



## MEMORANDO

**Para:** JAIRO GARCIA GUERRERO  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

**De:** SILENIA NEIRA TORRES  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 24 de Octubre de 2019

**Asunto:** Informe final de auditoria reconocimiento e inspección de equipamentos – Casas de justicia vigencia 2019.

Cordial saludo Doctor Jairo:

De acuerdo a las funciones establecidas mediante la Ley 87 de 1993, los roles definidos en el Decreto 648 de 2017 y al Plan Anual de Auditoría aprobado para la presente vigencia, se ejecutó auditoría de reconocimiento e inspección de equipamentos, específicamente a las casas de justicia; la copia del informe final se allega con la presente.

De conformidad con lo expuesto y lo regulado por el procedimiento *Planes de Mejoramiento Interno*, a partir de la comunicación del presente informe, el proceso auditado cuenta con un término de 10 (diez) días hábiles, para la formulación del plan de mejoramiento. Tanto la matriz para su diligenciamiento como la copia del informe será remitido al proceso auditado y a los procesos involucrados, para que se concerté con la Oficina Asesora de Planeación la asesoría metodológica para su formulación

Sin otro particular, me es grato suscribirme, quedando atenta a la invitación para acompañar y asesorar la formulación del plan de mejoramiento, anteriormente referido.


Cordialmente,

**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia : María Verónica Urdaneta Silva – Directora de Acceso a la Justicia  
Gian Carlo Suescún – Subsecretario de Gestión Institucional  
Julia Elena Henao – Directora de Recursos Físicos y Gestión Documental  
Andrés Javier Solorzano Ulloa – Director de Tecnologías y Sistemas de Información.  
María Ximena de la Cruz Aguirre - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Diego Urazán -Contratista Oficina de Control Interno  
Hernán Sandoval Romero- Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: Silenia Neira Torres  
Jefe Oficina de Control Interno

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 1 de 51

# INFORME DE SEGUIMIENTO RECONOCIMIENTO E INSPECCION DE EQUIPAMENTOS – CASAS DE JUSTICIA 2019



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 2 de 51

Tabla de contenido

1.	OBJETIVO .....	4
2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	CRITERIOS DE AUDITORIA .....	4
5.	METODOLOGIA .....	5
6.	FORTALEZAS .....	5
7.	OBSERVACIONES .....	5
7.1.	COMPONENTE ESTRATÉGICO .....	5
7.2.	COMPONENTE OPERACIONAL .....	9
	7.2.1. DIFICULTADES PARA EL ACCESO A LOS ESPACIOS FÍSICOS DE ALGUNAS CASAS DE JUSTICIA, PARA LOS CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, INCUMPLIENDO LO DEFINIDO EN EL ARTICULO 14 DEL DECRETO 103 DE 2015, LO QUE PUEDE GENERAR OBSERVACIONES POR PARTE DE LOS ORGANOS DE CONTROL. ....	9
	7.2.2. DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA INFRAESTRUCTURA EN ALGUNAS CASAS DE JUSTICIA, GENERANDO RIESGO AL RECURSO HUMANO Y LA CIUDADANIA QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS, LO QUE PUEDE EXPONER A LA ENTIDAD A CONTINGENCIAS DE ORDEN JUDICIAL. ....	12
	7.2.3. EXTINTORES VENCIDOS, CONTRAVINIENDO LO EXPRESADO EN LA NORMA NFPA. (NATIONAL FIRE CODES NORMA 10 – EXTINTORES PORTATILES Y LA LEY 1562 de 2012 “SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”. LO QUE PUEDE GENERAR RIESGOS IMPORTANTES PARA LOS BIENES Y LA VIDA DE LAS PERSONAS, EN CASO DE INCENDIO.....	28
	7.2.4. DEBILIDADES RESPECTO A LA VIGILANCIA PRIVADA DE LAS CASAS DE JUSTICIA, DERIVADAS DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DE PERSONAL NO CONTROLADO, POR LA NO APLICACIÓN DE LOS CONTROLES Y/O PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CONVIVENCIA Y FUNCIONES DE LAS CASAS DE JUSTICIA NUMERAL VI – PG 5 – ACUERDOS, Y MATERIALIZANDO LOS RIESGOS DE SEGURIDAD DEL EQUIPAMIENTO Y DE SUS BIENES. ....	30
	7.2.5. NO UTILIZACIÓN DE LOS CALIFICADORES DE SERVICIO; CONTRAVINIENDO LO CONTEMPLADO EN EL INSTRUCTIVO No. I-A-J-1.- USO DE MEDIDORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS; LO CUAL IMPIDE MEDIR ADECUADA Y CONFIABLEMENTE, EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS, Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA PARA EL PRODUCTO NO CONFORME. ....	31
	7.2.6. DEBILIDADES EN EL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA, GENERANDO RIESGOS DE ACCESO A PERSONAL NO AUTORIZADOS Y PERDIDA DE ELEMENTOS, DEBIDO A LA EXISTENCIA DE PUNTOS CIEGOS. ....	32
	7.2.7. DEBILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS, DESDE LA COLOCACIÓN EN BUZÓN DE SUGERENCIAS HASTA LA PUBLICACIÓN DE LAS RESPUESTAS, EVITANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD PARA EL REGISTRO POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS NUMERAL 3.1.3 DEL INSTRUCTIVO CANALES DE ATENCION PQRS	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 3 de 51

