

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300
Para: MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL
De: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Asunto: INFORME FINAL AUDITORÍA DE CALIDAD - GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL

Referenciado(s)

N/A

Respetado Doctor Moncayo,

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2024, me permito remitir el informe final de la Auditoría de Calidad al proceso de Gestión Disciplinaria Distrital.

Este informe se da a conocer al señor Secretario y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16. “Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: (...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.

Los resultados de la auditoría, fueron socializados al proceso auditado en reunión de cierre realizada el 25 de noviembre de 2024, y sobre la cual se surtió la fase de remisión de informe preliminar y retroalimentación del auditado, de conformidad con el procedimiento “Auditoría interna - 2310300-PR- 031 versión 9”. No se recibieron observaciones al informe preliminar.

Este informe se remite a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, con el fin de que se revise la pertinencia de formular acciones respecto a las oportunidades de mejora identificadas.

Atentamente,

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 295b43cd-bf9c-458e-92bd-776f1f9d faef

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



CO21/962806

**CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA**

2311520-FT-018 Versión 03



OLGA MILENA CORZO ESTEPA

c.c.e.: CAMILO ANDRES PEÑA CARBONELL-OFCINA ASESORA DE PLANEACION VICTOR HUGO QUINTERO MARIN-OFCINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES HERNANDO ANDRES DE LA ROSA CHAMORRO-DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA ANGÉLICA MARIA ACUÑA PORRAS-SUBSECRETARIA JURIDICA DISTRITAL ELSA MARGARITA OROZCO MONTERO-DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFCINA DE CONTROL INTERNO

Revisó:

Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFCINA DE CONTROL INTERNO



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL

AUDITORIA DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL

NOVIEMBRE DE 2024

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CO21/962806
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:	4
7. FORTALEZAS.....	15
8. NO CONFORMIDADES.....	16
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	16
10. CONCLUSIONES	17

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

1. DATOS GENERALES

Fecha: 28 de noviembre de 2024
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital.
 Informe N°: 0
 Cliente de la Auditoria: Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios
 Líder Auditor: Olga Milena Corzo Estepa

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión Disciplinaria Distrital, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros, documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión Disciplinaria Distrital.

4. CRITERIOS

Norma ISO 9001:2015:

- Numeral 4.1 – Comprensión de la organización y de su contexto
- Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización
- Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Numeral 7.3 – Toma de Conciencia
- Numeral 8 - Operación
- Numeral 9.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
- Numeral 9.1.2 – Satisfacción del Cliente
- Numeral 9.1.3 - Análisis Y Evaluación
- Numeral 10 – Mejora

Documentación del Sistema Integrado de Gestión, lineamientos, circulares, resoluciones aplicables al sistema, así como los demás documentos del proceso de Gestión Disciplinaria Distrital.

5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Gestión Disciplinaria Distrital.

Carrera 8 No. 10 – 65
 Código Postal: 111711
 Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
 Info: Línea 195





CO21/962806

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA
2310300-FT-046 Versión 05

Página 3 de 18



 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:

Subsistema de Gestión de Calidad

6.1 METODOLOGÍA

Para adelantar la auditoría de calidad se realizaron las siguientes actividades:

- Revisión de requisitos aplicables a la ejecución de los procesos y documentos asociados.
- Solicitudes de información de acuerdo con el alcance y objetivos de la auditoría.
- Análisis de la información.
- Revisión documental del proceso y procedimientos asociados.
- Revisión de las herramientas de medición y seguimiento.
- Realización de entrevistas, pruebas de recorrido, aplicación de cuestionarios.

6.2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.

Para auditar estos numerales se creó un formulario con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización y su contexto y la toma de conciencia. Se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2024-2027, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución N° 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue respondido por doce (12) funcionarios y colaboradores del proceso. Los resultados mostraron un valor promedio de ocho (8) puntos sobre un total de diez (10), siendo un resultado óptimo sobre el conocimiento y toma de conciencia sobre el Sistema de Gestión de Calidad y las estrategias institucionales.

Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se revisó la caracterización del proceso, encontrando que allí se observan las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma y en la matriz de caracterización de productos o servicios. La última

actualización de la caracterización, según lo observado en el control de cambios es del 21 de octubre de 2021.

