



ALCALDÍA MAYOR

BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO 09-06-2017  
 Al Contestar Cite este Nro.: 2017IE2209 C 1 Fol: 11 Anex: 0  
 Origen: Sd: 42 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA  
 Destino: DIRECCIÓN GENERAL/VARGAS HERNANDEZ RICHARD ALBERTO  
 Asunto: INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA  
 Observ.:

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA** : RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ  
DIRECTOR GENERAL IDIGER

**DE** : DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO** : Informe de Auditoría – Procedimiento de Asistencia Técnica

**Fecha** : Junio 09 de 2017

Cordial Saludo,

De conformidad con el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno, es la dependencia encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

En el marco de esta función y de acuerdo con lo aprobado en el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2017, se realizó la auditoría interna al procedimiento de Asistencia Técnica.

El informe final que se presenta a continuación incluye los ajustes que se consideraron pertinentes de acuerdo con la Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a las observaciones del Informe Preliminar recibidas, mediante comunicación interna 2017IE2148 y las discutidas en la reunión de cierre.

Es importante mencionar que este informe refleja las fortalezas, debilidades y recomendaciones identificadas en la auditoría, las cuales buscan propiciar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y blindar a la entidad en sus procesos y en la materialización de riesgos de todo tipo.

La auditoría se llevó a cabo cumpliendo la Norma Técnica de Calidad para las

*Alex  
Junio 09 P  
11:35 am*





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Entidades Públicas NTCGP 1000:2009, ISO 14001:2004 y MECI 1000:2014.

Frente a los resultados del informe de auditoría y evaluación, los responsables de los procesos, deberán generar el Plan de Mejoramiento de las debilidades identificados en un plazo máximo de 8 días hábiles y remitirlo a la Oficina de Control interno para su revisión.

Los argumentos expuestos por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático - grupo funcional de Asistencia Técnica mediante la comunicación 2017IE2148, presentan un análisis de las causas que pueden estar generando dichas debilidades, pero no desvirtúan las mismas.

Cordialmente,

**DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa   
Revisó: Diana Constanza Ramírez Ardila  
Aprobó: Diana Constanza Ramírez Ardila



OP-CER45197



CO-SC-CER453486



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER306134

Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER306134  
Certificado N° GP-CER453497

Documento de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

09-06-2017-11

Al Contestar Cite este Nro.:2017IE2209 O 1 Fol:11 Anex:0

Origen: Sd:42 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Destino: SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C./AREVALO SANCHEZ DIANA PATRICIA

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Asunto: INFORME FINAL DE AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA

Observ.:

## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA**

**: DIANA PATRICIA ARÉVALO SÁNCHEZ**  
Subdirectora Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

**DE**

**: DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO**

: Informe Final de Auditoría al Procedimiento de Asistencia Técnica

**Fecha**

: Junio 09 de 2017

Cordial Saludo,

De conformidad con el artículo 9º de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno, es la dependencia encargada de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía, asesorando a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

En el marco de esta función y de acuerdo con lo aprobado en el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2017, se realizó la auditoria interna al procedimiento de Asistencia Técnica.

El informe final que se presenta a continuación incluye los ajustes que se consideraron pertinentes de acuerdo con la Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a las observaciones del Informe Preliminar recibidas, mediante comunicación interna 2017IE2148 y las discutidas en la reunión de cierre.

Es importante mencionar que este informe refleja las fortalezas, debilidades y recomendaciones identificadas en la auditoria, las cuales buscan propiciar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y blindar a la entidad en sus procesos y en la materialización de riesgos de todo tipo.

*Alcaldía Mayor  
Junio 9/17  
11:34 AM*



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

La auditoría se llevó a cabo cumpliendo la Norma Técnica de Calidad para las Entidades Públicas NTCGP 1000:2009, ISO 14001:2004 y MECI 1000:2014.

Frente a los resultados del informe de auditoría y evaluación, los responsables de los procesos, deberán generar el Plan de Mejoramiento de las debilidades identificados en un plazo máximo de 8 días hábiles y remitirlo a la Oficina de Control interno para su revisión.

Los argumentos expuestos por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático - grupo funcional de Asistencia Técnica mediante la comunicación 2017IE2148, presentan un análisis de las causas que pueden estar generando dichas debilidades, pero no desvirtúan las mismas; por lo tanto se mantienen las debilidades, teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

1. Debilidad 1: No se evidencia en el aplicativo SIRE seguimiento al 100% de las recomendaciones emitidas en los diagnósticos técnicos: Respecto a la observación realizada en la comunicación 2017IE2148, en la reunión de cierre de la Auditoría, se aclaró que los Diagnósticos Técnicos revisados corresponden en su mayoría a la vigencia 2016, por lo tanto los tiempos para el cargue del documento y sus respectivas recomendaciones ya debe estar finalizado. Se ajusta el título de la debilidad para mayor comprensión quedando así: "Debilidad 1. De la muestra revisada de diagnósticos técnicos se evidencia que el 27% de recomendaciones emitidas no son cargadas en el aplicativo SIRE y de las cargadas el 84% no tienen seguimiento".

2. Debilidad 2. Procedimiento Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3 desactualizado: De acuerdo a la respuesta dada a través de la comunicación 2017IE2148, no se han generado puntos prioritarios en los últimos años, por no presentarse las condiciones que ameriten dicha priorización, no obstante en la reunión de cierre se explica la procedencia de esta debilidad en la cual se relaciona no solamente la recomendación a puntos de intervención prioritaria, sino también el registro de producto no conforme y el cargue de documentos y recomendaciones; respecto al recomendación a puntos de intervención prioritaria se resalta que de acuerdo a las entrevistas realizadas, en la actualidad se plantean criterios diferentes que deben actualizarse en el procedimiento. Se mantiene.

3. Debilidad 3. Trazabilidad Diagnósticos Técnicos generados por eventos de emergencia no disponible: Respecto a la observación realizada mediante la





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

comunicación 2017IE2148, se aclara que la debilidad hace referencia a la no existencia de trazabilidad de los Diagnóstico Técnicos correspondientes a emergencias, no a la trazabilidad de la emergencia, eso significa que no es posible determinar cuántas emergencias han tenido visita técnica, cuanto se tarda en la generación del DI, entre otros aspectos. Se ajusta la redacción del título para dar mayor especificidad a la debilidad: "No existe un mecanismo formal que permita realizar trazabilidad de los diagnósticos técnicos generados por eventos de emergencia"

4. Debilidad 4. Debilidades en la planeación operativa del proceso: En reunión de cierre se explicó detalladamente el fundamento de la debilidad, haciendo claridad sobre el análisis realizado de manera cuantitativa en el que se relacionan todos los diagnósticos emitidos durante la vigencia 2016. Se mantiene la debilidad.

5. Debilidad 5. Fallas en la estandarización del proceso y en el control de los tiempos para la emisión de diagnósticos: En reunión de cierre se explican los comportamientos que tienen los tiempos para cada una de las subetapas en la generación de un diagnóstico; respecto a la observación realizada en la comunicación 2017IE2148, es válida teniendo en cuenta la ocurrencia de imprevistos que generan atrasos, por lo tanto se recomienda, el registro de estos casos u otros que puedan desviar los tiempos de respuesta, para que los próximos análisis permitan evidenciar estas condiciones. Se mantiene la debilidad.

6. Debilidad 8. Proceso de capacitación a auxiliares administrativas: Se mantiene la debilidad de acuerdo a los motivos expuestos, con la claridad de que va dirigida principalmente al grupo funcional de Talento Humano.

Cordialmente,

**DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa

Revisó: Diana Constanza Ramirez Ardila

Aprobó: Diana Constanza Ramirez Ardila





 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 OBJETIVO**

Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de la ejecución del procedimiento "Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3", en la gestión de recursos, así como la calidad, oportunidad e impacto de los resultado obtenidos.

### **1.2 ALCANCE**

Impacto de los resultados de las vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016, y la gestión y emisión de diagnósticos técnicos correspondiente a la vigencia 2017.

### **1.3 PERIODO EVALUADO**

Vigencias 2013 a 2017.

### **1.4 DURACIÓN DE LA AUDITORIA**

Abril 05 de 2017 a Mayo 18 de 2017.

### **1.5 CRITERIOS**

- \* Constitución Política de Colombia.
- \* NTC-GP 1000: 2009 Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública.
- \* NTC-ISO 14001: 2004 Norma Técnica Colombiana Sistemas de Gestión Ambiental.
- \* MECI 2014: Modelo Estándar de Control Interno.
- \* Procedimiento: Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3.