CIUDADANAS, GENERANDO RIESGOS DE ACCESIBILIDAD A LA FORMULACION DE UNA PETICIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN. .... 33

7.2.8. FALTA DE RECONOCIMIENTO DE LAS CASAS DE JUSTICIA MOVILES Y DEBILIDADES EN SU OPERACIÓN, POR LA NO DISPONIBILIDAD DE SUS COMPONENTES EN LOS VEHICULOS, GENERANDO RIESGOS REPUTACIONALES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA.....34

7.3. COMPONENTE TECNOLÓGICO ..... 38

7.3.1. FALTA DE MANTENIMIENTO EN LOS CUARTOS DE CABLEADO, CONTRAVINIENDO LA NORMA ISO 27001, NUMERAL A11 SEGURIDAD FISICA Y DEL ENTORNO, CONTROL A.11.1.4 Y A LA RESOLUCIÓN DE ADOPCIÓN DE LA POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SU ARTICULO 15, LITERAL B, GENERANDO RIESGOS DE DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS QUE SOPORTAN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA ENTIDAD. .... 38


7.3.2. DEBILIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA REGISTRO DE ATENCIÓN, AFECTANDO LOS PRINCIPIOS DE DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTRAVINIENDO LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GENERANDO RIESGOS FRENTE A LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION PUES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SUS MÓDULOS NO CUENTAN CON EL DESEMPEÑO REQUERIDO EN SU TOTALIDAD..... 40

7.4. SEGUIIMIENTO A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS EN EL INFORME DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 2018..... 42

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA ..... 47

9. CONCLUSIONES ..... 47

10. RECOMENDACIONES ..... 48

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 4 de 51

## 1. OBJETIVO

Evaluar las actividades adelantadas por el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia, respecto a las observaciones y recomendaciones emitidas por esta Oficina en las visitas de seguimiento realizadas durante la vigencia 2018, adicionalmente, se revisaron las acciones implementadas frente a la metodología mystery shopper (cliente oculto) y la aplicación de encuestas de percepción.

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS


- ✓ Realizar seguimiento a las observaciones emitidas en el Informe de Reconocimiento a las Casas de Justicia correspondiente a la vigencia 2018.
- ✓ Verificar las acciones realizadas para subsanar las observaciones emitidas.
- ✓ Validar el impacto del contrato suscrito con YANHASS, cuyo objeto hace referencia a las medidas implementadas frente a la metodología mystery shopper (cliente oculto) y la aplicación de encuestas de percepción.

## 3. ALCANCE

La evaluación se realizó sobre la gestión adelantada por el proceso durante el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2018 a 30 de junio de 2019.