De otro lado, al revisar el normograma del proceso que se encuentra publicado en el SMART, se evidencia una norma derogada que no ha sido actualizada:

Normas derogadas

Directiva 003 de 2013 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Fecha de Expedición: 25/06/2013	Fecha de Entrada en Vigencia:	Medio de Publicación:	Temas
<p>La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.</p>			✉

DIRECTIVA 003 DE 2013
(Junio 25)
Derogado por la Directiva 008 de 2021.

PARA: SECRETARIOS (AS) DE DESPACHO, DIRECTORES (AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES (AS), PRESIDENTES (AS) Y DIRECTORES (AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, SOCIEDADES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, ALCALDES (AS) LOCALES, RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO Y VEEDORA.

DE: ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

ASUNTO: DIRECTRICES PARA PREVENIR CONDUCTAS IRREGULARES RELACIONADAS CON INCUMPLIMIENTO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS Y LA PÉRDIDA DE ELEMENTOS Y DOCUMENTOS PÚBLICOS.

[Ver Concepto de la Sec. Gral. 005 de 2009](#)
* Teniendo en cuenta que desde el año 2004 la

Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

Se realiza alineación entre la plataforma estratégica de la entidad, el proceso de Gestión Disciplinaria Distrital., sus productos y procedimientos, observando:

Misión Institucional: *Liderar la gestión jurídica del Distrito Capital mediante la defensa efectiva e íntegra de sus intereses. Promover el uso eficiente y transparente de los recursos públicos, la prevención del daño antijurídico, la promoción de la seguridad jurídica y la articulación interinstitucional, fomentando la innovación, la gestión del conocimiento y el control social para el desarrollo sostenible y a la confianza ciudadana, a través de la ejecución de políticas en contratación estatal, racionalización normativa, participación ciudadana incidente, gestión judicial y disciplinaria y la representación estratégica de la ciudad en los ámbitos jurídicos y es por ello que:*

- *Generamos soluciones jurídicas integrales.*
- *Formulamos políticas en materia jurídica y disciplinaria.*
- *Lideramos el quehacer de la gestión jurídica y disciplinaria.*
- *Establecemos unidad conceptual en materia jurídica.*
- *Verificamos que las Entidades Sin Ánimo de Lucro cumplan con su objeto social, sus estatutos y conserven su patrimonio.*
- *Diseñamos políticas de prevención del daño antijurídico y fortalecemos la contratación transparente.*
- *Avalamos la legalidad de las decisiones de la Administración Distrital y lideramos la defensa judicial en el Distrito Capital”.*

Objetivo del proceso	Objetivo estratégico asociado a la dependencia (Plan Estratégico 2024-2028)	Procedimientos /documentados	Objetivo del procedimiento	Productos asociados
Contribuir en la protección y mejoramiento de la función pública, mediante el desarrollo de herramientas y políticas disciplinarias que brinden asesoría y acompañamiento al operador disciplinario del Distrito Capital.	Prevención de faltas disciplinarias. Se implementarán estrategias para prevenir faltas disciplinarias en los servidores públicos y la resolución eficiente de los procesos que lleguen a conocimiento de la Secretaría.	2310430-PR-021 Orientación a los servidores públicos del D.C en derecho disciplinario y Política preventiva institucional	Brindar herramientas de prevención de las conductas disciplinarias para el fortalecimiento institucional y la lucha contra la corrupción, orientando a los servidores públicos del Distrito Capital, con el fin de contribuir a la ejecución de una política preventiva institucional y al desarrollo del derecho disciplinario.	P23- Orientación a servidores públicos del Distrito Capital
		2310430-PR-022 Capacitación a operadores disciplinarios del distrito capital	Brindar capacitación a los Operadores Disciplinarios, con el fin de contribuir a la protección de la función pública y lucha contra la corrupción, el procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de capacitación y finaliza con la emisión y entrega del certificado a los asistentes.	P24- Capacitación a operadores disciplinarios en materia disciplinaria
		2310430-PR-023 Formulación de directrices en materia de política pública disciplinaria distrital	Diseñar las directrices en materia de Política Pública Disciplinaria Distrital que contribuyan al fortalecimiento institucional y el desarrollo de la Administración Distrital.	P25- Formulación de políticas o directrices en materia disciplinaria.

