



COMUNICACIÓN INTERNA

Bogotá D.C., viernes 20 de diciembre de 2024

PARA: Santiago Trujillo Escobar
Secretario de Despacho

Ana María Boada Ayala
Subsecretaria de Gobernanza

Luis Fernando Mejía castro
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Diego Javier Parra Cortés
Director de Arte, Cultura y Patrimonio

Bibiana Andrea Victorino Ramírez
Directora de Lectura y Bibliotecas

Sandra Patricia Castiblanco Monroy
Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Sandra Margoth Vélez Abello
Jefe Oficina Jurídica

Ibón Maritza Munévar Gordillo
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Javier Enrique Mariño Navarro
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

DE: Omar Urrea Romero
Jefe oficina de Control Interno

ASUNTO Informe ejecutivo de Auditoría Basada en Riesgos Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía

Estimados integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno:

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, remite el Informe de Auditoría Basada en Riesgos al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría.





En términos generales, se evidencia cumplimiento de los criterios establecidos en el Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Adicionalmente, revisadas las herramientas que se utilizan para efectuar la numeración, notificación, publicación y comunicación de las resoluciones de la entidad, se pudo determinar que la muestra tomada cumple con el procedimiento vigente, salvo lo observado en el presente informe.

De igual manera, se verificó que los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios que se encuentran publicados en el botón de Transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en el numeral 4. Planeación, presupuesto e informes 4.10.2. Encuestas de satisfacción del servicio, cumplen con los criterios descritos en la Guía para la elaboración del informe de medición de la experiencia ciudadana vigente a la fecha de la auditoría.

Los resultados del trabajo de evaluación son los siguientes:

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	0	
Cumplimientos	4	5.2 - 5.3 – 5.5 – 5.7
Incumplimientos	1	5.4
Oportunidades de Mejora	1	5.6
TOTAL:	6	

De acuerdo con los resultados, de manera atenta realizamos las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, fortalecer los controles que permitan dar estricto cumplimiento al Manual GMC-MN-01v3 y en particular, verificar que la documentación asociada a los procesos se mantenga actualizada en todos los aspectos relacionados con la creación, modificación y eliminación de documentos conforme a la normatividad técnica y legal aplicable.
2. Se recomienda que se analice si el procedimiento [RCC-PR-03 V1 Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares](#) efectivamente corresponde al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.
3. Se recomienda estudiar la posibilidad de contar con un aplicativo o una herramienta sistematizada que garantice un consecutivo de numeración y fechado de resoluciones y circulares único o mejorar las condiciones del método utilizado actualmente para ello.

En el Informe anexo se encuentra todo el detalle de esta información y las recomendaciones específicas para las áreas responsables del tema.

Lo señalado contribuye significativamente al mejoramiento de la gestión.

Se adjunta informe detallado.



Atentamente,

Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno SCRD

Adjunto: Informe detallado de auditoría.

Documento 20241400547743 firmado electrónicamente por:	
Omar Urrea Romero	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 26-12-2024 11:14:41
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 e159ff4a2c44cc3bc21430890b28931a1837fafb453a7815cd8048679c0e59cc Codigo de Verificación CV: e6ab2	



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 <p>Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	2
2. CRITERIOS DE AUDITORÍA	2
3. METODOLOGÍA	3
4. LIMITACIONES	3
5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	3
5.1. Incumplimiento No. 1	3
5.2. Cumplimiento 1	8
5.3. Cumplimiento 2	8
5.4. Incumplimiento No. 2	9
5.5. Cumplimiento No. 3	9
5.6. Oportunidad de mejora No. 1	10
5.7. Cumplimiento No. 4	10
6. CONCLUSIONES	12
7. RECOMENDACIONES	13
8. PLAN DE MEJORAMIENTO	13
9. FIRMAS	13