## **2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### **2.1 PERSONAS ENTREVISTADAS O CONTACTADAS**

- Jairo William Torres Becerra - Profesional Especializado 222-29, Líder Grupo Funcional de Asistencia Técnica.
- Johanna Catherine Fagua Tuberquia – Profesional Universitario 219-12, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Iván Camilo Ibagos Vargas – Profesional Especializado 222-23, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Nelson David Millán del Valle Profesional Universitario 219-12, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Jesyca Rosy Orjuela Aya – Profesional Universitario 219-12, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Freddy Enrique Quiroga Quira – Profesional Universitario 219-12, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Diana Lucia Chávez Agudelo– Profesional Universitario 219-12, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ALBERTO Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

- Edwin Ricardo Álvarez Vega – Contratista, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Jairo Mauricio Díaz Salazar– Contratista, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Enrique José Linero Soto – Contratista, Coordinación de Asistencia Técnica CAT.
- Elsa Lucia Trujillo Romero – Contratista, Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.
- María Magdalena Coronado –Contratista, Auxiliar Administrativa de Asistencia Técnica

## 2.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA EVALUADOS

- Procedimiento: Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3.
- Formato de Visita Técnica GAR-FT-01 versión 2.
- Formato de Solicitud de Evacuación o Restricción Parcial versión 6.
- Contrato de Prestación de Servicios 201 de 2017.
- Contrato de Prestación de Servicios 202 de 2017.
- Contrato de Prestación de Servicios 213 de 2017.
- Contrato de Prestación de Servicios 236 de 2017
- Manuales de funciones grados 12, 23 y 29 – Grupo funcional de Asistencia técnica.
- SEC-FT-31 Matriz Identificación de Peligros.
- PLE-FT-13 Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.
- SEC-FT-13 Mapa de Riesgos Institucional.
- Muestra de Diagnósticos Técnicos DI 2016,2017.

## 2.3 ACTIVIDADES EJECUTADAS

### 2.3.1. Revisión de información previa

Se recolectó y revisó la documentación pertinente.

### 2.3.2. Generación lista de verificación

Para la realización de las entrevistas se diseñó una lista de verificación basada en los lineamientos del MECI 2014, la NTC-GP 1000:2009 y la NTC ISO 14001:2004.

### 2.3.3. Reunión apertura de auditoria

El 05 de abril de 2017, se realizó reunión de apertura de auditoría; los temas tratados en la reunión fueron: i) Programación de Auditoría, ii) Generalidades del Sistema de Gestión Integral, iii) Generalidades de Auditoria y iv) Plan de Auditoria.

### 2.3.4. Revisión manual de funciones

El grupo de Asistencia Técnica cuenta con un total de siete funcionarios de planta, entre los grados 12, 23 y 29; para los cuales se revisó los manuales de funciones contrastándolos con la información suministrada en las entrevistas y el procedimiento observado en campo. A continuación listado de funcionarios del grupo funcional de Asistencia Técnica:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Tabla 1. Funcionarios grupo funcional de Asistencia Técnica

Funcionario	Grado
Jesyca Orjuela	219-12
Johanna Fagua	219-12
Diana Chaves	219-12
Nelson Millán	219-12
Fredy Quiroga	222-23
Iván Camilo Ibagos	222-23
Jairo William Torres	222-29

Fuente: \*Elaboración propia  
 \*Información suministrada por el grupo funcional de Asistencia Técnica

### 2.3.5. Entrevistas y acompañamientos a servidores del Grupo Funcional de Asistencia Técnica

\* Se realizó entrevista al líder del grupo funcional de Asistencia Técnica Jairo William Torres Becerra el día 10 de abril de 2017, en la que se desarrolló la lista de verificación propuesta.

\*Se diseñó un cuestionario para diligenciar vía web, el cual se envió a los profesionales del grupo de Asistencia Técnica; dicho cuestionario tuvo repuesta por parte de cinco de los nueve profesionales; las preguntas planteadas se pueden observar en el anexo 1.

\* Se realizó acompañamiento a visitas técnicas programadas para la semana del 24 al 28 de abril de 2017; durante los acompañamientos se llevaron a cabo entrevistas basadas en la lista de verificación y se observó la labor desarrollada por el grupo de Asistencia Técnica, con el fin de contrastar la ejecución de labores frente al procedimiento Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3 y la utilización de los formatos: Formato de Visita Técnica GAR-FT-01 versión 2, Formato de Solicitud de Evacuación o Restricción Parcial versión 6.

Tabla 2. Acompañamiento a visitas técnicas

Nombre profesional	Número radicación	Fecha de solicitud	Fecha de visita	Días hábiles transcurridos para realización de la visita	Días hábiles límite para emitir respuesta	Verificación CORDIS 11/05/2017	Predios visitados
Johanna Catherine Fagua Tuberquia	2017ER4559	21/03/2017	24/04/2017	25	40	En Tramite	1
Iván Camilo Ibagos Vargas	2017ER3867	09/03/2017	27/04/2017	36		Vencido	3
	2017ER4275	15/03/2017	27/04/2017	32		Vencido	1
	2017ER3993	10/03/2017	27/04/2017	35		Vencido	1
	2017ER4254	15/03/2017	27/04/2017	32		Finalizado a Tiempo	1
	2017ER4562	21/03/2017	27/04/2017	28		En Tramite	1
	2017ER4535	21/03/2017	27/04/2017	28		En Tramite	6
Jesyca Rosy	2017ER6499	20/04/2017	28/04/2017	7		En Tramite	N

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Nombre profesional	Número radicación	Fecha de solicitud	Fecha de visita	Días hábiles transcurridos para realización de la visita	Días hábiles límite para emitir respuesta	Verificación CORDIS 11/05/2017	Predios visitados
Orjuela Aya	2017ER6665	24/04/2017	28/04/2017	5		En Tramite	N
	2017IE1579	26/04/2017	28/04/2017	3	11	Vencido	1

Fuente: \*Elaboración propia  
\*Información suministrada por profesionales de Asistencia Técnica  
\* Aplicativo CORDIS.

### 2.3.6. Revisión Diagnóstico Técnicos (2013 al 2016) respecto a las recomendaciones de Reasentamiento y de Puntos de Intervención Prioritaria.

Se solicitó a la Subdirección de Reducción de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, la Base de datos de Reasentamientos asociados a recomendaciones de Diagnósticos Técnicos periodo 2013-2016, y de igual forma en entrevista al líder del grupo funcional de Asistencia Técnica, se solicitó el registro de recomendaciones a Reasentamiento y Puntos de Intervención Prioritaria para el mismo periodo de tiempo; frente a lo cual las subdirecciones reportaron la siguiente información:

Tabla 3. Relación de información de recomendaciones a reasentamientos y puntos de intervención prioritaria 2013-2016

Información	Cantidad	Fuente	Observaciones
Seguimiento de recomendaciones de Diagnósticos Técnicos a reasentamientos periodo 2013-2016	393	Subdirección de Reducción de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.	No es posible contrastar información
Registro de recomendaciones de Diagnósticos Técnicos a reasentamientos periodo 2013-2016	Sin Dato	Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.	
Registro de recomendaciones de Diagnósticos Técnicos a puntos de intervención prioritaria 2013-2016	Sin Recomendaciones	Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.	Desde la vigencia 2011 no se generan recomendaciones a puntos de intervención prioritaria.

Fuente: \*Elaboración propia  
\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático y por la Subdirección de Reducción de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.

### 2.3.7. Revisión Diagnósticos Técnicos 2016-2017

Se solicitó al grupo de Asistencia Técnica el reporte de Diagnósticos Técnicos generados durante las vigencias 2016 y 2017, evidenciándose un total de 1344 Diagnósticos Técnicos de los cuales **1198** corresponden al 2016 y **146** del 1 de enero al 30 de marzo de 2017. Teniendo en cuenta el total de los Diagnósticos generados, se seleccionó una muestra para su revisión. La muestra se determinó de la siguiente manera:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Centro de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = 74$$

N = 1344 (Población total)

Za = 1,96 (Factor de seguridad; para una seguridad del 95%)

p = 0,05 (Proporción esperada)

q = 0,95 (1-p)

d = 0,05 (Precisión)

De acuerdo a la distribución por tipologías de Diagnósticos, presentada en las bases de datos, se continuó con el muestreo estratificando como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4. Distribución de la muestra de Diagnósticos Técnicos

Tipo de diagnostico	Cantidad de diagnósticos	Proporción de la muestra (%)
Inundación	2	3%
Riesgos Tecnológicos	2	3%
Por emergencias	7	9%
Otros	8	11%
Remoción en Masa	16	22%
Estructural	39	53%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

Nota: Para evitar el sesgo se revisaron Diagnósticos Técnicos elaborados por diversos profesionales.

