerimiento no se puede ejecutar de manera presencial, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por la que se está pasando.

- El proceso de Gobierno, Democracia y participación Ciudadana no cuenta con documentos como Manuales, Guías e Instructivos.
- También se evidencio que la Dirección de Dialogo social y Convivencia cuenta con un único procedimiento identificado con código M-DS-PC-P-018 denominado “COORDINACIÓN DE LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA HUMANITARIA INMEDIATA A POBLACIÓN VÍCTIMA DE CONFLICTO ARMADO” y la Dirección de Juventud cuenta con un único procedimiento identificado con código M-DS-PC-P-003 denominado “FORTALECER ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION Y ORGANIZACION JUVENIL”.
- Revisado los riesgos identificados por el proceso se evidencio que se definieron 5 riesgos de los cuales 2 son de tipo operativo, 1 de cumplimiento y 2 de corrupción (se encuentra duplicado el riesgo), a la fecha de la Auditoria no se han identificado riesgos de seguridad de la Información y riesgos digitales como se contempla en la Guía para la administración del riesgo.
- Consultados los indicadores que hacen parte del proceso Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana se encontró que se definieron los siguientes indicadores:

Imagen N° 2.

Gobierno, Democracia y Participación Ciudadana <span style="float: right;">99.5%</span>						
Indicador	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCION	↑	100	93,3	18/ene./2021	93.3 %	●●●
CUMPLIMIENTO EN LA CAPACITACIÓN PROGRAMADA A ORGANISMOS COMUNALES DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ POR LA SECRETARÍA DE GOBIERNO Y ACCIÓN COMUNAL	↑	90	100	19/ago./2021	111.11 %	●●●
EFICACIA EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES RADICADAS	↑	100	93,6	19/ago./2021	93.6 %	●●●
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SECRETARIA DE GOBIERNO Y ACCIÓN COMUNAL	↑	100	100	19/ago./2021	100 %	●●●

Fuente: elaboración propia equipo de auditoría.

Revisado el Indicador **nivel de satisfacción de los servicios prestados por la secretaria de gobierno y acción comunal** presenta una medición durante el año 2021, Analizada la información reportada por el proceso en cuanto a los servicios prestados durante la vigencia 2021 revela lo que se describe a continuación:

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

Tabla N° 1.

<b>Muestra Relación Servicios Prestados vigencia 2021</b>			
<b>Servicio</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° participantes</b>	<b>N° calificación del servicio</b>
Seminario mujer		268	0
Asesorías personalizadas	Mayo – Agosto	18	0
Asesorías Telefónicas	Abril – Agosto	59	0
Asesorías Personalizadas Migrantes	Mayo – Agosto	8	0
Jornadas de prevención de uso, utilización, reclutamiento y violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes realizadas	15-abr-21	43	0
Violencia sexual derivado del conflicto armado	07-abr-21	23	0
Jornadas de capacitación dirigidos a los jóvenes para promoción, prevención y protección de derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario realizadas	15-mar-21	70	0
Jornadas de capacitación para la prevención, la promoción y la protección de los derechos humanos a organizaciones de jóvenes promotores.	29-jun-21	40	0
Feria de servicios de promoción de derechos y prevención de delitos que afectan a niños, niña y adolescentes.	23 y 24 -ago-2021	90	0
Asesorías y consultas en los municipios	jul-21	22	0
Asistencia capacitaciones CMJ.2021	jul-21	86	0

Fuente: elaboración propia equipo de auditoría.

Por otra parte, se evidencio dentro del ACUERDO DE SERVICIOS GOBIERNO, DEMOCRACIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA con código M-DS-PC-T-002 que el proceso contiene 14 trámites y 6 OPAS, se tomó una muestra de los servicios prestados realizando la comparación de asistentes vs calificaciones del servicio de los cuales en lo que va recorrido de la vigencia 2021 se tiene en cuenta el número de calificaciones de prestación del servicio diligenciados por los usuarios sin tener en cuenta el número de participantes o usuarios que accedieron al servicio.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

**Causas:**

- Falta de seguimiento y monitoreo en la aplicación de los procedimientos del sistema de gestión de calidad y de MIPG.
- Inobservancia por parte de los funcionarios de manuales, guías e instructivos que verifiquen los riesgos e indicadores para cada dirección que forma parte de secretaria de Gobierno y Acción comunal, no existe un mecanismo de control eficaz.
- Desarticulación entre la secretaria de Gobierno y las direcciones de para el conocimiento de los procedimientos de cada una de sus dependencias, ya que cada uno debería tener su propio procedimiento.
- Ausencia en la identificación de riesgos ajustado a las necesidades de la secretaria de Gobierno y Acción Comunal.