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA AUDITORÍA	Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría basada en riesgos
UNIDAD (ES) AUDITABLES	Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía
RESPONSABLE (S)	Sandra Patricia Castiblanco Monroy
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las actividades para efectuar la numeración, notificación, publicación y comunicación de las resoluciones y circulares expedidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, a los sujetos interesados, estén de acuerdo con la normatividad vigente. • Verificar que las actividades para realizar la medición de la experiencia ciudadana de grupos de valor y partes interesadas cumplan con los requisitos de los productos y/ o servicios prestados por la SCRD.
ALCANCE	Revisar que las actividades propias de los procedimientos RCC-PR-03 V1 Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares y RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesada, cumplan con la oportunidad y calidad de la información publicada en la página de la Secretaría en la vigencia enero de 2024 a 31 de octubre de 2024.
PERIODO DE EJECUCIÓN	15 de noviembre de 2024 al 13 de diciembre de 2024
EQUIPO AUDITOR¹	Omar Urrea Romero Jefe Oficina de Control Interno / Auditor Líder – Hernán Muriel Profesional Especializado / Auditor

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Procedimientos: [RCC-PR-03 V1 Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares.](#) - [RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas.](#)
- Ley 1437 de 2011
- Decreto Distrital 474 de 2022 "Artículo 14"
- Resolución 1519 de 2020
- Ley 87 de 1993.

¹ Escriba los nombres del Equipo Auditor, el acrónimo correspondiente, así como el rol a desempeñar (Auditor Líder, Auditor Interno, Observador, y/o Experto Técnico)

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

- Decreto 221 de 2023.
- Circular 29 del 26 de julio de 2024.
- Demás normatividad relacionada.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la Auditoría se revisará aleatoriamente, la información publicada en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de las resoluciones y circulares expedidas por la Secretaría y las actividades realizadas para la medición de la experiencia ciudadana y los resultados publicados de dicha medición.

Así mismo, se realizarán entrevistas al personal que desarrolla las funciones en caso de requerirse. Para adelantar la verificación sobre el cumplimiento de las directrices aplicadas al proceso Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía, la OCI aplicará las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como son: verificación documental, pruebas analíticas y entrevistas, si hubiera lugar a ello.

4. LIMITACIONES

Por situaciones ajenas al proceso y al responsable de la auditoría se modificaron las fechas de entrevistas y por consiguiente se ajustó el cronograma.

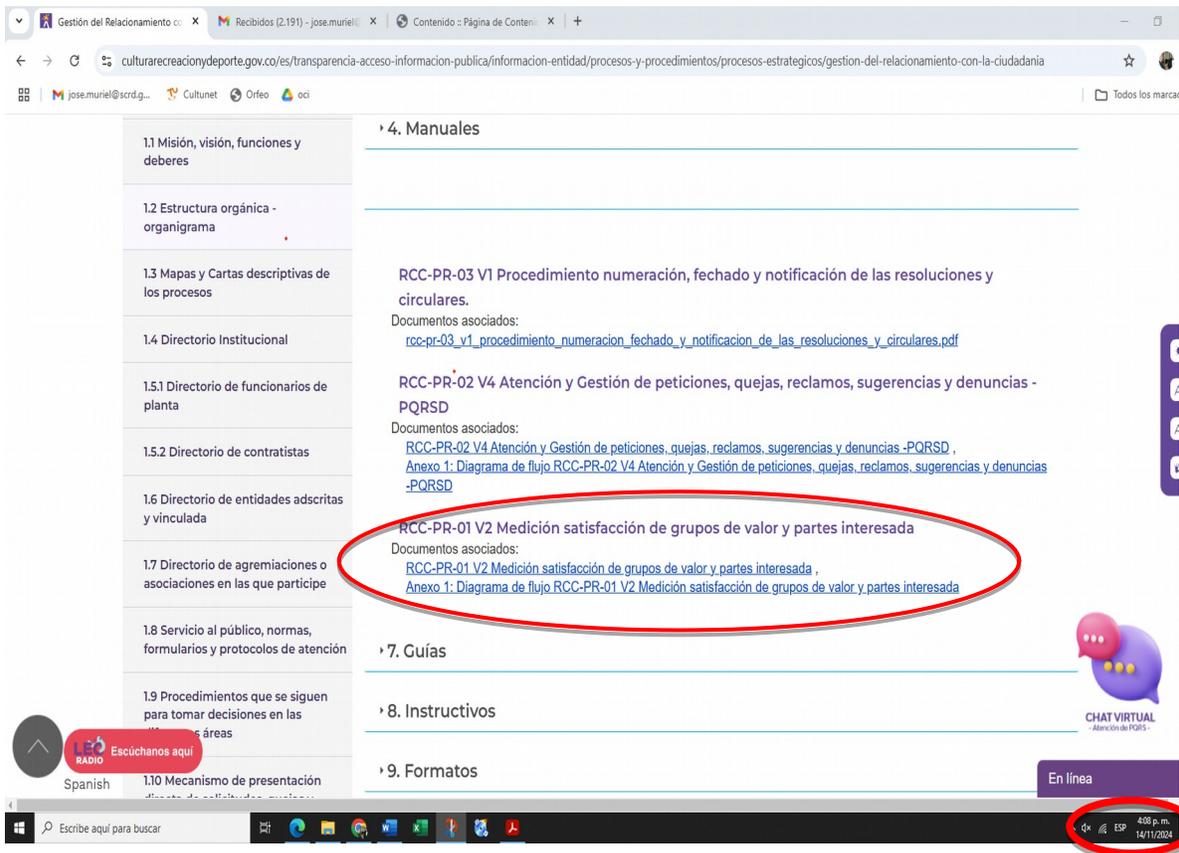
5. RESULTADOS DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

