

OCI- 225

MEMORANDO

PARA: **MARIA CONSUELO ARENAS GARCÍA**
Subdirectora de Familia

DE: **GUSTAVO RAYO MORALES**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final Auditoría Interna al Servicio de las Comisarías de Familia vigencia 2014.

Respetada Doctora reciba un cordial saludo.

Finalizada la Auditoría Interna al Servicio de las Comisarías de Familia vigencia 2014, comedidamente le estamos remitiendo el Informe final de acuerdo a la reunión de cierre efectuada en su despacho el día 6 de octubre de 2015.

En cuanto al formato del Plan de Mejoramiento, le será enviado a su correo institucional para la elaboración de las Acciones de Mejora y presentación a esta Oficina dentro de los términos acordados en la reunión de cierre, esto es 30 de octubre de 2015. Reiterando en este punto la necesidad de coordinar la construcción de dicho plan, con todas las áreas y dependencias que deben intervenir en la definición, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas.

Aprovecho la oportunidad para reiterar nuestro reconocimiento en la labor adelantada y por la colaboración recibida de su equipo de trabajo para el buen desarrollo de la auditoría.

Atentamente,


GUSTAVO RAYO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 4 folios
Proyecto: Equipo Auditor

Auditoría a: SCI S&SO SGC SRS SIGA SGA SGSI

1. INFORME
Auditoría Interna al Servicio de las Comisarias de Familia.
2. CRITERIOS DE AUDITORIA
<p>Constitución Política de Colombia 1991. Ley 1098 de 2006 (CÓDIGO DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA), Ley 294 de 1996 Ley 640 de 2001 Ley 1257 de 2008 NTC GP 1000:2009 MECI 1000:2014 Decreto 2734 de 2012 Resolución 918 de 2012 de la Fiscalía General de la Nación Plan de Desarrollo Distrital 2012-2016 Bogotá Humana NTD SIG001:2011 Acuerdo 155 de 2005 Acuerdo 229 de 2006 Decreto 607 de 2007 Decreto 019 de 2012 Resolución 652 de 2011 de la Directora General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Resolución 352 de 2015 la Secretaría Distrital de Integración Social. Documentación SIG asociada.</p>
3. LÍDER-ESA DEL SERVICIO
Subdirectora para la Familia: María Consuelo Arenas García.
4. EQUIPO AUDITOR
<p>Luz Stella Carvajal Moreno Jairo Enrique García Olaya Germán Alfonso Espinosa Suárez</p>
5. OBJETIVO
Evaluar el cumplimiento de las funciones de las Comisarias de Familia conforme a sus competencias legales y su ambiente de trabajo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 2 de 7

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Durante el desarrollo de la Auditoría se realizó visita a las Comisarías de Familia de Suba 1, Usaquén 1, Chapinero, Santafé, Kennedy 4, Móvil 1, Engativá 1, Teusaquillo y a la Comisaría en línea, con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones y competencias legales.

7. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la auditoría, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Elaboración de las listas de verificación
- Verificación de la existencia del Equipo Humano necesario para ejercer las funciones de las Comisarías de Familia.
- Revisión de la información registrada en el SIRBE.
- Aplicación de encuestas a los participantes, se realizaron 59 encuestas con el fin de conocer la percepción que tiene el usuario del servicio.
- Revisión documental (información existente en el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la SDIS, capacitaciones, perfiles y funciones del equipo humano, PQRS, programas de prevención, visitas realizadas por entes de control y expedientes procesales)
- Realización auditorías In situ con entrevistas a los(as) comisarios(as) de turno y aplicación de las listas de verificación sobre las funciones de las de las Comisarías de Familia, conforme a sus competencias legales, específicamente en dos (2) ordenes administrativas:
 1. Incumplimiento de medidas de protección.
 2. Recepción de noticias criminales de presunto abuso sexual.

8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

16 de Febrero al 22 de Septiembre de 2015

9. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Las Comisarías de Familia son el primer lugar de acceso a la justicia familiar, son de carácter administrativo e interdisciplinario, cuya misión es prevenir, garantizar, reestablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia.