## 4. CRITERIOS DE AUDITORIA

- ✚ Ley 87 de 1993
- ✚ Decreto 1477 de 2000
- ✚ Decreto 413 de 2016
- ✚ Decreto 1499 de 2017
- ✚ Decreto 648 de 2017
- ✚ Decreto 103 de 2015
- ✚ Plan Estratégico 2016-2020 V2
- ✚ Resolución 541 de 2018 – expedida por la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia *“Por la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información y se definen lineamientos para su uso, actualización y aplicación”.*
- ✚ Caracterización del Proceso Acceso y Fortalecimiento a la Justicia C-AJ-1
- ✚ Procedimiento Implementación del Programa de Casas de Justicia en el Marco del SDJ PD-AJ -1 V.2
- ✚ Mantenimiento de las Casas de Justicia en el Marco del Sistema Distrital de Casas de Justicia PD-AJ-5 V.1
- ✚ Mediación Profesional en el marco del Sistema Distrital de Justicia PD-AJ-2
- ✚ Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2.pdf
- ✚ Norma ISO 270001:2013

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 5 de 51

## 5. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la presente auditoria, se realizaron los procedimientos establecidos en la guía de auditoria para entidades públicas, promulgada por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

Consulta, observación, Inspección, revisión de comprobantes, rastreo procedimientos analíticos y confirmación.

## 6. FORTALEZAS

Los siguientes son aspectos para resaltar que impactan positivamente el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia:


- ✚ En virtud del mejoramiento en planta física y ubicación geográfica, las casas de justicia de Kennedy y Usaquén fueron trasladadas a otra locación, en el cual fortalecieron los espacios físicos para la atención de la ciudadanía que demanda los servicios, durante la ejecución del proceso auditor, se suscitó el movimiento de la casa de justicia de Suba Ciudad Jardín a una locación central dentro de la localidad de Suba, facilitando la accesibilidad a la población.
- ✚ El personal que presta sus servicios en las casas de justicia tanto fijas como móviles, conoce los servicios, las funciones, las problemáticas, los procesos de orientación, y toda la metodología de atención a las poblaciones que recurren a los equipamientos para la resolución de conflictos, convivencia y justicia. Adicionalmente se trabaja de la mano con otros actores o entidades relacionadas con el entorno de justicia para brindar atenciones integrales y así lograr que los ciudadanos puedan resolver las situaciones.
- ✚ Las casas de justicia en general cuentan con dotación adecuada para el desarrollo de sus actividades, así como también en algunas de ellas, se tienen implementados controles de seguridad para los movimientos de elementos y personal.

## 7. OBSERVACIONES

Dentro del alcance y objetivos del seguimiento, se establecieron visitas a las diferentes casas de justicia fijas, así como a las casas de justicia móviles (van), producto del ejercicio anterior, a continuación, se exponen los resultados obtenidos, explicados en cada uno de los siguientes componentes: Estratégico, Operacional y Tecnológico.

### 7.1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

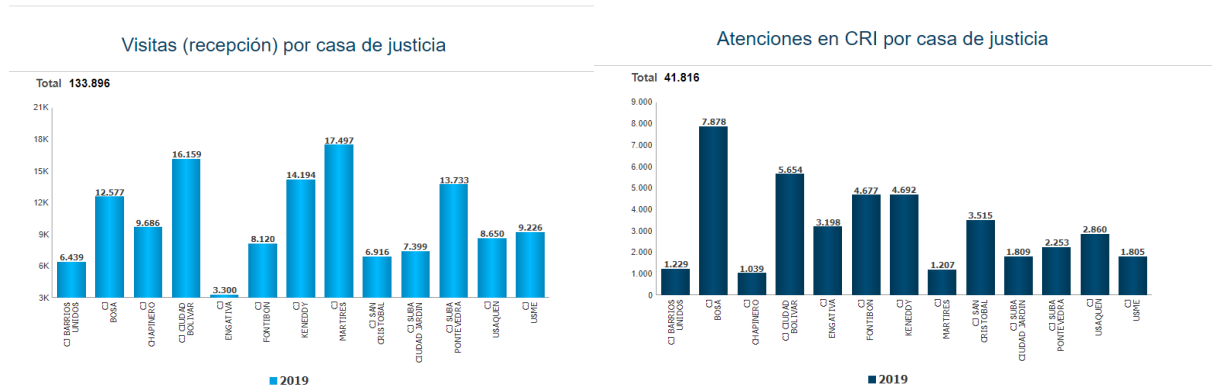
En el marco del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno realizó consulta a través de página web de la entidad, en la sección de cifras, la cual permite a la ciudadanía el acceso