**Efecto:**

- Inefectividad en el trabajo.
- Incumplimiento en el sistema de calidad y de las políticas de operación.
- Exposición a posibles Hallazgos de auditorías externas.

**HALLAZGO N° 4 Incumplimiento en los términos para resolver PQRSD solicitadas por los ciudadanos mediante la Ventanilla VUR.**

**Criterio:**

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. «*salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los (15) días siguientes a su recepción*», Decreto Legislativo Numero 491 de 2020<sup>5</sup> en su Artículo N° 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los

<sup>5</sup> Decreto Legislativo Numero 491 de 2020 «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica»

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

**Condición:**

El equipo auditor de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, una vez revisado el informe solicitado a la Subdirección de Atención al Ciudadano que contiene el de reporte de PQRSD correspondiente a la secretaria de Gobierno y Acción Comunal el cual comprende las solicitudes radicadas mediante el Sistema de Gestión Documental QUYNE del periodo comprendido entre enero de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021 y con fecha de verificación 28 de septiembre del 2021. Reporte que arrojo los siguientes datos:

- El total de PQRSD solicitadas a la secretaria de Gobierno y Acción Comunal fue de 417 discriminadas así:

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

Tabla N° 2

ESTADO	CANTIDAD
CERRADO	391
VENCIDO	5
VENCIDO CON RTA	21
<b>Total, general</b>	<b>417</b>

Fuente: Elaboración propia equipo auditor

- Se evidencia que, de las 417 solicitudes, 21 se respondieron en términos vencidos y 5 solicitudes no tienen respuesta asociada y a la fecha se encuentran vencidas las cuales se describen en la siguiente tabla.

Tabla N° 2

RADICADO	FECHA DE RADICADO
E-2020-025352-VU	12/04/2020
E-2020-049240-VU	09/07/2020
E-2020-050947-VU	30/07/2020
E-2021-002016-VU	26/01/2021
E-2021-003423-VU	10/02/2021

Fuente: Elaboración propia equipo auditor

#### Causa:

- Ausencia de control que no permiten advertir oportunamente el problema.
- Falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo.
- Deficiencias en la comunicación entre dependencias y funcionarios.
- Falta de capacitación en cuanto al manejo de la plataforma quyne, procedimientos y normatividad para dar respuesta a PQRSD.

#### Efecto:

- Sanciones a los Supervisores de las Direcciones junto con los contratistas o funcionarios a quien haya recaído la solicitud que debía ser contestada dentro de los términos de Ley.
- Incumplimiento de disposiciones generales.
- Ineficacia causada por el fracaso en el logro de las metas.
- Sanciones por parte de los entes de control
- Demandas y falta de credibilidad por parte de los ciudadanos en los servicios que presta la entidad

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

**OBSERVACIÓN N° 5 Inobservancia en la actualización, Seguimiento y vigilancia por parte de la secretaria de Gobierno de Acción comunal en la Ejecución del convenio interadministrativos y comodato 008-2010 con el Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.**

**Criterio:** La Ley 80 de 1993 indica que las actuaciones realizadas dentro de la contratación estatal deben estar basadas en los principios de transparencia, economía y responsabilidad, así como en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, los principios generales del derecho y los particulares del derecho administrativo.

Por otra parte, el Decreto 1082 de 2015<sup>6</sup> y la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente establece que las Entidades Estatales están obligadas a publicar en el Secop (I - II), los documentos y actos administrativos de los procesos de contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición, configurándose así el principio de publicidad y transparencia en el actuar de la Entidad Estatal. Así mismo la Ley 1150 de 2007 contempla que el SECOP “contará con la información oficial de la contratación realizada con dineros públicos”.