Una vez determinada la muestra, se procedió a revisarla en los aplicativos SIRE, CORDIS y en la carpeta NAS, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- \* Contenido de la solicitud realizada por el usuario (Revisión de radicados de entrada).
- \* Tiempos transcurridos a partir del ingreso de la solicitud hasta la emisión del Diagnóstico.
- \* Componentes del formato de Diagnostico Técnico.
- \* Contenido de las recomendaciones y notificación al interesado.
- \* Manejo y disponibilidad de la información de los Diagnósticos Técnicos en el aplicativo SIRE

### 2.3.8. Revisión indicadores proceso y proyecto reportados y Control del producto y/o Servicio no conforme

En entrevista con el líder del grupo funcional de Asistencia Técnica, se recibió información general sobre el reporte de indicadores, los cuales son remitidos a la profesional Elsa Lucia Trujillo Romero, contratista de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, para su consolidación y análisis.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

El día 08 de mayo se desarrolló entrevista a la contratista Elsa Lucia Trujillo, en donde se revisó con mayor profundidad la estructura de los indicadores reportados por el grupo de Asistencia Técnica.

### 2.3.9. Revisión manejo de archivo

Se desarrolló entrevista con la auxiliar administrativa del grupo de Asistencia Técnica, verificando el manejo y custodia del archivo, así como el manejo de los aplicativos CORDIS y SIRE.

### 2.4.0. Revisión mapas de Riesgos asociados al procedimiento de Asistencia Técnica

Se realizó revisión de las siguientes matrices disponibles en la intranet:

\*Mapa de Riesgos Operacionales SEC-FT-13 versión 4 (Fecha de actualización 28/12/2016).

\*Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales PLE-FT-13 (Fecha de actualización 18/01/2017).

\*Matriz de Identificación de Factores de Riesgos (SISO) SEC-FT-31, (Fecha de actualización 27/10/2015).

### 2.4.1. Revisión de contratación asociada al procedimiento de Asistencia Técnica.

Se realizó la revisión de los contratos suscritos durante la actual vigencia para la prestación de servicios profesionales y asistenciales.

Tabla 5. Contratación grupo de Asistencia Técnica

Contratista	Contrato
Jairo Mauricio Díaz Salazar	202-2017
Enrique José Linero Soto	213-2017
Edwin Ricardo Álvarez Vega	201-2017
María Magdalena Coronado	236-2017

Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

### 2.4.2. Seguimiento Plan de Mejoramiento Asistencia Técnica

Se realizó seguimiento y actualización al Plan de Mejoramiento de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 FORTALEZAS IDENTIFICADAS

##### **FORTALEZA 1. PERSONAL PREPARADO E IDONEO**

El grupo de Asistencia Técnica cuenta con personal idóneo para el desarrollo de las actividades propias del procedimiento; de acuerdo a las entrevistas y a los acompañamientos realizados se evidenció que los profesionales poseen experiencia y formación académica, en temas afines a lo que evalúan en terreno.

##### **FORTALEZA 2. DISTRIBUCIÓN ESPACIAL DE LOS PROFESIONALES**

Los profesionales del grupo funcional de Asistencia Técnica, reciben la asignación de solicitudes con una distribución por zonas de la ciudad, lo que genera mayor destreza respecto a la ubicación de los sitios a visitar y respecto a las problemáticas propias de las diferentes zonas.

##### **FORTALEZA 3. ACTITUD POSITIVA EN EL TRABAJO POR PARTE DE LOS PROFESIONALES**

Los profesionales del grupo de Asistencia Técnica, presentan una actitud positiva frente al desarrollo de su labor, tienen la disposición para realizar su trabajo a pesar de las condiciones adversas de los sitios a los que deben ingresar y/o las condiciones de seguridad con las que se pueden enfrentar.

##### **FORTALEZA 4. PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS FAVORABLE FRENTE AL TRÁMITE DE ASISTENCIA TÉCNICA**

Los resultados presentados a través del contrato 496 de 2016, cuyo objeto fue "Elaborar e implementar el proceso metodológico de las encuestas de percepción que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites prestados por el IDIGER", permiten evidenciar que existe una percepción favorable respecto al servicio prestado y la atención de los servidores públicos de asistencia técnica; esta encuesta se realizó a una muestra de 1738 usuarios que han realizado trámites en la entidad; a continuación se describen los resultados relacionados con la fortaleza.

\*¿Cómo califica usted el servicio prestado? : El 47% lo considera bueno y el 21% lo considera excelente.

\*Atención de los servidores públicos - Trato amable: El 46% lo considera bueno y el 41% excelente.

\*Atención de los servidores públicos - Claridad en la información suministrada: El 47% lo considera bueno y el 26% excelente.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

## **FORTALEZA 5. LA INFORMACIÓN GENERADA POR EL GRUPO DE ASISTENCIA TÉCNICA SE CONFIGURA COMO INSUMO PARA OTROS PROCESOS**

Los Diagnósticos Técnicos emitidos por el grupo de Asistencia Técnica, corresponden a información primaria, la cual se convierte en insumo para análisis y emisión de Conceptos Técnicos u otros tipos de documentos técnicos, en los que se requiere evaluar condiciones de riesgo.

### **3.2 DEBILIDADES IDENTIFICADAS**

#### **DEBILIDAD 1. DE LA MUESTRA REVISADA DE DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS SE EVIDENCIA QUE EL 27% DE RECOMENDACIONES EMITIDAS NO SON CARGADAS EN EL APLICATIVO SIRE Y DE LAS CARGADAS EL 84% NO TIENEN SEGUIMIENTO.**

En el aplicativo SIRE, no se evidencia el seguimiento que la entidad realiza a las recomendaciones emitidas en los Diagnósticos Técnicos, teniendo en cuenta lo siguiente:

\*En la muestra revisada de Diagnósticos Técnicos el 27% no tienen disponibles o cargadas las recomendaciones en el aplicativo SIRE para el respectivo seguimiento que debe hacer el grupo de gestión local, como se evidencia a continuación:

Tabla 6. Disponibilidad de recomendaciones para seguimiento

<b>Disponible para seguimiento a recomendaciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
No	20	27%
Si	49	66%
No se encuentra el documento	4	5%
No aplica para recomendaciones	1	1%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

\*Por otra parte, del total de Diagnósticos Técnicos revisados, se observó que de los que tienen recomendaciones disponibles para seguimiento, solo presentan seguimiento completo en el aplicativo SIRE el 4%, y seguimiento parcial el 12%; el 84% restante no presenta ningún tipo de seguimiento, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 7. Recomendaciones con seguimiento

<b>Con seguimiento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
No	41	84%
Si	2	4%
Parcial	6	12%

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

\*Finalmente, el grupo de Asistencia Técnica no maneja un registro de los Diagnósticos Técnicos con recomendación a reasentamiento, de tal forma que la base de datos existente

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

en la entidad se genera a partir de los oficios con copia a la Subdirección de Reducción de Riesgos y Efectos del Cambio Climático; por lo tanto no es posible contrastar la información entre la dependencia que emite la recomendación y la dependencia ejecutora de la misma, generando el riesgo de que queden recomendaciones sin seguimiento por parte de la entidad.

**Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – Requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

**DEBILIDAD 2. PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA GAR-PD-01 2013 VERSIÓN 3 DESACTUALIZADO**

Se evidencia que el procedimiento GAR-PD-01 2013 VERSIÓN 3, se encuentra desactualizado dado que actualmente el grupo de Asistencia Técnica no realiza recomendación a puntos de intervención prioritarios tal y como lo establece el procedimiento en su punto 17: *“Evaluar inclusión en la base de sitios para intervención: Se evalúa si de acuerdo con las condiciones de riesgo encontradas durante la verificación en el sitio y/o los antecedentes del sector, es necesario adelantar alguna medida de estabilización en el sector y por ende su inclusión en la base de sitios para intervención. Continúa en el procedimiento de Identificación y Caracterización de los Sitios Críticos APES”*. Adicionalmente, no se describe cómo y cuándo se debe hacer el registro de las recomendaciones emitidas en los DI el aplicativo SIRE, y finalmente no se especifica el paso a seguir en los casos en que el Diagnóstico Técnico presenta errores, asociado al registro de producto no conforme.

**Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – Requisito 4.2.3. - literal b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.