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>  <b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>		<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 6 de 51

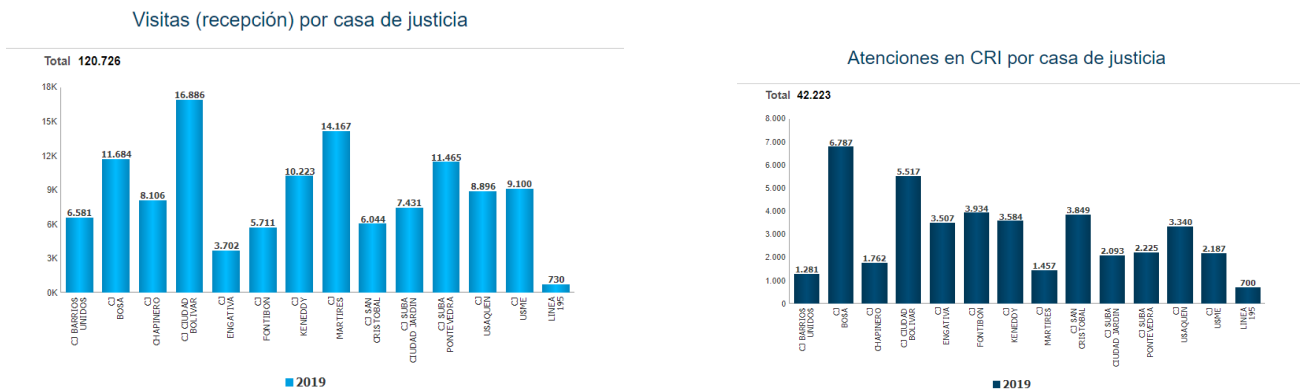
a los datos en pro de la transparencia de la información, para así dar a conocer información relacionada con el Acceso a la Justicia y específicamente a las personas y/o ciudadanos que acceden a los servicios en sus diferentes momentos; es decir desde el ingreso (Recepción), paso por el Centro de Recepción de Información, en adelante CRI hasta el direccionamiento a una Unidad de Mediación y Conciliación, en adelante UMC o a un operador de justicia que trabaja mancomunadamente con la entidad para así integrar servicios en materia de convivencia y justicia. Adicionalmente para complementar la información se solicitó colaboración a la Dirección de Acceso a la Justicia para que consultara sus sistemas de información y de allí extraer los otros momentos de la atención.

De acuerdo con lo anterior, las siguientes gráficas reflejan el comportamiento del primer y segundo trimestre de la presente vigencia respecto a los ciudadanos que acceden a los servicios de las casas de justicia tanto en la recepción como en CRI.

### Primer trimestre de 2019




### Segundo trimestre 2019 -Abril a Junio






Datos extraídos de la página web de la Entidad bodega de datos

Como se mencionó, las anteriores gráficas muestran el comportamiento de los dos primeros trimestres del año, observando un comportamiento cruzado de los dos momentos, es decir que mientras los

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 7 de 51

ingresos a recepción disminuyeron de 133.896 a 120.725, las atenciones a CRI aumentaron, pasando de 41.816 a 42.223.

Continuando con los datos, en la siguiente tabla se tabularon estadísticas por casa de justicia comparando lo reportado en el primer trimestre de la vigencia 2018 (zona verde) y lo evidenciado para 2019 en el mismo periodo de tiempo (zona naranja). Adicionalmente en la zona amarilla se establecieron los porcentajes de variación en cada uno de los tres escenarios, los cuales son:

-  Usuarios registrados en CRI.
-  Usuarios Direccionados a UMC.
-  Usuarios atendidos por UMC.