La Ley de Transparencia establece que los sujetos obligados deben publicar la información relativa a la ejecución de sus contratos, obligación que fue desarrollada por el Decreto 1081 de 2015, el cual establece cuales son los documentos a publicar de la ejecución de los contratos.

El Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP- creado por la Ley 1150 de 2007 es el punto de ingreso de información y de generación de reportes para las Entidades Estatales y para la ciudadanía en materia de compra y contratación pública. El SECOP está conformado por dos plataformas transaccionales y en línea que son la

<sup>6</sup> Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. 4 artículo 2.2.1.1.1.7.1. Publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. 5 circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente emanada el 16 de abril de 2019. “De acuerdo con el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 4170 de 2011, Colombia Compra Eficiente tiene competencia para expedir circulares externas en materia de compras y contratación pública. Las circulares externas proferidas por Colombia Compra Eficiente son actos administrativos que contienen mandatos, orientaciones e instrucciones que van dirigidas a las Entidades Estatales y al público en general y son de obligatorio cumplimiento.”

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

Tienda Virtual del Estado Colombiano, el SECOP II y una plataforma de simple publicidad que es el SECOP I.

De conformidad con lo anterior, es preciso indicar que el Manual de Interventor y/o Supervisor de la Gobernación de Boyacá (A-AD-GC-M-002, en su numeral 7.7<sup>7</sup> y 8.1.18<sup>8</sup>, establece que el supervisor y/o interventor del contrato y/o convenio debe garantizar la suscripción oportuna de todos los documentos procedentes de la ejecución del contrato y de “verificar y supervisar la ejecución física de los contratos y/o convenios mediante evaluaciones de cumplimiento del contrato en las fechas establecidas y radicar en la Secretaría de Contratación mensualmente los informes de seguimiento de supervisión o interventoría”.

El Procedimiento A-AD-GC-P-006 CONVENIOS, que tiene como objeto determinar la metodología para celebrar los convenios, de forma directa, del Departamento de Boyacá con una persona jurídica pública o con una persona jurídica o natural privada, de acuerdo con la normatividad legal vigente, este procedimiento aplica a los convenios, de forma directa, realizados entre el Departamento de Boyacá con persona jurídica pública o con una persona jurídica o natural privada. Inicia con la recepción del Certificado de Disponibilidad Presupuestal, concepto de viabilidad técnica, Estudio Previo y documentos soporte; y termina con la custodia de la carpeta.

**Condición:** El equipo auditor analiza la copia del convenio suministrada por el profesional a cargo de la oficina de pasaportes, en inspección de campo realizada el día 17 de septiembre del 2021 y los documentos obrantes dentro del convenio interadministrativo 008-2010 con el fondo rotatorio del ministerio de relaciones exteriores celebrado y ejecutados para la expedición de pasaportes, evidencia lo que a continuación se describe:

- No se encuentra publicado en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública los documentos obrantes de este convenio.

<sup>7</sup> 7.7. Certificar el cumplimiento o no de las obligaciones del contratista acorde con la realidad de la ejecución contractual, mediante la presentación mensual de los informes en los formatos destinados para tal fin.

<sup>8</sup> 8.1.18. Garantizar que se suscriban oportunamente las actas parciales, entrega, recibo final a satisfacción y liquidación de los bienes, servicios, suministros y obras, objeto del contrato o convenio.



 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

- No es posible validar los documentos soportes que evidencie la renovación de este convenio y la respectiva supervisión y vigilancia por parte de los Cooperantes.
- Falta de seguimiento del convenio y prórroga automática del mismo es de vital importancia informar que en materia de contratación estatal no es posible pactar prorrogas automáticas, situación que a sido ampliamente abordada por el consejo de estado, en atención a que la ley 80 de 1993 no establece tal posibilidad.

Se hace necesario garantizar la suscripción y publicación oportuna de todos los documentos procedentes de la ejecución del convenio, “verificar y supervisar la ejecución física de los mismos mediante evaluaciones de cumplimiento en las fechas establecidas y radicar en la Secretaría de Contratación mensualmente los informes de seguimiento.