**DEBILIDAD 3. NO EXISTE UN MECANISMO FORMAL PARA REALIZAR TRAZABILIDAD A LOS DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS GENERADOS POR EVENTOS DE EMERGENCIA NO**

Durante la revisión de la muestra se evidenció, que no existe un medio oficial para llevar la trazabilidad de los Diagnósticos Técnicos emitidos a partir de las emergencias, lo cual dificulta conocer los tiempos de respuesta en la atención de estos requerimientos, generar estadísticas y realizar análisis de datos. Esta situación evidencia que prevalece la emisión de los Diagnósticos Técnicos a partir de un radicado externo cuya trazabilidad aparece en el CORDIS.

*Tabla 8. Seguimiento trazabilidad Diagnósticos Técnicos*

# Diagnostico Técnico	Trazabilidad	Tiempo De Emisión De Diagnostico
DI-9572	NO	33
DI-10023	NO	12
DI-9306	NO	68
DI-9250	NO	63
DI-9744	NO	20
DI-9383	NO	23
DI-10250	NO	

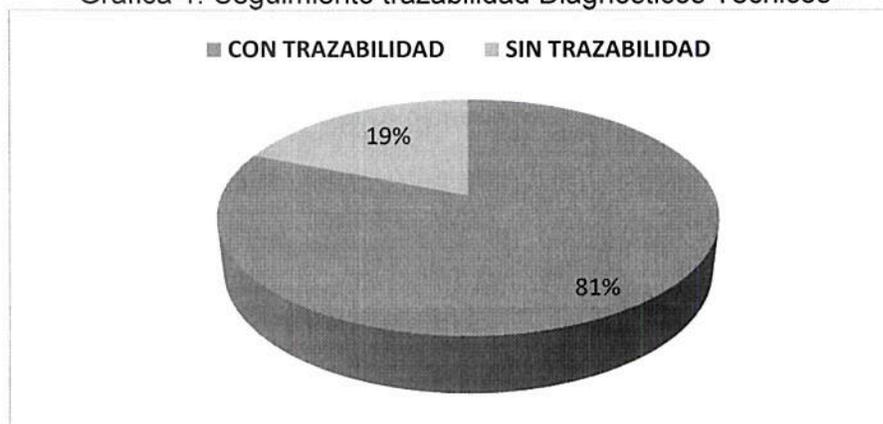
# Diagnostico Técnico	Trazabilidad	Tiempo De Emisión De Diagnostico
DI-9839	NO	28
DI-9025	NO	75
DI-9848	NO	32
DI-9735	NO	No se encuentra solicitud generadora
DI-9150	NO	84
DI-9339	NO	55
DI-9943	SI	196

# Diagnostico Técnico	Trazabilidad	Tiempo De Emisión De Diagnostico
DI-10205	SI	5
DI-8984	NO	27
DI-10178	SI	20
DI-9321	SI	56
DI-9451	SI	68
DI-9805	SI	66
DI-9720	SI	45
DI-9104	SI	5
DI-10050	SI	73
DI-10042	SI	66
DI-9159	SI	84
DI-9251	SI	34
DI-9402	SI	71
DI-9712	SI	53
DI-9851	SI	63
DI-10264	SI	
DI-8873	SI	74
DI-10016	SI	48
DI-9970	SI	37
DI-10131	SI	8
DI-9327	SI	78
DI-9118	SI	12
DI-9095	SI	89
DI-9967	SI	27
DI-9769	SI	71
DI-9780	SI	76
DI-10025	SI	21
DI-9799	SI	37
DI-8927	SI	30
DI-8869	SI	101
DI-9307	SI	79

# Diagnostico Técnico	Trazabilidad	Tiempo De Emisión De Diagnostico
DI-9284	SI	27
DI-10158	SI	
DI-9182	SI	77
DI-9631	SI	52
DI-8899	SI	31
DI-9469	SI	40
DI-10038	SI	72
DI-9997	SI	64
DI-10005	SI	14
DI-10028	SI	15
DI-9803	SI	19
DI-9098	SI	29
DI-10238	SI	14
DI-8959	SI	0
DI-9009	SI	84
DI-9054	SI	0
DI-9351	SI	68
DI-9903	SI	58
DI-9279	SI	48
DI-8901	SI	57
DI-8905	SI	59
DI-9094	SI	80
DI-9990	SI	7
DI-8877	SI	54
DI-9123	SI	63
DI-10231	SI	26
DI-9874	SI	64
DI-10192	SI	21
DI-9667	SI	68

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

Gráfica 1. Seguimiento trazabilidad Diagnósticos Técnicos



Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

**Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – Requisito 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

\*NTCGP 1000:2009 – Requisito 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos          y Cambio Climático</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

#### DEBILIDAD 4. DEBILIDADES EN LA PLANEACIÓN OPERATIVA DEL PROCESO

No se evidencia una planeación estructurada que permita optimizar los recursos con los que dispone el grupo de Asistencia Técnica, así como un seguimiento oportuno. De acuerdo a la información recibida y a las entrevistas realizadas, cada profesional maneja de manera individual su programación sin estandarizar los tiempos y cantidad de DI a generar.

El siguiente análisis presenta la mecánica de respuesta en términos de tiempo por parte del grupo de Asistencia Técnica, a partir del total de Diagnósticos Técnicos generados en la vigencia 2016 con relación a los profesionales existentes. Se estableció una tasa de emisión de DI por profesional, obteniendo una producción mínima de 0,2 y una producción máxima de 0,8; con un promedio de emisión de 0,5 DI diarios por profesional.

Tabla 9. Medición de tiempos elaboración de DI por profesionales

Profesional	Meses laborados	Diagnósticos Generados	Promedio DI elaborados por mes (20 días)	% Avance de un DI por Día
Profesional 1	2	14	7	0,4
Profesional 2	3	21	7	0,4
Profesional 3	4	66	17	0,8
Profesional 4	5	32	6	0,3
Profesional 5	5	55	11	0,6
Profesional 6	6	29	5	0,2
Profesional 7	6	38	6	0,3
Profesional 8	7	53	8	0,4
Profesional 9	7	61	9	0,4
Profesional 10	7	80	11	0,6
Profesional 11	8	82	10	0,5
Profesional 12	10	90	9	0,5
Profesional 13	10	104	10	0,5
Profesional 14	11	97	9	0,4
Profesional 15	12	102	9	0,4
Profesional 16	12	133	11	0,6
Profesional 17	12	136	11	0,6
<b>Total/promedio</b>	-	<b>1198</b>	<b>9,2</b>	<b>0,5</b>

Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

- **Promedio:** A una tasa de 0,5 Di por día, se requieren 2 días para generar un Diagnostico Técnico.
- **Máximo:** A una tasa de 0,8 DI por día, se requieren 1,25 días para generar un Diagnostico Técnico.
- **Mínimo:** A una tasa de 0,2 DI por día, se requieren 5 días para generar un Diagnostico Técnico.

A partir de la anterior información y la cantidad de solicitudes recibidas mes a mes durante el 2016, se realiza una proyección de la cantidad de profesionales que requiere el grupo para satisfacer la demanda, con las condiciones actuales de planeación y operación del proceso:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	SEC-FT-09
		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	27/05/2014

Tabla 10. Estimación de la cantidad de profesionales a diferentes niveles de producción

Meses 2016	Cantidad de solicitudes recibidas	Cantidad de profesionales requeridos con una producción promedio	Cantidad de profesionales requeridos con una producción máxima	Cantidad de profesionales requeridos con una producción mínima
Enero	115	12	7	29
Febrero	155	16	10	39
Marzo	163	16	10	41
Abril	182	18	11	46
Mayo	162	16	10	41
Junio	173	17	11	43
Julio	154	15	10	39
Agosto	136	14	9	34
Septiembre	118	12	7	30
Octubre	112	11	7	28
Noviembre	88	9	6	22
Diciembre	32	3	2	8
<b>Promedio</b>	<b>133</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>33</b>

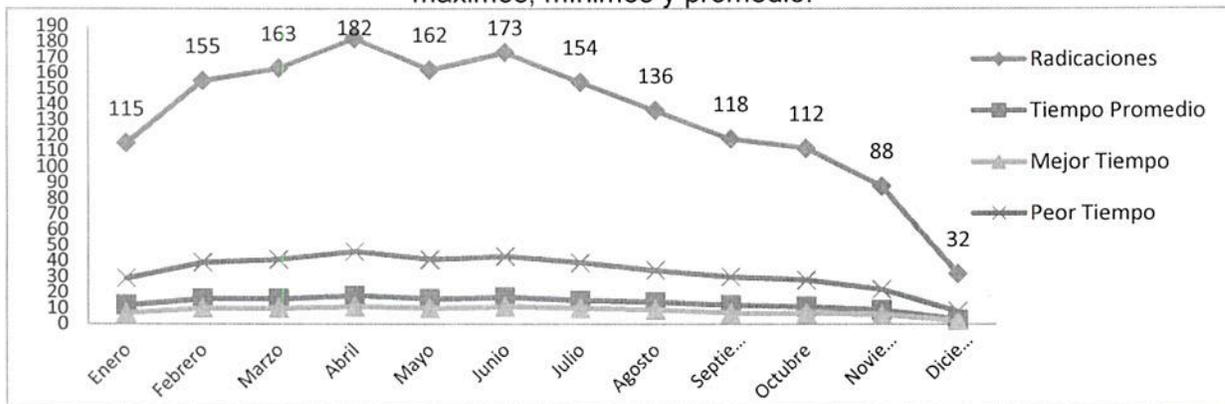
Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

De la anterior tabla se puede concluir que con el mejor tiempo del grupo de Asistencia Técnica se podría dar respuesta a las solicitudes con 8 profesionales; **sin embargo de acuerdo al promedio general o tendencia normal y condiciones actuales se requiere de 13 profesionales para dar respuesta a las solicitudes recibidas**, y finalmente sin ningún tipo de optimización se requeriría 33 profesionales.