Fueron creadas mediante Decreto 2737 de 1989 Código del Menor, Derogado por el Decreto 1098 de 2006 (Código de la Infancia y Adolescencia) con la misión de proteger a niños, niñas y adolescentes, así como atender los conflictos familiares.

En el año 2002, con el Decreto 451 las Comisarías de Familia, son trasladadas de la Secretaría de Gobierno al entonces Departamento Administrativo de Bienestar Social- DABS, hoy Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS, ubicándose su coordinación en la Gerencia de Protección, hoy Subdirección para la Familia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 3 de 7

Posteriormente, con el Acuerdo 229 de 2006 el Concejo de Bogotá, D.C., amplía el número de Comisarías de Familia a 36 y ordena la implementación de 2 Comisarías móviles, facultando a la SDIS para establecer la cobertura y horarios de las Comisarías de Familia, trasladando competencias del Concejo de Bogotá D.C., a la Secretaría de Integración Social.

Se suma a lo anterior, la competencia a prevención para aquellos casos que siendo de competencia de las/os Defensores de Familia llegan a las Comisarías de Familia y deben asumirse las medidas de urgencia para proteger los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

En el marco del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana" que incluyó el programa Bogotá, un territorio que defiende, protege y promueve los derechos humanos, se encuentra el proyecto: Fortalecimiento del acceso a la justicia formal, y promoción de la justicia no formal y comunitaria, el cual se encamina a mejorar la oportunidad y la calidad de los servicios de justicia formal, no formal y comunitaria a través de las Comisarías de Familia, y así garantizar la intervención integral para la protección de las personas y la restitución de sus derechos, a través del Sistema Distrital de Justicia Alternativa, Casas de Justicia, Unidades de Mediación, Conciliadores en Equidad, Comisarías de Familia, bajo los enfoques de género, diferencial, así como el apoyo a la jurisdicción policiva.

10. HALLAZGOS

En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las FORTALEZAS, es decir, aquellas actuaciones relevantes detectadas por el Equipo Auditor en el transcurso de la auditoría; luego, se mencionan las OPORTUNIDADES DE MEJORA, situaciones que no implican incumplimientos de requisitos, pero que deben ser tenidas en cuenta para realizar mejoras en los procesos o mitigar posibles riesgos, y por último se plasman las NO CONFORMIDADES que son incumplimientos de requisitos. Es preciso elaborar un plan de mejoramiento en el cual se deben incorporar tanto las acciones de mejora en relación con las oportunidades de mejora, las acciones preventivas para atender los riesgos advertidos, como las correcciones y acciones correctivas correspondientes a las no conformidades, para lo cual se debe tener en cuenta el procedimiento de acciones de mejora y su correspondiente instrumento de seguimiento y control.

10.1. FORTALEZAS

10.1.1 Con el Acuerdo 229 de 2006 del Concejo de Bogotá, D.C., se ampliaron el número de Comisarías de Familia a 36 y se ordena la implementación de 2 Comisarías móviles, facilitando el acceso a la justicia a las familias a través de las Comisarías de Familia.

10.1.2. La Subdirección para la Familia viene atendiendo las necesidades de talento humano requerido en las Comisarías de Familia, fortaleciendo el equipo con los nombramientos de Comisarios-as de Familia y los equipos interdisciplinarios necesarios para el desarrollo de las funciones asignadas legalmente.

10.1.3. La Subdirección para la Familia está implementando a nivel de pilotaje el modelo de atención de las Comisarías de Familia "Ruta estratégica de atención integral en Comisarías de Familia de Bogotá D.C.", con el fin garantizar una atención efectiva, respondiendo a los lineamientos legales y a la demanda de la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 4 de 7

10.1.4. Se pudo evidenciar la adecuación de las comisarías visitadas a nivel de equipamientos e infraestructura en pro del bienestar físico y psicológico de los servidores y usuarios, exceptuando la Comisaría Santa Fe en relación con el estado de la planta física.