	USUARIOS REGISTRADOS EN CRI I TRIMESTRE 2018	USUARIOS DIRECCIONADOS A LAS UMC I TRIMESTRE 2018	MEDIACIONES ASESORIAS ATENDIDAS EN UM I TRIMESTRE 2018	USUARIOS REGISTRADOS EN CRI I TRIMESTRE 2019	USUARIOS DIRECCIONADOS A LAS UMC I TRIMESTRE 2019	MEDIACIONES ASESORIAS ATENDIDAS EN UM I TRIMESTRE 2019	CIUDADANOS ATENDIDOS POR UMC I TRIMESTRE 2019	PORCENTAJE DE VARIACIÓN USUARIOS CRI	PORCENTAJE DE VARIACION USUARIOS DIRECCIONADOS UMC	PORCENTAJE VARIACION MEDIACIONES - ASESORIAS ATENDIDAS EN UMC
Barrios Unidos	975	47	22	1104	132	164	165	13	181	645
Bosa	7667	372	79	7467	857	673	1884	-3	130	752
Ciudad Bolívar	4710	357	163	5243	291	256	250	11	-18	57
Engativá	1616	132	56	3112	790	310	101	93	498	454
Fontibón	3106	32	41	4212	633	473	890	36	1878	1054
Kennedy	2604	79	57	3531	605	396	782	36	666	595
Mártires	1117	85	141	1045	278	167	457	-6	227	18
San Cristóbal	2614	96	291	4145	1349	1290	2131	59	1305	343
Suba-Pontevedra	1939	173	206	2090	562	586	612	8	225	184
Suba - Ciudad Jardín	1899	162	0	1812	26	0	0	-5	-84	0
Usaquén	1474	116	121	2860	452	339	3	94	290	180
Usme	873	94	0	1711	596	897	1771	96	534	Sd
<b>Total General</b>	<b>30594</b>	<b>969</b>	<b>913</b>	<b>38332</b>	<b>6571</b>	<b>6049</b>	<b>9046</b>	<b>25</b>	<b>578</b>	<b>563</b>

Fuente: Informe 2018 Oficina de Control Interno – Dirección de Acceso a la Justicia

En el anterior grafico se puede observar:

- Variación del 25% en el número de usuarios que acceden a los servicios de la Casa de Justicia y registrados en CRI.
- Variación del 578% de los casos redireccionados a la UMC.
- Variación del 563% del número de usuarios atendidos en la totalidad de casos en la UMC.

Por consiguiente, producto del análisis anterior se observa un incremento en el número de usuarios que acceden a los servicios de las casas de justicia, comparando el primer

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 8 de 51

trimestre de 2018 con el primer trimestre del 2019, no obstante, los datos (porcentajes de variación) no son totalmente comparables debido a que en la vigencia anterior no se contaba con el sistema de información operando en su totalidad.

A manera de ejemplo, se informa el resultado de atención en UMC, que en primera instancia, es decir, para el primer trimestre de 2018 se contabilizaron 913 atenciones, posteriormente y para el presente informe se hace validación de datos y se obtienen 9.046 ciudadanos atendidos en el primer trimestre de 2019; finalmente se revalida el tema con el fin de obtener la cantidad de atención prestadas y según cifras de la Dirección, las atenciones (mediaciones y asesorías) realizadas por UMC en el primer trimestre de esta vigencia, se obtuvieron 6.049.

De acuerdo a los datos presentados, se observan altas variaciones de cifras, situación que es informada y que de acuerdo a los procesos de seguimiento y validación, se han detectado inconvenientes frente al funcionamiento y operación del sistema de información al momento de los registros de ciudadanos y atenciones, inconveniente que impacta directamente y se ve reflejado en los reportes, por tal razón la importancia de realizar un plan de acción acorde con la resolución de inconvenientes del sistema de información.