TIPO DE RESULTADO	CANTIDAD	REFERENCIACIÓN
Fortalezas	0	
Cumplimientos	4	5.2 - 5.3 – 5.5 – 5.7
Incumplimientos	1	5.4
Oportunidades de Mejora	1	5.6
TOTAL:	6	

5.1. Incumplimiento No. 1 – Incumplimiento a los términos para la actualización de procesos y procedimientos en el sistema de gestión de la Secretaría (**Se retira del informe final**)

Se evidenció en Cultunet MIPG <https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/user> documentación del Sistema de Gestión – MIPG Procesos Estratégicos Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía, que, para el día 14 de noviembre de 2024, fecha de iniciación de la Auditoría, se encontraba vigente y publicado el Procedimiento **RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas** como se evidencia el pantallazo tomado el día 14 de noviembre de 2024 a las 4:08 p.m.

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	



The screenshot shows a web browser window with the URL culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos/gestion-del-relacionamiento-con-la-ciudadania. The page displays a sidebar menu on the left and a main content area. The main content area is titled '4. Manuales' and lists several documents. The document 'RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesada' is highlighted with a red circle. Below it, there are links to associated documents and an annex. The system clock in the bottom right corner shows 4:58 p.m. on 14/11/2024, also circled in red.

Al día siguiente del inicio de la auditoría, 15 de noviembre de 2024, se evidencia en Cultunet que el Procedimiento RCC-PR-01 V2 ha sido eliminado.

En el transcurso de la Auditoría se recibe del equipo designado por la responsable del proceso para atender la auditoría, la evidencia de la solicitud formal de la eliminación del Procedimiento RCC-PR-01 V2 con radicado de Orfeo No. 20237000582243 del 12 de diciembre de 2023 dirigido a la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se argumentaba la necesidad de disponer de una herramienta más adecuada para evaluar la satisfacción ciudadana.

Por lo anterior, debido a que la solicitud por parte del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía se realizó el día **12 de diciembre de 2023**, como se evidencia en la comunicación con radicado de Orfeo No. 20237000582243 y atendida por la Oficina Asesora de Planeación hasta el día **15 de noviembre de 2024**, la Oficina de Control Interno considera falta de oportunidad por parte de la Oficina Asesora de Planeación en la eliminación de un procedimiento e incumplimiento al Proceso de la Mejora [GMC-PR-01](#)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</p>	<p>Código: GEI-PR-01- FR-04</p>	 <p>Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024</p>
		<p>VERSIÓN: 02</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>	<p>FECHA: 13/10/2023</p>	