FUENTE: Elaboración propia OCI, con base en los documentos del proceso y el Plan Estratégico 2024-2028.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa alineación entre las directrices generales del proceso, metas del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura, y del Plan Estratégico 2024-2028.

De otra parte, se observa el estado de los documentos del proceso, así:

Código	Documento	Fecha de vigencia	Versión
2310430-PO-07	Gestión Disciplinaria Distrital	21/10/2021	6
2310430-PR-021	Orientación a los servidores públicos del D.C en derecho disciplinario y política preventiva institucional	12/10/2022	7
2310430-PR-022	Capacitación a operadores disciplinarios del distrito capital	28/10/2021	6
2310430-PR-023	Formulación de directrices en materia de política pública disciplinaria distrital	22/06/2021	3

FUENTE: SMART – Reporte documentos del proceso

Teniendo en cuenta que a partir de la vigencia 2024 se han están implementando estrategias innovadoras o de acompañamiento a las entidades del nivel central y descentralizado, mediante otras formas de orientación, como son brigadas, orientaciones sobre requerimientos específicos, entre otras, se recomienda actualizar los documentos que se consideren necesarios, de manera que se involucren en el Sistema de Gestión Integrado de la entidad, con el fin de verificar su aporte al logro de los objetivos, y orientar la toma de decisiones.

Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Para evaluar este numeral se verificó el cumplimiento de los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión – “Roles y Responsabilidades del SIG” y la Resolución 107 de 2018, encontrando que se da cumplimiento a los mismos, en especial a los conferidos al líder del proceso auditado y el gestor del SIG.

Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión Disciplinaria Distrital, cuenta con dos (2) riesgos de gestión identificados y gestionados para la vigencia 2024.

Riesgo 1. *Posibilidad de afectación reputacional, por la inasistencia de los servidores públicos a las orientaciones en responsabilidad disciplinaria, debido a debilidades en la difusión de la información y convocatoria de las orientaciones a los servidores públicos.*

Riesgo 2. *Posibilidad de afectación reputacional, por incumplimiento en la expedición de la directiva en materia disciplinaria, debido a falta de consenso entre los actores que intervienen en la expedición y ausencia de planificación.*

Se observa que estos riesgos han sido formulados teniendo en cuenta la política de administración del riesgo institucional, en las distintas fases de identificación, valoración y evaluación de los mismos, encontrando la siguiente calificación:

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Evaluación zona de riesgo inherente	Opciones de manejo del riesgo	Descripción del control	Probabilidad	Impacto	zona de riesgo residual	Opciones de manejo
Riesgo 1	BAJA (40%)	LEVE (20%)	Zona de Riesgo BAJA	Aceptar el riesgo	El profesional a cargo del proceso de orientación por parte de la DDAD, verifica que los tiempos de atención de las diferentes actividades se lleven a cabo a través del Cronograma(...)	BAJA (40%)	LEVE (20%)	Zona de Riesgo BAJA	Aceptar el riesgo

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Evaluación zona de riesgo inherente	Opciones de manejo del riesgo	Descripción del control	Probabilidad	Impacto	zona de riesgo residual	Opciones de manejo
Riesgo 2	MUY BAJA (20%)	LEVE (20%)	Zona de Riesgo BAJA	Aceptar el riesgo	El profesional a cargo de la formulación de la Directiva verifica los tiempos de atención de las actividades definidas en el Plan de Trabajo, acordado con el experto (...).	MUY BAJA (20%)	LEVE (20%)	Zona de Riesgo BAJA	Aceptar el riesgo

FUENTE- SMART Reporte monitoreo de riesgos de gestión

Se observa en el mapa de riesgos que cada uno de los riesgos cuenta con un control asociado, sobre los cuales se evidencia cumplimiento en el reporte de monitoreo correspondiente al segundo cuatrimestre. Teniendo en cuenta que son riesgos en zona de riesgo baja, no tienen definidos planes de acción.