10.1.5. De acuerdo con las encuestas realizadas a los usuarios de las Comisarías de Familia visitadas, se pudo evidenciar que la percepción que tiene los participantes en cuanto al tiempo de espera de la prestación del servicio y satisfacción respecto a la información suministrada es buena, lo anterior teniendo en cuenta el resultado arrojado por las encuestas, así:

Considera que el tiempo en la duración de la audiencia trámite y/o servicio fue	Usuarios encuestados	Porcentaje
Bueno	38	64,41%
Malo	1	1,69%
Regular	6	10,17%
No responde	14	23,73%
Total	59	100,00%

Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada	Usuarios encuestados	Porcentaje
Bueno	43	74,14%
Malo	4	6,90%
Regular	5	8,62%
No responde	7	10,34%
Total	59	100,00%

10.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

10.2.1 En la entrevista realizada a los servidores y contratistas de las Comisarías de Familia visitadas, se evidenció que el procedimiento "Acceso a la Justicia en Comisarías de Familia" visible en la Intranet, se encuentra desactualizado de acuerdo con las actividades que desarrolla la Comisaría actualmente.

10.2.2 Se evidenciaron fallas en la atención telefónica, impidiendo que los participantes puedan acceder al servicio a través de este medio, lo anterior en razón a que los teléfonos asignados a las comisarías son atendidos tardíamente o presentan inconvenientes los conmutadores, dificultando el acceso de los usuarios a la administración de justicia de las Comisarías.

10.2.3 Se observó que las Comisarías de Familia utilizan formatos identificados con determinados códigos, no obstante no se evidenciaron estos formatos publicados en la Intranet, lo que refleja



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 5 de 7

que aún no han sido controlados, ejemplo:

- Formato Noticia Criminal de Oficio.
- Formato Solicitud de Trámite de Incumplimiento de medidas de protección
- Formato Informe Técnico de Medicina Legal de Lecciones no Faltantes
- Formato de Solicitud de medida de Protección.

10.2.4 Se encontró en la visita realizada a las Comisarías que el Sistema de Información de Registro de Beneficiarios - SIRBE de las Comisarías de Familia Usaquéen 1 y Suba 1 vigencia 2014 se encuentra desactualizado.

10.2.5 Se evidenció en la Comisaría Móvil falta de medios de comunicación, tales como teléfono o internet, dificultando así las actividades que esta desarrolla.

10.3. NO CONFORMIDADES

10.3.1. Se evidenció el incumplimiento a la Ley 1098 de 2006 *"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"*, artículo 87 funciones del comisario de familia numeral 7 *"Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales"*, de igual forma, no se cumple el Acuerdo 229 de 2006 del Concejo de Bogotá D.C., artículo 10, Numeral 2 *"Como medida preventiva y dentro del marco de las políticas Distritales de atención integral a la violencia intrafamiliar y la violencia y explotación sexual, que trace el Consejo Distrital de Atención a la Violencia Intrafamiliar y Sexual, realizar las acciones de prevención, según diagnóstico de las necesidades de la Localidad y la población objetivo, en concertación con las demás instituciones distritales y locales."* Subrayado fuera del texto original, al igual se infringe la Resolución Interna 352 de 2015 *"Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos del nivel profesional, técnico y asistencial de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Integración Social"* en su página 6 – Descripción de Funciones esenciales del comisario de familia, numerales 2 *"implementar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales en marco de la normatividad legal vigente"*, lo anterior teniendo en cuenta que las Comisarías de Suba 1, Usaquéen 1, Chapinero, Santafé, Kennedy 4, Engativá 1, no realizan las actividades anteriormente descritas.

10.3.2 De acuerdo con el lineamiento apertura de buzones de sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: L-DS-SDQS-01 y comunicado con el memorando interno 32261 del 27/06/2012, los Buzones de Sugerencias se encuentran ubicados en las Subdirecciones Locales para la Integración Social, Comisarías de Familia, Centros de Desarrollo Comunitario, Hogares de Paso, entre otras Dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Así entonces, de las visitas realizadas a las Comisarías de Familia, se evidenció el incumplimiento del lineamiento, observando el mal estado de algunos buzones, no se observó el formato control apertura buzón sugerencias, el cual debe realizarse semanalmente así no existan escritos en el Buzón de Sugerencias y demás políticas dadas en el señalado lineamiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA

Código: F-MC-SI-005

Versión: 2

Fecha: 19/09/2012

Página: 6 de 7

Por lo anterior se deduce el incumplimiento del fin señalado para los buzones de sugerencias, el cual es dar trámite a los requerimientos de la ciudadanía interpuestos por este medio, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y garantizar el derecho a la información, comunicación y conocimiento a la Ciudadanía que acude a la SDIS.