[V5 Creación y Control de Documentos, Anexo 3 - Infografía Gestión de solicitudes de documentos del Sistema de Gestión y manual de creación y control de los documentos del sistema de Gestión MIPG de la SCR D Código: GMC-MN-01](#)

Respuesta del área auditada:

El miércoles 11 de diciembre de 2024 se recibe mediante correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación (Equipo Sistemas de Gestión MIPG) el siguiente escrito:

En respuesta al 5.1 Incumplimiento No. 1 del informe Preliminar de Auditoría Relacionamiento, se hace la siguiente aclaración:

- *El Orfeo radicado 20237000582243 tiene como asunto la Solicitud creación de la Guía para la elaboración de informe de resultados de encuestas de satisfacción. Por lo cual, se formalizó el respectivo documento y se publicó en la página web.*

- *Se verificó el anexo que es el formato GMC-MN-01-FR-09 v2 SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS, en el cual, la selección del tipo de solicitud marcado fue Creación y Modificación:*

En el histórico del radicado se puede ver que se le dio trámite a la creación de la GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN y se informó y se finalizó con la publicación del documento en el link de transparencia:

Lo anterior indica que se dio trámite a la creación del documento y publicación, por lo cual, la solicitud radicada no atiende a la eliminación formal del documento RCC-PR-01 v2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas.

- *Que mediante radicado 20247000351863 del 13/09/2024 se solicitó la actualización del procedimiento RCC-PR-01 v1 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas el cual se aprobó y publicó en la página institucional.*

Posteriormente mediante Caso GLPI # 108980 se solicitó la eliminación del procedimiento RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas, el cual se formalizó mediante radicado el 20241700454953 con fecha 14/11/2024 a las 4:33pm

Agradecemos la atención prestada.

Oficina Asesora de Planeación (Equipo Sistemas de Gestión MIPG)

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Carrera 8 Número 9 - 83

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

Dicho correo fue respondido el día 11 de diciembre de 2024, por la contratista Viviana Ortiz del equipo del Proceso Relacionamiento con la ciudadanía en los siguientes términos:

Respuesta Informe Preliminar de Auditoría al Proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía.

Reciban un cordial saludo.

En relación con lo informado por la Oficina de Control Interno en el numeral 5.1, confirmo que dicha información es correcta. Mediante el radicado Orfeo 20237000582243 de diciembre de 2023, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía realizó la solicitud de eliminación a la Oficina Asesora de Planeación, siguiendo el procedimiento vigente en ese momento. En el marco de esta gestión, se solicitó formalmente el retiro del procedimiento "Medición de satisfacción de grupos de valor y partes interesadas" (RCC-PR-01 V1) y la creación de una nueva guía. A continuación, cito textualmente la solicitud realizada:

"Se solicita la creación de la Guía para la elaboración de informe de resultados de encuestas de satisfacción, y el retiro del documento existente, el procedimiento "Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesada" (RCC-PR-01 V1), dado que, es un documento contemplado en la caracterización del proceso y, se requiere establecer el paso a paso para la elaboración del informe de satisfacción."

Quedo atenta a cualquier inquietud o comentario adicional que pueda surgir respecto a este ítem

VIVIANA ORTIZ BERNAL
Contratista
Dirección de Gestión Corporativa
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
Carrera 8 No. 9 - 83
Tel: 327 48 50 Ext. 714
viviana.ortiz@scrd.gov.co

El día 12 de diciembre de 2024 se recibe correo electrónico firmado por la contratista Deysi Estupiñán de la Oficina Asesora de Planeación en los siguientes términos:

Buena tarde para todos,

Revisando el informe preliminar, desde la OAP solicitamos respetuosamente eliminar el incumplimiento 5.1 teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. El radicado 20237000582243 tiene como asunto la "Solicitud creación de la Guía para la elaboración de informe de resultados de encuestas de satisfacción", en la selección de

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

su tipo de solicitud estaba marcada como modificación y creación, mas no en eliminación; sin embargo, en el cuerpo de la descripción se nombra “el retiro” del procedimiento v1, pero no fue atendida por la OAP en su momento de gestión (2023).