Para el riesgo No. 2 relacionado con la directiva, se informa que su periodicidad está definida como una meta de Política Pública Distrital, en la cual se ha fijado al menos una directriz en cada vigencia, y que a su vez está desarrollado mediante el procedimiento Formulación de directrices en materia de política pública disciplinaria distrital, teniendo en cuenta lo anterior y el seguimiento a su cumplimiento mediante el indicador y el procedimiento, es necesario evaluar su formulación de manera que se optimicen y racionalicen los reportes de la gestión.

8. Operación

Para verificar los numerales aplicables al proceso, y asociado a la Operación, se tomó como muestra el producto denominado “Orientación a servidores públicos del Distrito Capital”, y se verificaron las siguientes orientaciones:

Orientación	Fecha de realización	Cantidad de participantes
Taller presencial: Formulación del pliego de cargos del CGD - Elementos Jurídicos y Tecnológicos	19-04-2023	26
Ley de Garantías electorales y participación indebida en política	19-05-2023	248
Política de protección al denunciante	7-07-2023	54
Responsabilidad disciplinaria en el Sistema Electrónico de Contratación Pública	10-05-2024	72
El poder preferente de la Procuraduría en el DC	18-10-2024	28

Conversaciones con Oficinas de Juzgamiento Disciplinario	22-10-2024	46
--	------------	----

FUENTE: Tomado de reporte remitido por la DDAD



Numeral 8.1. Planificación y Control Operacional

La entidad cuenta con el Procedimiento caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5, cuyo propósito es “*Caracterizar y controlar los productos y/o servicios y dar tratamiento a aquellos que incumplen con las características y los requisitos definidos por la Entidad, para prevenir su uso o entrega no intencional*”. El cual inicia con la definición y caracterización del producto y/o servicio misional y finaliza con el seguimiento al Producto No Conforme de ser necesario. La consulta de este instrumento se realiza en enlace de la caracterización del proceso, no obstante se observa que dicho documento no se encuentra actualizado, lo que puede generar confusión y errada información, en especial para la verificación y socialización de los criterios de calidad que tienen que tener los productos y servicios ofrecidos.

A partir de la información reportada en la matriz, se actualiza el Portafolio de Productos y Servicios de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web de la SJD, el cual se verifica en el siguiente enlace <https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2024-11/Portafolio%20Versio%CC%81n%2011.pdf>.

Para la verificación del producto “Orientación a servidores públicos del Distrito Capital, se observa:

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO	REQUISITOS
Comprende la orientación en materia disciplinaria, dada a los servidores públicos del Distrito Capital y a los particulares que ejercen funciones públicas, con el fin de mitigar la ocurrencia de conductas disciplinarias.	<p>Físicas:</p> <p>Orientación presencial: La orientación se debe dar en espacios acordados entre la DDAD y la entidad distrital receptora, acompañada con equipos audiovisuales y/o otro medio de apoyo.</p> <p>Orientación virtual: Cuando la Orientación se genere de manera virtual es necesario contar con un equipo con acceso a internet.</p> <p>De Comportamiento: La orientación debe ser cortés, amigable y verás.</p> <p>Tiempo: Se debe establecer la duración de la orientación.</p> <p>Funcionales: La orientación está relacionada a la materia disciplinaria y políticas de prevención, de acuerdo con los contenidos planificados.</p>	<p>Cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir los temas. Programar las actividades que se llevarán a cabo. Estimar los recursos necesarios y ayudas técnicas y/o educativas a utilizar. Establecer la duración de la orientación. <p>Legales:</p> <p>Decreto 323 de 2016 Artículo 14 Numeral 3.</p> <p>Inherentes o de Uso:</p> <p>Si la Orientación es presencial es necesario contar con un espacio físico adecuado para su realización.</p> <p>Es necesario contar con medios electrónicos e internet para poder desarrollar la orientación de manera virtual.</p> <p>Establecidos por la Organización:</p> <p>Según lo establecido en el Procedimiento interno 2310430-PR-21.</p>

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente

En la página de la Secretaría Jurídica Distrital hay un espacio destinado para brindar información de los productos y servicios, la atención de las consultas y presentación de PQRS. Se puede acceder a esta información, el enlace: <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania>.