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO


El Sistema de Información SUME fue implementado en octubre del 2018. Desde su puesta en marcha a la fecha, se han presentado deficiencias en la información reportada, por lo que la Dirección de Acceso a la Justicia solicita, con periodicidad mensual a cada uno de los equipos territoriales, reportes de atenciones en mediación y orientación a ciudadanos realizadas por las Unidades de Mediación y Conciliación, en particular y en alusión a los aumentos evidenciados en 2019.

Adicionalmente, es importante destacar que desde la Dirección de Acceso a la Justicia se han realizado varias reuniones de seguimiento con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TICs- con el ánimo de establecer planes de trabajo conjuntos orientados hacia la resolución de los problemas asociados a la calidad del dato y reportes generados. En constancia de ello, se anexan las actas de reuniones con fechas xx/xx/xx (sic).

Finalmente se resalta que esta Dirección, una vez identificados los inconvenientes en los reportes generados por los aplicativos de información solicitó a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, a través del memorando No. 20193100164053, realizar las gestiones que considerara pertinentes.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene en razón a que es necesario fortalecer y continuar con las acciones que conlleven a que el sistema de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 9 de 51

información opere y así suministre la información requerida, en consecuencia, se mantiene la observación y deberá formularse el Plan de Mejoramiento respectivo.

## 7.2. COMPONENTE OPERACIONAL

### 7.2.1. DIFICULTADES PARA EL ACCESO A LOS ESPACIOS FÍSICOS EN ALGUNAS CASAS DE JUSTICIA, PARA LOS CIUDADANOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, INCUMPLIENDO LO DEFINIDO EN EL ARTICULO 14 DEL DECRETO 103 DE 2015, LO CUAL PUEDE GENERAR OBSERVACIONES POR PARTE DE LOS ORGANOS DE CONTROL.


Durante las visitas realizadas a las casas de justicia fijas, se observaron problemáticas y/o situaciones relacionadas con el acceso de los ciudadanos a las plantas físicas y por ende a la prestación del servicio, contraviniendo lo que expresó el artículo 14 del Decreto 103 de 2015 que define: *“Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, “o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.”.*

A continuación, se detallan las siguientes observaciones para las casas de justicia objeto de observación:

#### Ciudad Bolívar

El ascensor se encuentra fuera de operación y aislado con cintas de protección, situación que se presenta desde hace 4 meses, limitando así el desplazamiento y la accesibilidad de los ciudadanos en condición de discapacidad, para acceder a los diferentes servicios que en su mayoría se encuentran en el segundo piso (Coordinación, recepción, CRI y UMC); adicionalmente se observa, que la casa de justicia cuenta con una silla-oruga que permite el acceso por las escaleras, pero esta presenta fallas por su falta de mantenimiento, adicionalmente la operación de esta silla está asignada al personal de la empresa de vigilancia y seguridad privada, no se pudo identificar que estas cuenten con la capacitación adecuada para su uso.

Veamos con detalle el registro fotográfico:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 10 de 51




*Imagen No. 1 ascensor fuera de operación*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

El predio donde opera la Casa de Justicia Ciudad Bolívar está bajo la titularidad del Fondo de Desarrollo Local de Ciudad Bolívar. En este sentido, se resalta que desde la Dirección de Acceso a la Justicia se ha puesto en conocimiento de dicha entidad las diversas quejas impuestas por los ciudadanos respecto del daño del ascensor (y su consecuente dificultad para ingresar a la Casa de Justicia) tal como consta en los radicados de números: 20193100112942, 20193100230532, 0193100231162, 20193100231162, 20193100235052, 20193100247022, 20193100263262, 20193100113932, 20193100114132, 20193100263262.

En relación a la falla de la Oruga ubicada en la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar, adjunto a este informe se anexa el archivo en formato PDF correspondiente al correo con fecha del 18 de julio de 2019, en el cual la empresa DIMPOSOL informa que dicho dispositivo se arregló con éxito; y queda a disposición de los funcionarios para que pueda ser operado.