Realizando el análisis del caso, vemos que este tipo de error se contempló en la actual vigencia y por esto, el 2 de octubre de 2024, bajo radicado 20241700364413, se ha actualizado el procedimiento de creación y control de documentos. Esta actualización incorpora nuevos controles, como la implementación de GLPI, para optimizar la gestión documental del Sistema de Gestión. Todas las solicitudes y documentos están siendo revisados rigurosamente por la OAP, garantizando la trazabilidad y el seguimiento de cada proceso. Esta mejora permite a los procesos y a la segunda línea de defensa disponer de una visibilidad completa del estado de cada solicitud.

2. Entre los controles adicionales implementados por la OAP en la actual vigencia, se cuenta con el tablero de control de documentos en Power BI para el control y vigilancia del sistema, así como los lineamientos socializados en diferentes momentos (capacitaciones, talleres presenciales, socializaciones y mesas de trabajo) a los líderes de proceso y gestores MIPG, con el fin de dar a conocer el Manual y el Procedimiento de Creación y Control de documentos del sistema de gestión de la SCR D, como el correcto manejo del sistema GLPI. Adicionalmente, la OAP se ha reunido con todos los procesos en diferentes mesas de trabajo con el fin de revisar la pertinencia de la documentación vigente y en caso de ser necesario solicitar los ajustes pertinentes con el fin de contribuir a la mejora continua del sistema de gestión.

3. Como resultado de estos nuevos controles, el proceso de gestión del relacionamiento con la ciudadanía, solicitó bajo el caso GLPI # 108980 la eliminación del procedimiento RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas, el cual se formalizó mediante radicado el 20241700454953 con fecha 14/11/2024 a las 4:33pm, cumpliendo lo establecido en la documentación actual. Es por esto que el día 15 de noviembre ya no se encontraba el documento publicado en la página web de la SCR D.

4. En la vigencia 2024, la OAP ha generado diferentes capacitaciones y talleres a los gestores MIPG con el fin de aunar esfuerzos en la actualización de la documentación de acuerdo con las actividades que desarrolla la Secretaría y como resultado se han eliminado, creado y modificado varios de los documentos que se manejan en los diferentes procesos, dando cumplimiento a las acciones planteadas en el plan de mejoramiento con la Contraloría.

5. El alcance de la auditoría contempla la vigencia 2024, por lo cual solicitamos se tenga en cuenta la implementación de los nuevos controles, anteriormente mencionados y se estudie la posibilidad de eliminar el incumplimiento 5.1.

Agradecemos su atención y colaboración.

DEISY ESTUPIÑAN
CONTRATISTA
Oficina Asesora de Planeación
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
Carrera 8 No. 9 - 83

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

La Oficina de Control observa que solamente hasta el 15 de noviembre de 2024 se eliminó el procedimiento RCC-PR-01 V2 Medición satisfacción de grupos de valor y partes interesadas que se había solicitado por parte del proceso como se evidencia en el memorando con radicado de **Orfeo No. 20237000582243 de diciembre de 2023**, y se corrobora en el correo recibido de la contratista de la Oficina Asesora de Planeación Deisy Estupiñán:

1. El radicado 20237000582243 tiene como asunto la "Solicitud creación de la Guía para la elaboración de informe de resultados de encuestas de satisfacción", en la selección de su tipo de solicitud estaba marcada como modificación y creación, mas no en eliminación; sin embargo, en el cuerpo de la descripción se nombra "el retiro" del procedimiento v1, pero no fue atendida por la OAP en su momento de gestión (2023). (subrayado fuera de texto), por lo anterior al iniciar el proceso de auditoría se encontró en Cultunet que a 14 de noviembre de 2024 no se había eliminado dicho procedimiento, y por consiguiente, el equipo del Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía reitera la solicitud de eliminación del procedimiento en mención, siendo atendida la solicitud por parte de la Oficina de Planeación solamente hasta el 15 de noviembre de 2024 como se evidencia en el radicado de Orfeo No. 20241700454953 con fecha 14/11/2024.