Adicional a los canales oficiales de atención, para el proceso de Gestión Disciplinaria y el producto de Orientaciones a servidores públicos del Distrito Capital, se determina en la caracterización de productos y servicios:

USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	TIPO DE RESPUESTA AL USUARIO	CANAL Y SITIO DE ATENCIÓN	CONDICIÓN O TRÁMITE PARA ACCEDER AL PRODUCTO O SERVICIO
Usuarios: Servidores públicos del Distrito Capital y particulares que ejercen funciones públicas.	Orientación presencial o virtual.	Presencial y/o virtual.	Requisito: Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que hagan parte de una Entidad del Distrito.

Numerales 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios, 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios y 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Los productos y servicios que presta la SJD están documentados en la matriz de caracterización de productos y/o servicios, allí se establece la descripción del producto o servicio, sus características, requisitos (tipo de requisito - del cliente, legal o reglamentario, inherente o de uso y los establecidos por la organización - y definición del requisito), los criterios de aceptación, usuarios y partes interesadas, tipo de respuesta al usuario, canal y sitio de atención, condición o trámite para acceder a los mismos, esta se encuentra publicada en la intranet de la SJD y se puede consultar en el siguiente enlace <https://intranet.secretariajuridica.gov.co/intranet/componentes-del-s-i-g>.

Adicionalmente, en la página web de la entidad se encuentra publicado el portafolio de productos y servicios V11, el cual fue actualizado en octubre de 2024. Documento que es revisado y actualizado semestralmente o cuando se presenta un cambio aplicable, de acuerdo con el marco operacional del procedimiento caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5.

Se observa para la vigencia 2024, actualización para los productos del proceso, en lo relacionado con el Producto 23- Orientación a servidores públicos del Distrito Capital, en cuanto a canal, sitio de atención y condiciones para acceder al trámite, los cuales se encuentran referenciados en la tabla anterior.

Numeral 8.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.

En el procedimiento caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5, se establece como un punto de control la actividad No. 4 “*Verificar antes de su emisión y/o durante el proceso de elaboración que el producto o servicio cumpla con la totalidad de las características y requisitos descritos en el Formato “Matriz de Caracterización de Productos y/o Servicios”*”



Para verificar el cumplimiento de este numeral, se tomó el producto y muestras antes referenciados:

Orientación	Fecha de realización	Cantidad de participantes
Taller presencial: Formulación del pliego de cargos del CGD - Elementos Jurídicos y Tecnológicos	19-04-2023	26
Ley de Garantías electorales y participación indebida en política	19-05-2023	248
Política de protección al denunciante	7-07-2023	54
Responsabilidad disciplinaria en el Sistema Electrónico de Contratación Pública	10-05-2024	72
El poder preferente de la Procuraduría en el DC	18-10-2024	28
Conversaciones con Oficinas de Juzgamiento Disciplinario	22-10-2024	46

FUENTE: Tomado de reporte remitido por la DDAD

Las características o requisitos que se evaluaron para esta muestra fueron los determinados en la caracterización y en el procedimiento, evidenciando:

- El procedimiento cuenta con una primera actividad que define “*Adelantar los trámites pertinentes para la contratación*”, siendo esta una actividad que puede o no requerirse, en tanto las orientaciones pueden ser brindadas por contratistas o personal de la planta.
- Para la definición del temario de la orientación y el establecimiento de la programación, definidas en las actividades 2 y 3, se observan actas en las cuales se aprueba el cronograma anual de las mismas, así como la evaluación y modificaciones al mismo, no obstante no se observa la aprobación del contenido, metodología, tiempo del desarrollo, objetivos, contenido del programa, estimación de recursos, duración, entre otras, situación que puede derivar en la entrega no intencional de un producto que no cumpla con los criterios y lineamientos institucionales.
- Para las orientaciones verificadas de la vigencia 2024, se observan reuniones previas en las cuales se tuvo como objetivo “*La delimitación de contenidos*”, lo cual evidencia control del contenido con antelación a la presentación, lo que permite a la líder del proceso asegurarse del cumplimiento de los objetivos inicialmente previstos. Se recomienda en estas actas incluir la aprobación expresa por parte de la Directora Distrital de Asuntos Disciplinarios, así como el diligenciamiento de asistencia (así sea virtual), de todos los involucrados en cada orientación, todo lo anterior como evidencia de la conformidad del producto prestado a los servidores públicos distritales.