Con respecto a la observación del presente informe en donde se señala la falta de claridad respecto a los funcionarios que pueden realizar la operación del dispositivo, se resalta que la Dirección de Acceso a la Justicia, mediante memorando No. 20193100070523, solicitó a la Dirección de Gestión Humana que se pronunciara sobre el manejo y uso de la oruga. En respuesta, la Dirección de Gestión Humana le solicitó a la Dirección de Acceso a la Justicia la relación de personal que requería la capacitación para el manejo del dispositivo de Oruga, a través del memorando interno No. 20195200094143. La Dirección de Acceso a la Justicia envió, mediante correo del 13 de junio de 2019 (se anexa PDF), la lista del personal que requería capacitación para el uso de la oruga.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 11 de 51

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene debido a que no se evidenció capacitación e idoneidad para operar la silla-oruga, adicionalmente la no funcionalidad del ascensor actualmente y por un extenso lapso de tiempo, amerita formular una acción preventiva para que la situación no vuelva a configurarse, expuestas las razones debe mantenerse la observación y deberá formularse el Plan de Mejoramiento respectivo.

### Chapinero

El ingreso a la Casa de Justicia para acceder a los servicios se realiza por la escalera. Se observa que la silla para personas en condición de discapacidad no está en funcionamiento, de acuerdo con lo informado por el profesional especializado que coordina la casa de justicia; no se utiliza, dado que no se cuenta con personal capacitado para el efecto y no se contempla dentro de las funciones de ningún funcionario de la Casa de Justicia, específicamente.




*Imagen No. 2. Silla para personas en condición de discapacidad*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para resolver la observación respecto del no funcionamiento del dispositivo.

Con respecto a la observación del presente informe en donde se señala la falta de claridad respecto a los funcionarios que pueden realizar la operación del dispositivo, se resalta que la Dirección de Acceso a la Justicia, mediante memorando No. 20193100070523, solicitó a la Dirección de Gestión Humana para que se pronunciara sobre el manejo y uso de la Oruga. En respuesta, la Dirección de Gestión Humana le solicitó a la Dirección de Acceso a la Justicia la relación de personal que requería la capacitación para el manejo del dispositivo de Oruga, a través del memorando interno No. 20195200094143. La Dirección de Acceso a la Justicia envió, mediante correo del 13 de junio de 2019 (se anexa PDF), la lista del personal que requería capacitación para el uso de la oruga.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 12 de 51

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene debido a que no se evidenció capacitación e idoneidad para operar la silla de acceso para personas en situación de discapacidad, por tanto, se mantiene la observación y deberá formularse el Plan de Mejoramiento respectivo.

### 7.2.2. DEBILIDADES RELACIONADAS CON LA INFRAESTRUCTURA EN ALGUNAS CASAS DE JUSTICIA, GENERANDO RIESGO AL RECURSO HUMANO Y LA CIUDADANIA QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS, LO QUE PUEDE EXPONER A LA ENTIDAD A CONTINGENCIAS DE ORDEN JUDICIAL.

Los siguientes son los casos observados en las visitas in situ realizadas:

Fontibón

#### Cableado fuera de las canaletas:

Se observa en los equipos de cómputo, cables sin organización y expuestos, generando riesgos en el personal y en el funcionamiento de dichos equipos.




*Imagen No. 3. Cableado expuesto*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de TICs para que se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y será objeto de la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 13 de 51

Ciudad Bolívar

### Estado de la planta física casa de justicia con deficiencias:


Se observa deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura de la Casa de Justicia, en cuanto a pintura, planta física, goteras, humedades, chapas de puertas, luz, ascensor, Dry Wall del techo con humedad, baños sin chapa o con chapa defectuosa; al validar la información con el profesional especializado que coordina la casa de justicia, manifestó:

*“No ha sido posible solucionar con la Alcaldía de Ciudad Bolívar, lo relacionado con el Contrato de Comodato, el alcalde manifiesta que no cuenta con recursos económicos para invertir; la SDSCJ, no puede realizar ninguna inversión al respecto, pues si el bien no está legalmente ocupado, legalmente no se puede realizar ningún tipo de inversión”.*

Por su parte la Doctora Mónica Rueda de la Dirección de Acceso a la justicia, manifestó que este tema ha sido gestionado por más de dos años y claramente, *“El doliente de la infraestructura es la Alcaldía Local”*, pero según concepto del DADEP, este bien es posible entregarlo con un acta con el lleno de requisitos, las cuales ya han sido enviados por la Dirección de Acceso a la Justicia y el documento ya está en el Área Jurídica del DADEP para su aprobación.