**Causa:** Desconocimiento de las políticas de operación de los convenios, manual de contratación y de Supervisión.

**Efecto:** Con la omisión en la publicación de todos los documentos procedentes desde la suscripción del convenio su ejecución, adiciones, la respectiva verificación y supervisión del convenio interadministrativo en la plataforma SECOP II la entidad se expone a posibles vulneraciones de los principios de publicidad y transparencia de la contratación pública, además de probables exposiciones a sanciones disciplinarias generando con ello deficiencia en el seguimiento técnico del convenio mencionado.

**HALLAZGO N° 6. Falencias en la prestación del servicio del trámite de Expedición de pasaportes.**

**Criterio:** Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 Gobernación de Boyacá formuló de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011., en sus componentes Racionalización de Trámites y Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

Decreto Ley Anti trámites N°2106 de 2019 Expedida por el Gobierno Nacional el cual dicta disposiciones para que el Estado Colombiano y todas las entidades adscritas al sector público inicien de manera inmediata acciones tendientes a racionalizar, suprimir, reformar trámites existentes en la administración pública con el objetivo de mejorar la atención a los ciudadanos y llegar a las nuevas generaciones y brindarles una respuesta más ágil a sus solicitudes, teniendo en cuenta la facilidad que ofrecen las nuevas tecnologías.

ley 2052 de 2020: “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones” establece disposiciones transversales para facilitar y agilizar los procesos de la administración pública, garantizando el derecho a las personas a la información y mejorar el nivel de transparencia de las entidades públicas.

Protocolos de atención al ciudadano “A su Servicio Sumerché”: Este protocolo define y orientan la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés mediante todos los canales de atención, facilitando el contacto de la entidad y los usuarios, en aras al mejoramiento de la confianza en la relación Estado – Ciudadano.

Política de racionalización de trámites está orientada a facilitar el acceso a los ciudadanos, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites que brinda la Gobernación de Boyacá.

La Gobernación de Boyacá desde el Plan de Desarrollo Departamental “Pacto Social por Boyacá: “Tierra que sigue Avanzando” y el Subprograma 91.3 “A su servicio Sumerché”, reconoce la importancia de la atención a la ciudadanía, como un proceso estratégico y transversal en la Administración Pública, que se articula con directrices del orden Nacional. Por ello, la entidad ha puesto en marcha bajo el esquema del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- y su Política de Servicio Ciudadano, componentes como la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la Mesa Técnica de Servicio al Ciudadano, el Plan Anticorrupción,

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

que cuenta con el componente de Atención al Ciudadano y los planes Institucionales de capacitación y sensibilización a los servidores públicos de la entidad.

**Condición:** El equipo auditor mediante matriz comparativa, observación, entrevista y análisis de evidencias aportadas por parte del proceso nos evidencia lo que se describe a continuación.

1. teniendo en cuenta el reporte de PQRSD entregado por la Dirección de Atención al Ciudadano y analizado el 100% de las solicitudes realizadas para la vigencia 2020 y lo transcurrido del 2021, se encontró que el 40% de las PQRSD corresponden al trámite de pasaportes tipificadas como quejas por la inoperancia para la solicitud de citas y en la entrega de pasaportes, entre otros.
2. Revisadas las tablas de retención documental Unidad Administrativa- Despacho del Gobernador - Despacho de Secretaria de Gobierno y Acción Comunal que ya se encuentran aprobadas, se observa que existe una serie N° 1.6- 45 denominada Registros con subserie N° 1.6-45.17 denominada registro de expedición de pasaportes Ver imagen (imagen N° 5), sin embargo una vez realizada la consulta con la profesional de la oficina de pasaportes el equipo Auditor observo ausencia de los registros que permitan corroborar el cumplimiento de la implementación de las tablas de retención documental.