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

Numeral 8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La identificación de las salidas se establece tanto en la Matriz de Caracterización de Productos y/o Servicios, como en el procedimiento "2310430-PR-021 Orientación a los servidores públicos del D.C. en Derecho disciplinario y política preventiva institucional", para el caso de la muestra verificada:

- Se observó que las orientaciones revisadas cumplen con los requisitos definidos. A excepción de la aprobación de los contenidos, programa, metodología de las sesiones del 2023, situación superada en las de 2024, evidenciando mejora continua en el proceso.
- Cumplen con los criterios de aceptación, teniendo en cuenta lo antes mencionado.
- Teniendo en cuenta el objetivo y el alcance del producto analizado, se observa que asisten de entidades del orden nacional, entes de control, entre otros, que si bien no podrían ser excluida su participación en los espacios generados por la entidad, son tenidos en cuenta para la contabilización y medición de satisfacción. Se debe realizar verificación y depuración de estos datos.

Numeral 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

En el marco de las orientaciones realizadas, la información perteneciente a los clientes está asociada únicamente a los datos personales de inscripción y asistencia, las cuales son suministradas y recopiladas bajo las políticas de datos personales.

Numeral 8.5.4 Preservación

Se observa que los documentos derivados de las orientaciones realizadas por parte del proceso de Gestión Disciplinaria Distrital, se encuentran dispuestos en los archivos de gestión del proceso.



Numeral 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Posterior a la realización de las orientaciones, el proceso tiene definido la aplicación de encuestas de satisfacción, las cuales son tabuladas y presentadas dentro de los informes de gestión de la dependencia.

Numeral 8.5.6 Control de los Cambios

Para 2024 se realizó actualización de la "caracterización y control de productos y servicios Código 2310100-PR-007 V5", en lo que respecta al producto de orientaciones, la cual ha quedado identificada en el control de versiones del documento.

Se recomienda que las actualizaciones realizadas se reflejen en los procedimientos u otros documentos que se consideren pertinentes, con el fin de garantizar la trazabilidad y cumplimiento

 	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

de requisitos específicos, en lo relacionado con mediaciones y asesoría, así como otras modificaciones que se deriven de la actualización de la plataforma estratégica, objetivos y proyectos de inversión asociados a la temática.

Numeral 8.6 Liberación de los productos y Servicios

Según lo indicado en la matriz de Productos y Servicios para la liberación del producto “Orientación a servidores públicos del Distrito Capital” se debe cumplir con el siguiente aspecto:

1. *Se elabora y aprueba la formulación del proyecto por parte del Gerente del proyecto.*
2. *La Director/a Distrital de Asuntos Disciplinarios aprueba mediante Acta de reunión y/o Correo electrónico y Cronograma vigencia.*

Para el primer criterio de aceptación y liberación de las orientaciones, no es clara su relación con el producto, lo anterior teniendo en cuenta que hay orientaciones que pueden ser realizadas mediante un proyecto de inversión y otras no, así mismo no es claro en qué momento la formulación y aprobación de un proyecto de inversión por parte de un gerente de proyecto incluye las orientaciones realizadas.

Para el segundo criterio se observa cumplimiento de aprobación del cronograma general por parte de la Directora de Asuntos Disciplinarios.

Numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes

No se evidenciaron reportes de productos o servicios no conformes en el proceso.