Análisis de la Oficina de Control Interno:

Conforme lo descrito en los párrafos anteriores, la Oficina de Control Interno **retira** el incumplimiento 5.1 de este informe, dejándolo como **beneficio de auditoría**, teniendo en cuenta que se evidencia que se realizaron las acciones correctivas durante la ejecución del trabajo de evaluación. En consecuencia, no se requiere formular plan de mejoramiento en este caso específico.

5.2. Cumplimiento 1 – Se han aplicado las encuestas de satisfacción de los usuarios y se cuenta con los informes correspondientes, conforme las normas aplicables. (Se mantiene)

Revisados los radicados de Orfeo Nos. 20247000055733 – 20247000105083 – 20247000143133 – 20247000200933 – 20247000232763 – 20247000266743 – se evidencian los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de enero a junio de 2024 con las firmas correspondientes.

Los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción se encuentran publicados en el botón de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en el numeral 4. *Planeación, presupuesto e informes 4.10.2 Encuestas de*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
		VERSIÓN: 02	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

satisfacción del servicio, y se pueden consultar a través del siguiente enlace: https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion?field_fecha_de_emision_value=1

5.3. Cumplimiento 2 – La herramienta para la medición de la satisfacción de los usuarios se aplica con la participación de las dependencias responsables y conforme el procedimiento vigente. (Se mantiene)

La herramienta que se utiliza para medir la satisfacción del servicio es una encuesta que se encuentra alojada en el microsítio de atención y servicios a la ciudadanía de la página web a través del siguiente enlace: <https://survey123.arcgis.com/share/25536757e9574de3885965ca857d526a>

La herramienta está a cargo del equipo de relacionamiento con la ciudadanía. En su construcción participan todas las áreas de la entidad, en articulación con la Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural, y se evidencia en los radicados de Orfeo Nos. 20247000235823 – 20247000269953 - 20247000257863

La herramienta se encuentra registrada en el mapa de procesos de la entidad RCC-GU-01-FR-02 V2 Medición de la Experiencia Ciudadana – SCRD. La información se pudo validar a través del siguiente enlace: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos/gestion-del-relacionamiento-con-la-ciudadania>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: RCC-GU-01-FR-02
		Versión: 02
	Medición de la Experiencia Ciudadana - SCRD	Fecha: 23/07/2024

Apreciad@ ciudadan@ y/o entidad, ¡Gracias por contactarnos!

Somos la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá y queremos conocer su experiencia frente a la atención recibida, esto con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio.

Los datos, recolectados son de carácter confidencial y de absoluta reserva, por lo tanto solo serán utilizados con fines estadísticos para informes en la institución, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.

De antemano agradecemos su tiempo.

5.4. Incumplimiento No. 2 – El procedimiento RCC-PR-03 V1 – Procedimiento de numeración, fechado y notificación de resoluciones y circulares, no se encuentra articulado al proceso de Relacionamiento con la ciudadanía (Se mantiene)

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	

5.6. Oportunidad de mejora No. 1 – Es importante contar con una herramienta sistematizada para el control automático de la numeración consecutiva de resoluciones y circulares (Se mantiene)

Se evidenció que no se cuenta con un aplicativo o herramienta sistematizada que garantice un consecutivo automático de numeración y fechado de Resoluciones y Circulares. El registro se realiza manualmente en el formato RCC-PR-03-FR-01 V1 alojado en el repositorio de Google Drive y gestionado exclusivamente por el usuario numerador. No obstante, como oportunidad de mejora y para evitar eventuales errores, es prudente analizar la viabilidad de implementar un mecanismo de control mucho más robusto.

Frente a esta oportunidad no se recibieron observaciones, en consecuencia, **se mantiene** en el informe final de auditoría.