Imagen N° 3

1.6-45	REGISTROS																				
1.6-45.17	Registros de Expedición de Pasaportes				2	7	X														
	- Documento de identidad escaneado	P																			
	- Comprobante de Tesorería del Departamento	P																			
	- Formulario de trámite (Línea sistema)		EL																		
	- Fotocopia del pasaporte	P		PDF/A																	
																					Documento que acredita la identidad y la nacionalidad de un Ordenanza 049 de 2018 Art. 36 Los 2 años de tiempo de retención comienzan a partir del últ Central. Una vez la Subserie cumpla los tiempos de retención, se det acuerdo con lo establecido en el Decreto 1080 de 2015 del A Archivos Generales Territoriales y el Capítulo IX, Artículo 2.8 artículo 19, parágrafo 2. "Los documentos originales que pos sido reproducidos y/o almacenados mediante cualquier medi

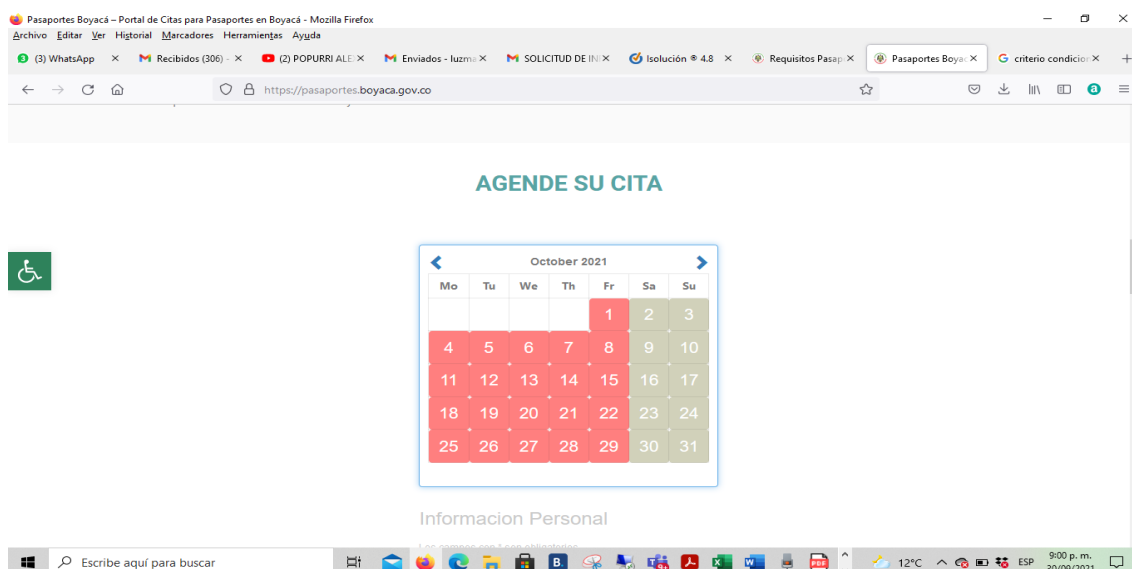
Fuente: elaboración propia equipo de auditoría.

3. El día 3 de septiembre del 2021 se realizó acompañamiento a un ciudadano a realizar el trámite de solicitud del pasaporte con el fin de indagar y conocer la percepción que se tiene en cuanto a la realización del trámite, desde el agendamiento de la cita hasta la recepción del respectivo pasaporte el equipo auditor pudo observar lo que a continuación se describe:

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

- Complejidad en el proceso de la asignación de las citas: se realiza el ejercicio para asignación de cita el 3 de Septiembre del 2021 ingresando a través del link <https://pasaportes.boyaca.gov.co/> y así agendar la cita, encontrando que para el mes de octubre ya no se cuenta con disponibilidad de citas como se puede corroborar en la imagen (Nº6); de igual forma para el mes de noviembre no es posible agendarla dado que si se selecciona un día del mes el sistema me nos arroja el mensaje "seleccione otro día" dicha información se puede corroborar con la imagen (Nº7).