Numeral 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

En el aplicativo SMART se observa que el proceso de Gestión Disciplinaria Distrital tiene formulados y vigentes, los siguientes indicadores:

Indicador: 429 SUMATORIA DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO ORIENTADOS EN TEMAS DE RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA Proceso: GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL Código:DIS-GD02	Eficacia	2024 Trimestral	T 1	100	100	100 %
			T 2	100	100	100 %
			T 3	100	100	100 %
			T 4	100		0%

Indicador: Nivel de satisfacción de las orientaciones realizadas a los servidores públicos del Distrito Capital. Proceso: GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL Código:DDAD 4	Efectividad.	2024 Semestral	S 1	70	95	135.71 %
			S 2	70		0%

Sobre estos indicadores, se observa:

1. Para el caso de sumatoria de servidores orientados los registros para 2024 no es consistente los datos registrados con la fórmula, unidad de medida ni objetivo del indicador: “Registrar el número de servidores públicos orientados en temas disciplinarios”, pues se ha registrado 100 en términos de porcentaje.
2. Se observa para el primer semestre un cumplimiento del 135.71% del indicador de satisfacción, el cual se encuentra sobre una meta del 70% de servidores con calificación buena y excelente, se observa en las encuestas aplicadas un nivel superior al 90%, situación que permite recomendar un análisis de la base o meta de satisfacción para este indicador, pues es evidente que 70% es muy por debajo de los niveles que tiene el proceso y que se ha mantenido desde la vigencia 2023.

Numeral 9.1.2 Satisfacción del Cliente

Para el cumplimiento de este numeral se aplican para todas las orientaciones encuestas de satisfacción, en las cuales se incluyeron para la actual vigencia nuevos criterios y preguntas que sirve como insumo para tomar decisiones sobre este producto.

No se observó elaboración de ficha técnica que permita determinar los parámetros sobre los cuales se aplican estos instrumentos, de manera que quede documentada: técnica de recolección, población, muestreo aplicable, tamaño de la muestra, entre otros.

Respecto a las jornadas de orientación realizadas en octubre, se observó encuesta de satisfacción de dichos eventos. Se recomienda, realizar tabulación de las encuestas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción del cliente y que sirva como una herramienta para la toma de decisiones.

Numeral 9.1.3 – Análisis y Evaluación

Se observa que para el segundo semestre derivado de las acciones y metas del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura, se definió una nueva métrica de inversión para el proceso, mediante el indicador “Nivel de avance en la estructuración, mantenimiento de la metodología para fortalecer la Gestión Disciplinaria Distrital, con una periodicidad de medición mensual, y con las siguientes metas para el cuatrienio:

PROGRAMACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN O GESTIÓN				
Vigencia:	2024	2025	2026	2027
Magnitud programada:	0.15	0.3	0.3	0.25
Creación	<input checked="" type="checkbox"/>			
Modificación		<input type="checkbox"/>		
Anulación				<input type="checkbox"/>

FUENTE: OAP – Hoja de vida indicadores

La medición se ha realizado mediante el reporte POAI determinado por la Oficina Asesora de Planeación y reportado mediante el sistema distrital de seguimiento a las metas del PDD – SEGPLAN.

Numeral 10 – Mejora.

- El proceso no tiene planes de mejoramiento en estado abierto.

7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración para desarrollar el programa de auditoría.
2. Para auditar los numerales 4.1 y 7.3 de la Norma ISO 9001:2015 se aplicó instrumento de valoración del conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se recibió mediante formulario virtual las respuestas de doce funcionarios o contratistas del proceso. Los resultados mostraron un valor promedio de ocho (8) puntos sobre un total de diez (10).
3. Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto, 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,

5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización, 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.3 – Toma de Conciencia, 8 – Operación, 9.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 9.1.2 – Satisfacción del Cliente, 9.1.3 - Análisis Y Evaluación, 10 – Mejora.

8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron no Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Para el criterio de aceptación y liberación de las orientaciones a los servidores públicos: “*Se elabora y aprueba la formulación del proyecto por parte del Gerente del proyecto*”, se recomienda describir de manera detallada cual es el criterio que media para aceptar cada producto, en este caso se incluye la aprobación de un proyecto que no es claro a cuál hace referencia, ni determina si son actividades provenientes de recursos de inversión, situación que no es consistente con la realidad evidenciada.

Las formulaciones de los proyectos de inversión asociados no contienen temáticas ni información específica sobre el producto evaluado.

Se recomienda revisar y actualizar en lo correspondiente, la caracterización de productos y servicios, formulando de manera clara y detallada el criterio definido.