Tal y como se evidencia en la siguiente grafica se presenta un pico de radicaciones en los meses de marzo a junio, lo que indica que en este trimestre se requiere un número mayor de profesionales. Los meses con menor cantidad de radicaciones son noviembre y diciembre.

Gráfica 2. Radicaciones recibidas vs cantidad de profesionales requeridos según tiempos máximos, mínimos y promedio.



Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Frente a la programación de la visitas, es de resaltar el manejo dado al radicado 2016ER4125 revisado en la muestra con 196 días hábiles para la generación del DI-9943, el cual corresponde al Señor Ivan Felipe Orjuela Murillo quien solicita una visita técnica y expresa en la comunicación se le informe previamente la fecha de la visita para poder estar presente, sin embargo se programa la visita sin informarle al ciudadano, y por lo tanto es fallida. Finalmente, después del segundo radicado en el que el usuario se quejó, se generó la respuesta con un Diagnostico Técnico con 183 días hábiles de mora, pero no se dio respuesta como tal a la queja.

En el acompañamiento realizado a la profesional Jesyca Rosy Orjuela el día 28 de abril, en atención a los radicados 2017ER6499, 2017ER6665, 2017IE1579, no se logró establecer contacto con ninguna de los usuarios, de tal modo que para los radicados 2017ER6499, 2017ER6665, no se pudo hacer efectiva la visita ya que las direcciones no se encontraron.

Por otra parte, es importante destacar que el grupo de Asistencia Técnica no cuenta con un Plan de Contingencia documentado para afrontar situaciones de emergencia, calamidad y/o desastre, de manera oportuna lo cual ocasiona el represamiento de correspondencia afectando la prestación del servicio a la ciudadanía., respecto a lo cual es imperativa la formulación de la Estrategia Institucional de Respuesta cuyos lineamientos deben establecer la ruta a seguir en dichos casos.

En línea con lo anterior en las revisiones realizadas a través del aplicativo CORDIS, se evidencio que durante el primer trimestre del año 2016, las respuestas generadas en los meses de enero, febrero y marzo correspondían a solicitudes realizadas en la vigencia 2015, generándose atrasos en la respuesta a las solicitudes que ingresaron en el 2016; al mantenerse esta situación la tendencia será respuesta fuera de términos.

Tabla 11. Emisión de respuestas primer trimestre 2016

Meses 2016	Respuesta solicitudes 2015	Respuesta solicitudes 2016	Porcentaje respuesta solicitudes 2015
Enero	310	58	84%
Febrero	179	129	58%
Marzo	73	261	22%

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo CORDIS (2017)

#### **Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

#### **DEBILIDAD 5. FALLAS EN LA ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO Y EN EL CONTROL DE LOS TIEMPOS PARA LA EMISIÓN DE DIAGNÓSTICOS**

La revisión de la muestra seleccionada permite evidenciar vencimiento de términos en la emisión de Diagnósticos Técnicos como se describe a continuación:

\* El 93% de los Diagnósticos Técnicos de la muestra de 2016, en los que se pudo verificar la trazabilidad, presentan vencimiento de términos, con tiempos que oscilan entre los 5 días hábiles hasta los 196, como se observa en la siguiente tabla:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos          y Cambio Climático</small>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Tabla 12. Trazabilidad muestra de Diagnósticos Técnicos 2016 (Días hábiles)

Tipología	Documento	En trámite de asignación	Elaboración profesional	Revisión líder grupo funcional	Revisión subdirectora	Correcciones profesional	En trámite para correspondencia	Total
Estructural	DI-9990	2	4	1	0	0	0	7
Estructural	DI-9803	0	5	2	8	1	3	19
Estructural	DI-10025	5	12	1	3	0	0	21
Estructural	DI-9284	2	8	5	6	1	5	27
Estructural	DI-9967	2	17	4	4	1	0	28
Estructural	DI-9098	9	12	5	1	2	0	29
Estructural	DI-8927	1	16	4	0	9	0	30
Estructural	DI-8899	3	6	2	13	6	1	31
Estructural	DI-9799	2	24	6	3	0	2	37
Estructural	DI-9469	3	26	4	2	0	5	40
Estructural	DI-9279	30	8	0	4	0	6	48
Estructural	DI-9631	1	45	3	2	1	0	52
Estructural	DI-8877	2	19	1	19	13	0	54
Estructural	DI-8901	3	51	0	3	0	0	57
Estructural	DI-9903	1	57	0	0	0	0	58
Estructural	DI-8905	2	51	0	2	0	4	59
Estructural	DI-9123	1	46	2	4	1	9	63
Estructural	DI-9874	1	36	7	20	0	0	64
Estructural	DI-9351	8	22	2	9	27	0	68
Estructural	DI-9769	1	53	0	12	2	3	71
Estructural	DI-10038	1	71	0	0	0	0	72
Estructural	DI-9780	1	50	1	10	13	1	76
Estructural	DI-9182	2	64	0	10	1	0	77
Estructural	DI-9307	1	67	0	4	1	6	79
Estructural	DI-9094	2	72	2	4	0	0	80
Estructural	DI-9009	1	71	4	1	7	0	84
Estructural	DI-8869	1	56	15	9	19	1	101
Inundación	DI-9321	0	46	1	2	4	3	56
Inundación	DI-9943	2	0	121	73	0	0	196
Otros	DI-9104	0	1	1	3	0	0	5
Otros	DI-9720	2	18	4	6	13	2	45
Otros	DI-10042	3	60	1	2	0	0	66
Otros	DI-9805	2	56	2	4	0	2	66
Otros	DI-9451	3	50	1	7	4	3	68
Otros	DI-10050	1	70	2	0	0	0	73
Otros	DI-9159	2	66	14	1	1	0	84
Remoción en Masa	DI-9118	2	9	2	0	0	0	13
Remoción en Masa	DI-9251	3	13	3	8	4	3	34
Remoción en Masa	DI-9970	2	29	6	0	0	0	37
Remoción en Masa	DI-10016	2	3	4	9	30	0	48
Remoción en Masa	DI-9712	3	25	1	19	4	1	53
Remoción en Masa	DI-9851	3	32	3	24	1	0	63
Remoción en Masa	DI-9402	13	37	7	4	2	8	71
Remoción en Masa	DI-8873	5	57	8	0	4	0	74
Remoción en Masa	DI-9327	1	65	3	3	4	2	78
Remoción en Masa	DI-9095	1	27	2	9	47	3	89
	DI-9667	1	52	0	14	0	1	68
<b>MINIMO</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>3</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>54</b>
<b>MÁXIMO</b>		<b>30</b>	<b>72</b>	<b>121</b>	<b>73</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>196</b>