Imagen Nº 4



- Realizada la consulta en el portal de citas para tramitar pasaportes en el enlace <https://pasaportes.boyaca.gov.co/> y realizando la comparación de la información publicada en el portal Requisito de Pasaportes enlace <https://www.boyaca.gov.co/requisitos-pasaportes/> equipo auditor encuentra que las indicaciones publicadas son diferentes en ambos sitios, al igual que la información de contactos telefónicos y estos no concuerdan con los descritos en la CIRCULAR No C - 2021 - 000890 – CIR del 14 de septiembre del 2021 emitida por la secretaria general de Boyacá, con el fin de mejorar la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, da a conocer el listado de números de celular oficial correspondiente a las diferentes dependencias.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

5. Ineficiencia en la atención de las líneas telefónicas: El quipo Auditor realiza la marcación a los números telefónicos 7420150 Ext: – 2307 – 2372 que están publicados en el portal de citas para tramitar el pasaporte en el enlace <https://pasaportes.boyaca.gov.co/> y no es posible establecer comunicación con la oficina de pasaportes.

Imagen N° 5



6. El equipo auditor realizo solicitud mediante correo electrónico a la oficina de pasaportes de la relación de citas que son agendadas por los distintos canales que se tienen dispuestos para las vigencias 2020 - 2021 y Consolidado diario de entrega de Pasaportes, además del consolidado mensual del año 2020 y lo transcurrido de la vigencia 2021; la información solicitada no fue allegada al equipo Auditor y por ende esta no pudo realizar análisis.

**Causa:**

- Desarticulación entre la secretaria de Gobierno Democracia y Participación Ciudadana, secretaria de Atención al Ciudadano y secretaria TIC ya que esto no contribuye a que el trámite se realice de manera eficaz y eficiente
- Carencia de recursos de carácter humano, financiero y logísticos que les impide desarrollar las actividades que aseguran el cumplimiento para que el ciudadano realice el trámite.
- Inoperancia de las plataformas virtuales para la asignación de citas.

**Efecto:**

- Inefectividad en el trabajo por desconocimiento de funciones.
- Falta de monitoreo
- Incumplimiento de disposiciones generales.

 <b>GOBERNACIÓN DE Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

- Informes y registros inexactos.
- Insatisfacción en el ciudadano.
- Posible incumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 en los componentes racionalización de tramites, atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información pública, adicional a esto insatisfacción del ciudadano frente al servicio que presta la entidad.
- Incremento de las PQRS respecto al servicio.
- Materialización de riesgos asociados al proceso.

### CONCLUSIONES DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición, acompañamiento por parte de los directivos y funcionarios de la secretaria en la apertura ejecución y cierre de la auditoria, de igual forma excelente atención brindada al momento de comunicación por los diferentes canales y de las inspecciones de campo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de comunicación entre las direcciones a la hora de dar respuestas a las solicitudes y compilación y entrega oportuna de la información.</li> <li>• Ausencia en la implementación de acciones tendientes al cumplimiento de sus funciones teniendo en cuenta la emergencia sanitaria.</li> </ul>

### RECOMENDACIONES

Se recomienda adecuar, actualizar y diseñar procedimientos y demás documentos que garanticen el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, con el fin de dar cumplimiento al objeto de la misma, además de implementar acciones y herramientas que permitan llevar a cabo actividades de manera virtual teniendo en cuenta las posibles limitaciones que se puedan presentar.

### ANEXOS:

FORMATO CORRELACIÓN HALLAZGOS-RIESGOS DEL PROCESO

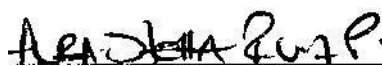
FORMATO DE VALIDACIÓN DE RESPUESTA DE OBSERVACIONES.

 GOBERNACIÓN DE <b>Boyacá</b>	<b>FORMATO</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
		<b>CÓDIGO: V-EG-F-015</b>
<b>INFORME FINAL</b>		<b>FECHA: 15/Oct/2019</b>

Elaboró:



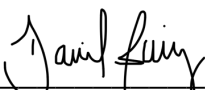
**Claudia Patricia Sierra**  
Auditor



**Aura Stella Ruiz**  
Auditor



**Adriana Vanegas**  
Auditor



**DAVID SUAREZ GÓMEZ**  
Asesor Oficina de Control Interno De Gestión

2 de diciembre del 2021  
Fecha de Aprobación