- Se observan dos indicadores de gestión en el sistema SMART, sobre los cuales se evidencia:

<p>Indicador: 429 SUMATORIA DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO ORIENTADOS EN TEMAS DE RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA</p> <p>Proceso: GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL</p> <p>Codigo:DIS-GD02</p>	Eficacia	2024 Trimestral	T 1	100	100	100 %
			T 2	100	100	100 %
			T 3	100	100	100 %
			T 4	100		0%

Para el caso de sumatoria de servidores orientados los registros para 2024 no es consistente los datos registrados con la fórmula, unidad de medida ni objetivo del indicador: “Registrar el número de servidores públicos orientados en temas disciplinarios”, pues se ha registrado 100 en términos de porcentaje.

Indicador: Nivel de satisfacción de las orientaciones realizadas a los servidores públicos del Distrito Capital. Proceso: GESTIÓN DISCIPLINARIA DISTRITAL Código:DDAD 4	Efectividad.	2024 Semestral	S 1	70	95	135.71%
			S 2	70		0%

Se observa para el primer semestre un cumplimiento del 135.71% del indicador de satisfacción, el cual se encuentra sobre una meta del 70% de servidores con calificación buena y excelente, se observa en las encuestas aplicadas un nivel superior al 90%, situación que permite recomendar un análisis de la base o meta de satisfacción para este indicador, pues es evidente que 70% es muy por debajo de los niveles que tiene el proceso y que se ha mantenido desde la vigencia 2023.


- Teniendo en cuenta que los criterios de aceptación y liberación de los productos y servicios son determinantes para medir la efectividad del sistema de gestión de calidad del proceso, se hace necesario revisar de manera integral la caracterización del producto, para este caso, en lo que respecta al producto: “Orientación a servidores públicos del Distrito Capital”, pues se observan criterios de aceptación desde los cuales se garantiza que se implementan disposiciones planificadas y etapas adecuadas para verificar el cumplimiento de los requisitos definidos, pues solo se identificaron dos criterios de aceptación que son generales y no permiten realizar la trazabilidad completa de la verificación de todos los requisitos, ni en las etapas propias de cada orientación: Se elabora y aprueba la formulación del proyecto por parte del Gerente del proyecto y la Director/a Distrital de Asuntos Disciplinarios aprueba mediante Acta de reunión y/o Correo electrónico y Cronograma vigencia.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso de Gestión Disciplinaria Distrital, se identificaron tres (3) fortalezas, y tres (3) oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

Así mismo, se identifican las siguientes recomendaciones, con el fin de que sirvan de insumo para la toma de decisiones y que contribuyan al mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad en el proceso:

- Se observa en el procedimiento 2310430-PR-021 Orientación a los servidores públicos del D.C. en Derecho disciplinario y política preventiva institucional”, el marco operacional que determina *“Realizar seguimiento y acompañamiento en la inscripción de los módulos de orientación y en el desarrollo del contenido de los mismo, con los directores o jefes de área*

 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
	INFORME DE AUDITORIA

de *Talento Humano o Gestión Humana*”, situación que no se observa en la prueba de recorrido, ni se evidencia existencia de módulos a los cuales deben inscribirse para acceder a una orientación, para lo que se recomienda verificar y realizar las actualizaciones que se requieran.

- Se recomienda elaborar ficha técnica de las encuestas de satisfacción aplicadas, con base en el procedimiento 2310100-PR-005 – Elaboración de encuestas, del proceso de planeación y mejora continua, de manera que se encuentre documentados los parámetros sobre los cuales se aplican estos instrumentos, de manera que quede documentada: técnica de recolección, población, muestreo aplicable, tamaño de la muestra, entre otros. Así como un control sobre la trazabilidad y ajustes que se realicen sobre este instrumento.

Así mismo, en el cuerpo del informe se han generado otras recomendaciones a ser tenidas en cuenta en las actividades de mejora continua del proceso.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso de Gestión Disciplinaria Distrital, se identificaron tres (3) fortalezas y tres (3) oportunidad e mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso, asociadas a las muestras seleccionadas, han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD.

(Original Firmado)
**Jefe Oficina de Control Interno –
 Auditora Líder**
 Olga Milena Corzo Estepa