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

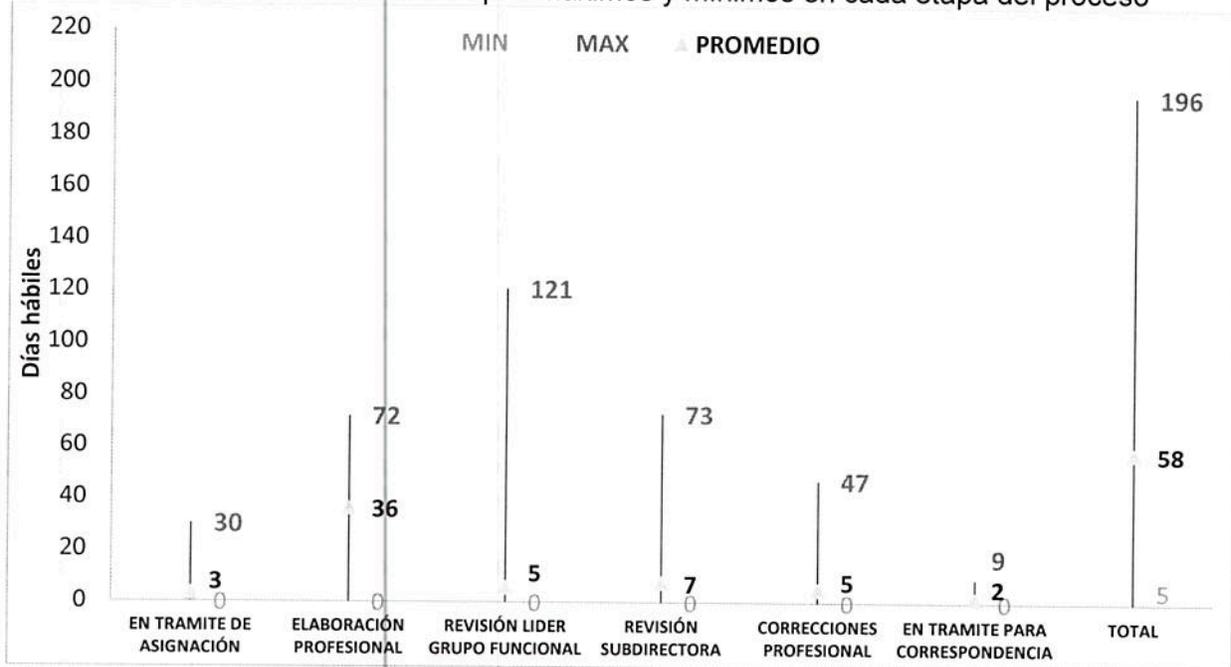
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	SEC-FT-09
		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	27/05/2014

Tabla 13. Promedio días hábiles emisión de Diagnósticos por tipología

Tipología	Días hábiles promedio para la emisión de la respuestas
Estructural	53
Inundación	126
Otros	58
Remoción en masa	57

Fuente: \*Elaboración propia, aplicativo SIRE (2017)

Gráfica 3. Análisis de los tiempos máximos y mínimos en cada etapa del proceso

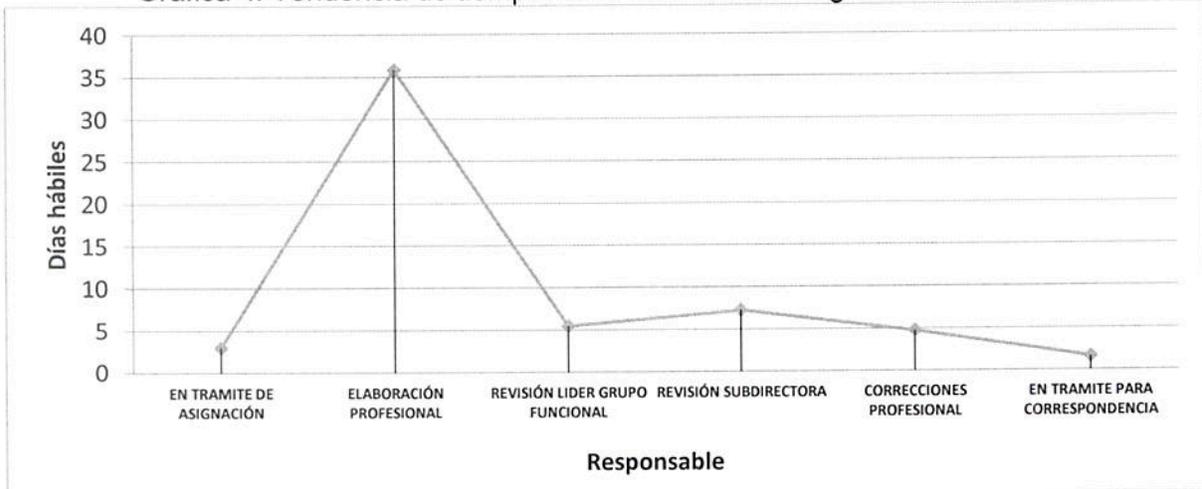


En la gráfica No.3 se presentan el análisis de los días hábiles o tiempo máximo, mínimo y promedio utilizado en cada etapa del proceso para la emisión de los Diagnósticos Técnicos revisados en la muestra, se pueden observar que los tiempos en días hábiles oscilan desde los 5 días hábiles hasta los 196 días hábiles; para el año 2016 el tiempo límite establecido era de 13 días hábiles mientras que el tiempo promedio de respuesta fue de 58 días hábiles.

La grafica 4 muestra el tiempo promedio que se utiliza para la emisión de un DI en cada etapa del proceso, siendo la elaboración del profesional el tiempo más alto con 36 días hábiles, lo cual es lógico teniendo en cuenta que los demás pasos corresponden a revisiones, correcciones y/o salida de correspondencia, no obstante es de resaltar que existen brechas entre el tiempo de emisión de uno y otro Diagnostico a pesar de que la revisión realizada permitió constatar que no existen diferencias sustanciales en el contenido de los mismos.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Gráfica 4. Tendencia de tiempos en la emisión de Diagnósticos Técnicos.



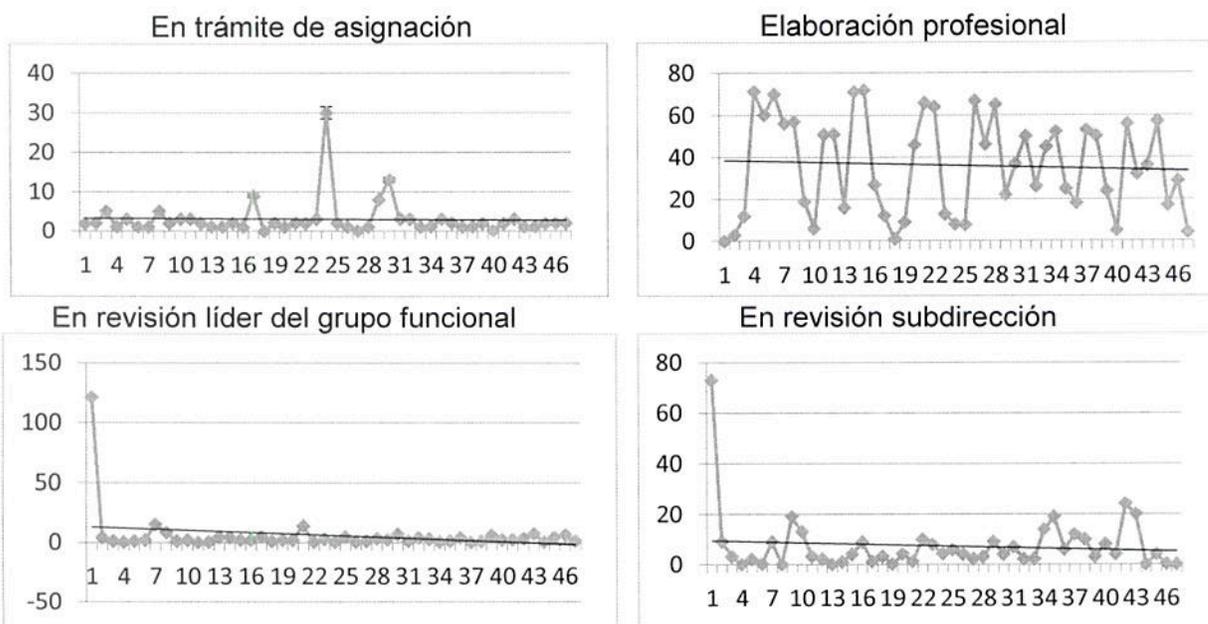
Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

\*De acuerdo a la evaluación institucional por dependencias correspondiente a la vigencia 2016, el trámite de Asistencia Técnica presentó un 52% de cumplimiento oportuno en la respuesta.