De igual forma, a raíz del incorrecto uso de los buzones se desconoce el Decreto 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* artículo 12 *"Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra."*

Así mismo, por la falta de buzones de sugerencias, no se tienen estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que pudiesen llegar a través de este medio y por tal razón no se pueden detectar cuáles son las falencias o fortalezas que pudiesen identificar los participantes.

10.3.3 Se pudo evidenciar que la Comisaría en línea no tiene soporte legal que autorice la creación, al igual no se observó documentación interna que de lineamientos para el acceso a la prestación del servicio.

Es de importancia traer a colación la Ley 1098 de 2006 *"Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"*, artículo 83 *"Son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley"* así entonces se desconoce el presente artículo al evidenciar que la Comisaría en línea ejerce solo funciones de orientación.

Por otro lado, la precitada ley en su artículo 84 inciso 1 reza *"... Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales. ..."* actividad que no se evidencia, de igual forma, el inciso 2 señala *"Las Comisarias de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un trabajador social, un médico, un secretario. ..."* requisito que no se denotó en la visita realizada, observando solo un abogado quien es el que cumple las funciones de atención y orientación de la Comisaría en línea.

Para concluir se hace llamado al Acuerdo 229 de 2006 *"por medio del cual se amplían las Comisarias de Familia y se reforman las disposiciones del Acuerdo 54 de diciembre 8 de 2001 y se dictan otras disposiciones"* indica en su artículo 1 *"Ampliense en el territorio del Distrito Capital de Bogotá, a treinta y seis (36) Comisarias de Familia fijas y dos (2) móviles para asegurar la eliminación progresiva de barreras de acceso a la justicia familiar"*, último y actual Acuerdo realizado por el Concejo de Bogotá D.C., para la ampliación de las comisarias, vislumbrando que no se manifiesta la creación de la Comisaría en Línea.

11. RIESGOS

En la caracterización de los riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales no se identifican los riesgos correspondientes al servicio que se presta a través de las Comisarias de

Familia, por tal razón es necesario asumir con la mayor brevedad posible la identificación, valoración y control de los riesgos derivados de este servicio.

12. CONCLUSIONES

Del ejercicio auditor se pudo concluir que la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS ha tenido un considerable desarrollo de la prestación del servicio evaluado, es así como viene incrementado la asignación de recurso humano y adecuando la infraestructura y medios electrónicos de las Comisarías en pro del bienestar físico y psicológico de los servidores, usuarios y del servicio.

No obstante, las Comisarías de Familia de Suba 1, Usaquén 1, Chapinero, Santafé, Kennedy 4, y Engativá 1, han desarrollado las funciones esenciales parcialmente teniendo en cuenta lo señalado en el hallazgo 10.3.1.

Al igual, se presentan debilidades que impiden la prestación del servicio las cuales fueron señaladas en los Numerales 10.2 y 10.3

13. RECOMENDACIONES

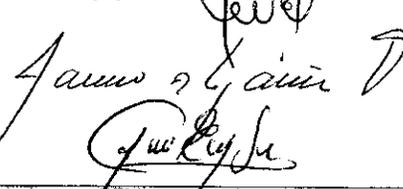
El equipo auditor considera importante establecer las acciones preventivas, correctivas y de mejora definiendo claramente las causas de los hallazgos y planteando acciones que sean viables para su ejecución.

Por lo anterior, el equipo auditor estará dispuesto a prestar la asesoría y acompañamiento que se requiera.

EQUIPO AUDITOR

Luz Stella Carvajal Moreno
Jairo Enrique García Olaya
Germán Alfonso Espinosa Suárez

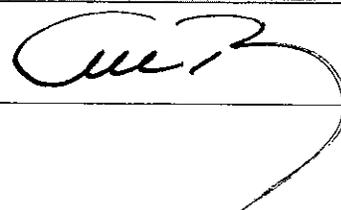
Firma(s):



JEFE-A OFICINA DE CONTROL INTERNO

Gustavo Rayo Morales

Firma:



FECHA DE ENTREGA

14/10/2015