5.7. Cumplimiento No. 4 – Se evidencia la publicación de resoluciones y circulares conforme los requisitos del procedimiento correspondiente, conforme la muestra tomada. (Se mantiene)

Se evidenció que los actos administrativos de encargo y nombramientos se publican en el siguiente enlace:

<https://culturarecreacionydeporte.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/actos-administrativos-nombramiento-encargo>



"Por medio de la cual se efectúa un nombramiento provisional"

LA SECRETARIA DE DESPACHO

En uso de sus facultades legales y en especial las contenidas en el numeral 1 del artículo 1 del Decreto Distrital 101 de 2004, y atendiendo lo preceptuado en el artículo 2.2.5.3.3 del Decreto Nacional 1083 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto Nacional 648 de 2017, y el Decreto de Nombramiento No. 340 del 17 de agosto del 2022 y,



RESOLUCIÓN No. 735 DE 30 DE OCTUBRE DE 2024
"Por la cual se efectúa un encargo"

EL SECRETARIO DE DESPACHO

En uso de sus facultades legales y en especial las contenidas en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004 y atendiendo lo preceptuado en el numeral 2 del artículo 1 del Decreto Distrital 101 de 2004, en concordancia con el Decreto 340 de 2020 modificado por el Decreto 400 de 2022 y en virtud del encargo efectuado mediante No. 371 del 24 de octubre de 2024 y,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	



CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Radicado: 20237300117083
Fecha: 16-03-2023

RESOLUCIÓN No. 173 DE 27 DE MARZO DE 2023

"Por la cual se reconoce de forma oficial el equipo de Gestores de Integridad de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte"

LA SECRETARIA DE DESPACHO

De la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 8° del Acuerdo Distrital 244 de 2006, el artículo 7 del Decreto Distrital 489 de 2009, modificado por el Artículo 4° del Decreto Distrital 118 de 2018,

otro tipo de resoluciones en el siguiente Link:

<https://culturarecreacionydeporte.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-especifica/otras-resoluciones>,



SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Al contestar, citar el número:
Radicado: **20243000484523**
Fecha: 28-11-2024

RESOLUCIÓN NO. 824 DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2024

"Por medio de la cual se otorga el permiso para realizar Actividad Cultural en el Espacio Público denominada Festival Mariposa 2024.

EL DIRECTOR DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO

De la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte-SCRD-, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Decreto Distrital 315 de 2024 "Por medio del cual se reglamentan los artículos 147 y 549 del Decreto Distrital 555 de 2021, en lo que tiene que ver con el aprovechamiento económico del espacio público y la explotación económica de la infraestructura pública en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones" y,

régimen legal (cuando así lo ordena) en el link:

https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/consulta_avanzada.jsp,

Captura Régimen Legal

	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN: 02	
		FECHA: 13/10/2023	

RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.
Compilación de Normatividad, Doctrina y Jurisprudencia

BÚSQUEDA AVANZADA
Especifique los Parámetros para que la Búsqueda sea más exacta. Puede dejar en Blanco los datos que no conozca.

Tipo de documento: [] Número del documento: [] Año inicial: 2024 Año final: 2024

Entidad Principal: [] Entidad 1: [] Entidad 2: []

Fecha de expedición: []

Palabras a Buscar: []

Buscar frase completa

Buscar Limpieza

Resultados de la Búsqueda Avanzada
Número de documentos Encontrados: 55

- Acuerdo Laboral 1 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- Resolución 173 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio
- Resolución 617 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Secretaría de Despacho
- Resolución 113 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Secretaría de Despacho
- Resolución 114 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Secretaría de Despacho
- Resolución 199 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Secretaría de Despacho
- Resolución 209 de 2024 Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - Secretaría de Despacho

y si se debe publicar en la Gaceta Distrital (cuando así lo ordena) en el link:
<https://registrodistrital.secretariageneral.gov.co/>.