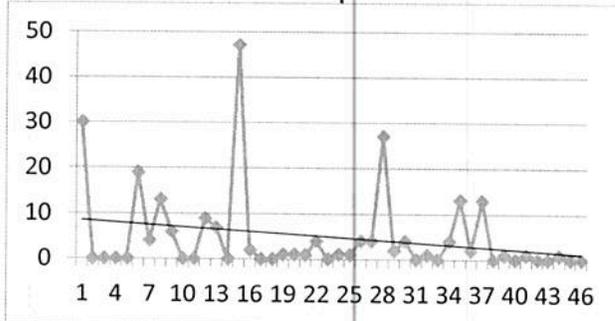
\*Finalmente, se evidenció con el análisis de la muestra de emisión de Diagnósticos Técnicos que no es un proceso 100% controlado por cuanto presenta altas variaciones en cada etapa como se puede observar a continuación en las siguientes gráficas:

Gráfica 5. Variación en los tiempos por etapas en la elaboración de Diagnósticos Técnicos

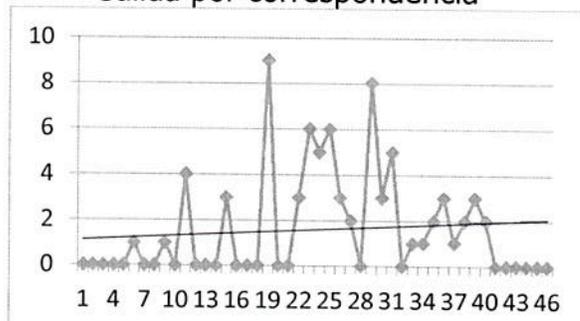


	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Correcciones profesional



Salida por correspondencia

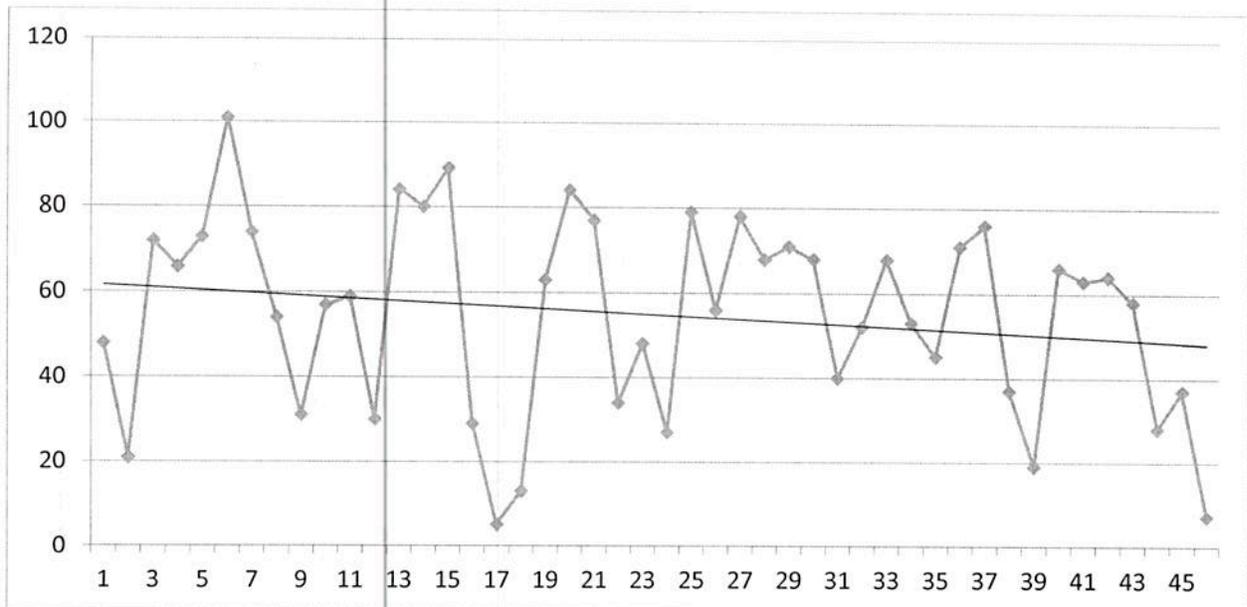


Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

Las anteriores gráficas permiten evidenciar las fluctuaciones presentadas en cada una de las etapas, siendo la elaboración del profesional el subproceso con más fluctuación en el cual se presentan oscilaciones entre 0 y 72 días, seguidamente el subproceso de salida por correspondencia también presenta fluctuaciones. Es de resaltar que se evidencian tiempos en asignación y salida por correspondencia altos en comparación con el tiempo límite para la emisión de diagnósticos, por ejemplo de acuerdo al promedio por subprocesos, una solicitud puede tardar en ser asignada 3 días y en salir por correspondencia 2 días, lo que equivale al 38% del tiempo límite para emitir respuesta que para el año 2016 era de 13 días.

Gráfica 6. Variación promedio del tiempo utilizado en la generación de DI



Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

La anterior grafica muestra el tiempo promedio en la elaboración de diagnósticos técnicos durante la vigencia 2016, evidenciándose que el proceso en general presenta fluctuaciones considerables desde 1 día hasta más de 100 días.

**Incumplimiento:**

- \*NTCGP 1000:2009 – Requisito 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.
- \*NTCGP 1000:2009 – Requisito 8.2.1 Satisfacción del cliente.
- \*MECI 2014 - Requisito 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.

**DEBILIDAD 6. FALTA DE MEDICIÓN DE EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL PROCESO**

De acuerdo a las entrevistas realizadas y la información recibida, se pudo evidenciar que el grupo de Asistencia Técnica maneja indicadores de resultado correspondiente a la meta Plan de Desarrollo, no obstante no establece la medición de la eficiencia y la efectividad; lo cual resulta critico dada la alta demanda del trámite de Asistencia Técnica, la medición de indicadores de eficiencia y efectividad debe ser un mecanismo para lograr un manejo óptimo de los recursos de los cuales dispone.

Tabla 14. Indicadores reportados por el grupo funcional de Asistencia Técnica

Tipo de indicador	Nombre del Indicador	Mide
Eficacia / Resultados	Diagnósticos Técnicos Emitidos	Cumplimiento de la meta plan de desarrollo: *Emitir 1132 documentos técnicos de amenaza y/o riesgo a través de conceptos y/o diagnósticos técnicos.
Eficiencia / Gestión	Sin indicador	NA
Efectividad / Impacto	Sin indicador	NA

Fuente: \*Elaboración propia

\*Información suministrada por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático

**Incumplimiento:**

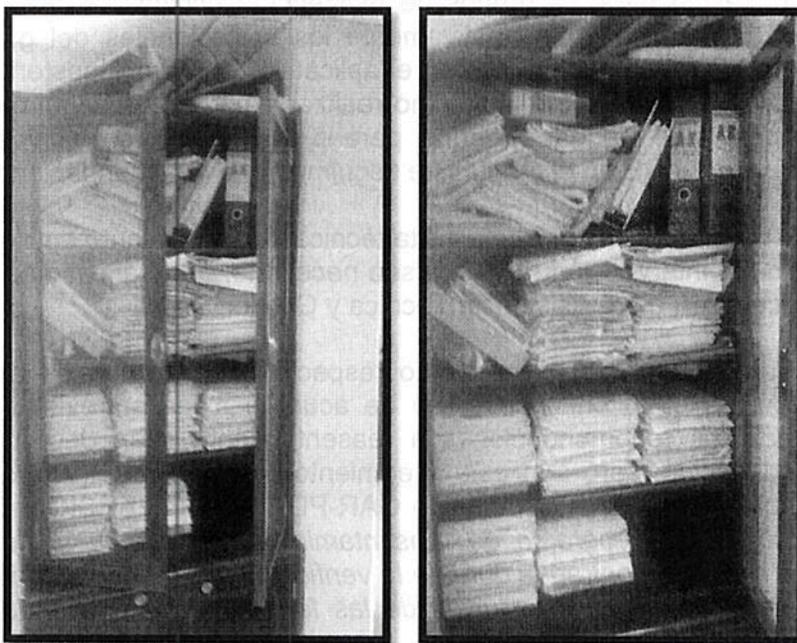
- \*NTCGP 1000:2009 – Requisito 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
- \*MECI 2014 - Requisito 1.2.4 Indicadores de Gestión, Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores.

**DEBILIDAD 7. INADECUADO ALMACENAMIENTO Y CUSTODIA DE ARCHIVO**

Se evidencia que el archivo correspondiente al grupo funcional de Asistencia Técnica, reposa en un estante disponible para el acceso de cualquier persona y también en cajas en el suelo; este manejo inadecuado del archivo genera riesgos de pérdida de documentos.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

Imagen 1. Almacenamiento de archivo Asistencia Técnica



**Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – 4.2.4 Control de los registros: La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

**DEBILIDAD 8. PROCESO DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO A AUXILIARES ADMINISTRATIVAS INEFICIENTE – Dirigida al grupo de Talento Humano.**

Se evidencia que no existe un proceso de inducción y entrenamiento adecuado para el cargo de auxiliar administrativo (a), toda vez que el (la) funcionario (a), ingresa a desarrollar sus actividades y posteriormente debe solicitar y esperar las capacitaciones pertinentes; para el caso específico del grupo de Asistencia Técnica, la contratista inicio actividades sin las respectivas capacitaciones en el aplicativo SIRE y en manejo de archivo.

**Incumplimiento:**

\*NTCGP 1000:2009 – Requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, literal b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera.

\*MECI 2014 - Requisito 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano - (ii) permanencia, en el que se inscriben los procesos de capacitación, evaluación del desempeño y estímulos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Instituto Especial de Gestión de Riesgos y Cambio Clínico</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

### 3.3 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

\*Como recomendación para los grupos de Asistencia Técnica, Gestión Local y la Oficina Asesora de TICS: Verificar que efectivamente los profesionales del grupo de Asistencia Técnica carguen las recomendaciones en el aplicativo SIRE para posterior seguimiento por parte del grupo de Gestión Local; así como realizar y cargar los seguimientos realizados a las recomendaciones de manera oportuna; para lo cual se requiere solucionar las fallas que presenta el aplicativo SIRE en el módulo de seguimiento a recomendaciones.

\*Evaluar la pertinencia de efectuar una visita técnica de seguimiento en los casos en que por la importancia de la intervención realizada sea necesario, para tal caso se requiere un mejor proceso de articulación entre Asistencia Técnica y Gestión Local.

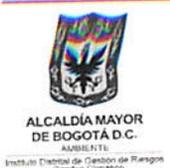
\*Se recomienda establecer un lineamiento respecto a la emisión de recomendaciones a reasentamientos, teniendo en cuenta que de acuerdo a las entrevistas realizadas se ha contemplado que las recomendaciones a reasentamiento sean decisiones tomadas en comité de Subdirección, pero aún este lineamiento no se encuentra documentado y sigue vigente lo establecido en el procedimiento GAR-PD-01 2013 VERSIÓN 3, en su punto 18: *“Evaluar la inclusión al programa de reasentamiento: Se evalúa si de acuerdo con las condiciones de riesgo encontradas durante la verificación en el sitio y/o los antecedentes del sector, se debe recomendar la inclusión de las familias de las viviendas afectadas en el programa de reasentamientos”*.

\*Actualizar el procedimiento de Asistencia Técnica GAR-PD-01 2013 versión 3, a las condiciones y forma en que actualmente se lleva a cabo el proceso y por otra parte es importante revisar la información solicitada en el Formato de Visita Técnica GAR-FT-01 versión 2, utilizado por los profesionales en campo y así mismo establecer el manejo de estos registros teniendo en cuenta lo siguiente:

- En los acompañamientos realizados se observó que las actas de visita no son diligenciadas en su totalidad.
- El usuario no recibe copia del acta de visita y/o no se deja copia que soporte que si se realizó la visita al punto en los casos en que el usuario no atiende.
- Los registros de visita técnica se eliminan cuando se emite el Diagnostico Técnico.

\*De acuerdo a las entrevistas realizadas, se evidencio que el grupo de Asistencia Técnica no lleva control de Producto No Conforme, teniendo en cuenta lo anterior también se recomienda llevar registro de producto no conforme, dentro de lo que cabe destacar la necesidad de que se logre evidenciar el tiempo ocupado en el caso de visitas fallidas.

\*Es imperativo que se articule la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinario y la Subdirección de Análisis para disminuir los inconvenientes que se presentan para la realización de la visita, para que en el momento de la radicación de la solicitud de visita de Asistencia Técnica se le haga exigible al ciudadano la información de contacto (Teléfono fijo y móvil, Correo Electrónico e indicaciones del predio entre otras, dado que de acuerdo a lo evidenciado en campo, los profesionales pierden tiempo tratando de ubicar sitios de los cuales únicamente se tiene una dirección.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SEC-FT-09</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>4</b>
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>27/05/2014</b>

- \*Generar un mecanismo oficial en el que se pueda registrar la trazabilidad de los Diagnósticos Técnicos emitidos a causa de una situación de emergencia.
- \*Desarrollar un proceso de planeación estructurada en el que se haga uso óptimo de los recursos, a través de la estandarización de tiempos y seguimientos permanentes a los resultados generados por el grupo y/o los profesionales, para esto es importante la inclusión de indicadores de proceso.
- \*En el proceso de planeación tener en cuenta los tiempos históricos de emisión de los DI, a fin de realizar la contratación necesaria y tomar las decisiones pertinentes; además ejecutar planes de contingencia para afrontar el rezago de solicitudes cuando así se requiera.
- \*Se recomienda la realización de un estudio de tiempos y movimientos, a partir del cual se podrán tomar decisiones respecto a las distribuciones de cargas y contratación.
- \*Fortalecer el proceso de entrenamiento del personal de Asistencia Técnica, en el componente psicosocial, teniendo en cuenta que durante la ocurrencia de eventos de emergencia se pueden presentar situaciones que pueden generar estados de shock en las personas que hacen parte de la atención e la emergencia:

Imagen 2. Entrenamiento y capacitación integral



Fuente: (Ministerio del Interior de España, 2005)

En la gráfica anterior se puede apreciar un modelo de entrenamiento diseñado para personas que trabajan en la intervención de la emergencia, como se puede observar una preparación integral incluye entrenamiento y capacitación tanto de componente técnico y táctico, como del componente psicológico y físico, dado las diversas situaciones a las que se puede enfrentar el interviniente de la emergencia.

- \*Se recomienda establecer un protocolo de atención al usuario para la realización de visitas técnicas, en el que brevemente se explique en que consiste el trámite de Asistencia Técnica y el alcance de la entidad sobre la situación presentada, a fin de evitar se generen expectativas.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CÓDIGO</b>	SEC-FT-09
		<b>VERSIÓN</b>	4
		<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	27/05/2014

\*Se recomienda realizar un análisis histórico de la información generada a través de los diagnósticos técnicos como insumo para la priorización de acciones encaminadas a reducir el riesgo en la ciudad de Bogotá.

\*Almacenar adecuadamente el archivo generado por el grupo de Asistencia Técnica, de tal modo que se asegure la custodia y preservación de los documentos.

#### 4. CONCLUSIÓN GENERAL

El procedimiento de Asistencia Técnica, genera un impacto positivo en la ciudad de Bogotá, las evaluaciones realizadas a través de este trámite permiten tomar acciones oportunas para evitar que se desencadenen eventos de emergencia y de igual forma permite tomar medidas técnicas posterior a la ocurrencia de eventos de emergencia, sin embargo se deben efectuar las mediciones de efectividad y/o impacto de las labores realizadas; por otra parte es de resaltar que los profesionales que ejecutan el procedimiento corresponden a personas calificadas, con experiencia y disposición para la realización de su trabajo a pesar de las condiciones adversas que se presenten en campo.

Frente al procedimiento y formatos, se presentan observaciones respecto a la actualización de los mismos; para el caso del procedimiento existen divergencias entre lo establecido en el documento y lo que realmente se realiza en terreno, especialmente para la recomendación a puntos de intervención prioritaria; con relación a los formatos utilizados existen falencias toda vez que el formato de acta de visita actual no se utiliza completamente lo que conlleva a decir que requiere adaptarse a las necesidades del procedimiento.

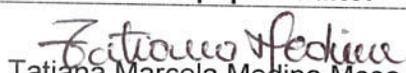
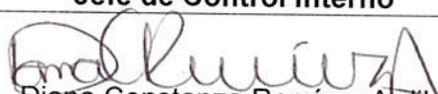
La oportunidad en la respuesta por parte del grupo funcional de Asistencia Técnica, es un tema relevante y frente al cual se deben tomar medidas de manera prioritaria, dado que se presentan tiempos de mora extensos y descontrol en los etapas del proceso de emisión, lo cual puede implicar la manifestación de emergencias que se pueden evitar con un diagnóstico oportuno e inconformismo por parte del usuario.

Finalmente, se presenta un alto riesgo de pérdida de documentos de la forma que se encuentran almacenados.

#### BIBLIOGRAFÍA

Ministerio del Interior de España. (2005). Guía didáctica de intervención psicológica en catástrofes. Madrid.

Cordialmente,

<b>Nombre y firma del Líder del Equipo Auditor</b>	<b>Nombre y firma del Jefe de Control Interno</b>
 Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno	 Diana Constanza Ramirez Ardila Jefe Oficina de Control Interno.
<b>Fecha:</b> 8/06/2017	<b>Fecha:</b> 09/06/2017