Captura Registro Distrital

Registro Distrital

Consultar Actos Administrativos

Inicio > Consultar Actos Administrativos

Tipo del Acto: **Resolución** Número del Acto: []

Entidad: **SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE** Tema: []

Palabra: []

Fecha Emisión Desde: **01/01/2024** Fecha Emisión Hasta: **31/10/2024**

Limpieza Campos Consultar

Se encontraron 55 Actos Administrativos que coinciden con su búsqueda

Mostrar 10 registros

Ver Documento	Nombre Acto Administrativo	Epígrafe	
	Resolución 17 Registro Distrital 7912	"Por medio de la cual se establecen los honorarios para los contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C., para la vigencia 2024 y se Deroga una Resolución."	Ver Detalles
	Resolución 75 Registro Distrital 7932	"Por medio de la cual se establecen los honorarios para los contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C., para la vigencia 2024 y se Deroga una Resolución."	Ver Detalles
	Resolución 113 Registro Distrital 7941	"Por medio de la cual se ordena la apertura de la invitación cultural "Agendas Culturales y Creativas - Bogotá 24 horas", de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte"	Ver Detalles
	Resolución 114 Registro Distrital 7941	"Por medio de la cual se ordena la apertura de convocatorias del Programa Distrital de Estímulos - PDE 2024 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte"	Ver Detalles

6. CONCLUSIONES

Se revisaron las herramientas que se utilizan para efectuar la numeración, notificación, publicación y comunicación de las resoluciones y se pudo determinar que la muestra tomada cumple con el procedimiento vigente, salvo lo observado en el presente informe.

De igual manera, se verificó que los informes de los resultados de las encuestas de satisfacción que se encuentran publicados en el botón de transparencia de la página web de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en el numeral 4. Planeación, presupuesto e informes 4.10.2 Encuestas de satisfacción del servicio, cumplen con los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024	
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN: 02
				FECHA: 13/10/2023

criterios descritos en la Guía para la elaboración del informe de medición de la experiencia ciudadana vigente a la fecha de la auditoría.

En las sesiones de trabajo con las personas designadas para atender la Auditoría del Procedimiento [RCC-PR-03 V1 Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares](#) y de la elaboración de los informes de medición de la experiencia ciudadana, se aclararon temas del proceso y de los procedimientos que permitieron llevar a buen término el trabajo de auditoría y verificar que se encuentran en constante capacitación y apropiación del proceso y ajuste de algunas herramientas, para optimizar el servicio.

7. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, fortalecer los controles que permitan dar estricto cumplimiento al Manual GMC-MN-01v3 y en particular, verificar que la documentación asociada a los procesos se mantenga actualizada en todos los aspectos relacionados con la creación, modificación y eliminación de documentos conforme a la normatividad técnica y legal aplicable.
2. Se recomienda que se analice si el procedimiento [RCC-PR-03 V1 Procedimiento numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares](#) efectivamente corresponde al Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.
3. Se recomienda estudiar la posibilidad de contar con un aplicativo o una herramienta sistematizada que garantice un consecutivo de numeración y fechado de resoluciones único o mejorar las condiciones del método utilizado actualmente para ello.

8. PLAN DE MEJORAMIENTO

Por lo señalado en el presente informe, se solicita formular las acciones correctivas y de mejora pertinentes en el módulo de Control Interno de Pandora, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la comunicación del informe final, en cumplimiento del Procedimiento para la Mejora de la Secretaría.

9. FIRMAS

Elaboró
Hernán Muriel
Profesional Especializado
Firma electrónica

Aprobó
Omar Urrea Romero
Jefe Oficina de Control Interno
Firma electrónica

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: GEI-PR-01- FR-04	 Radicado: 20241400547753 Fecha: 20-12-2024
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	FECHA: 13/10/2023	

Documento 20241400547753 firmado electrónicamente por:	
Omar Urrea Romero	Jefe Oficina de Control Interno Oficina de Control Interno Fecha firma: 26-12-2024 11:15:39
Revisó:	Jose Hernan Muriel Descance - Profesional Especializado - Oficina de Control Interno
 9f10f57295037479b552953e883c9b1345fdd9ecc8aebf5ef93046be6b6c0b83 Codigo de Verificación CV: 36d00	