Imagen No. 4 puerta, fachada, humedad y sótano

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 14 de 51

### Fallas técnicas del televisor que se encuentra en el auditorio:

En inspección realizada al auditorio, se observa que sus instalaciones son adecuadas, sin embargo, el televisor que se utiliza para las presentaciones no funciona y no se evidencia solicitud de reparación o cambio del mismo.



*Imagen No. 5 Televisor con fallas.*

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO


Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar el hallazgo.

### Salida de emergencia bloqueada por elementos en desuso:

En el descanso de la escalera, destinada como ruta de evacuación o salida de emergencia; se apilan gran cantidad de bienes muebles y/o enseres (sillas) inservibles, bloqueando la ruta de evacuación.



*Imagen 6 No. paso obstaculizado salida de emergencia*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 15 de 51

Además de lo anterior, se observaron áreas destinadas a la atención de los ciudadanos, que no poseen una ventilación adecuada, concentrándose olores desagradables por el calor y el número de personas que llegan a solicitar los servicios, tal es el caso de la Oficina destinada a la Inspección de Policía.

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Tal como se menciona en el apartado “*Estado de la planta física*” el predio donde opera la Casa de Justicia pertenece al Fondo de Desarrollo Local de Ciudad Bolívar, y por lo tanto, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia -SDSCJ- no puede realizar inversiones para su mantenimiento y/o adecuación.

En este orden de ideas, desde la Dirección de Acceso a la Justicia se han adelantado varias gestiones para que dicho predio sea entregado a la SDSCJ y de tal manera, viabilizar la posibilidad de realizar mantenimiento preventivo y correctivo a su infraestructura. Anexo, se presenta la documentación respectiva.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, las observaciones se mantienen y se deberá formular del plan de mejoramiento correspondiente en lo que respecta a la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar y Fontibón.

Bosa

### Falta de energía en cuarto de equipos:

El cuarto de los tanques del agua y la motobomba ubicados en el sótano, no cuentan con energía eléctrica ni iluminación, lo cual no permitió realizar la inspección ocular al mismo, no obstante, a lo mencionado, el personal de la casa de justicia manifiesta que se encuentra en funcionamiento.

### Humedades en el cuarto de equipos:


En la revisión realizada al sótano y al cuarto en donde se encuentra el RACK de equipos tanto de Banda Ancha como los del circuito cerrado de televisión, CCTV; se observan humedades en el techo, evidenciando falta de mantenimiento.

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar el hallazgo.

## RESPUESTA OCI

Av. Calle 26 # 57- 41  
 Torre 7 Tel: 3779595  
 Código Postal: 111321  
[www.scj.gov.co](http://www.scj.gov.co)

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 16 de 51

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento.

Kennedy

### **Muebles en desuso:**

Se observan muebles rotos en desuso ubicados en el piso 2.




*Imagen No. 7 Muebles en desuso*

### **RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar la observación.

### **Expedientes documentales en el piso del auditorio:**

Se observa que el auditorio se dejaron algunos expedientes documentales, los cuales no se encuentran resguardados sino que están ubicados en el piso, generando un riesgo de afectación o pérdida documental, así como de limitación a la movilidad por esta zona.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 17 de 51



*Imagen No. 8 Expedientes en el piso*

### **RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar la observación.

#### **Tándems sin usar por accidentes ocasionados al personal:**


Se observa en la sala de espera del primer piso, unos tándems cubiertos con una tela negra de lado a lado; según lo comentado por el profesional especializado que coordina la casa de justicia; el diseño de los tándems ha ocasionado accidentes a ciudadanos y funcionarios.



*Imagen No. 9 Tándem sin usar*

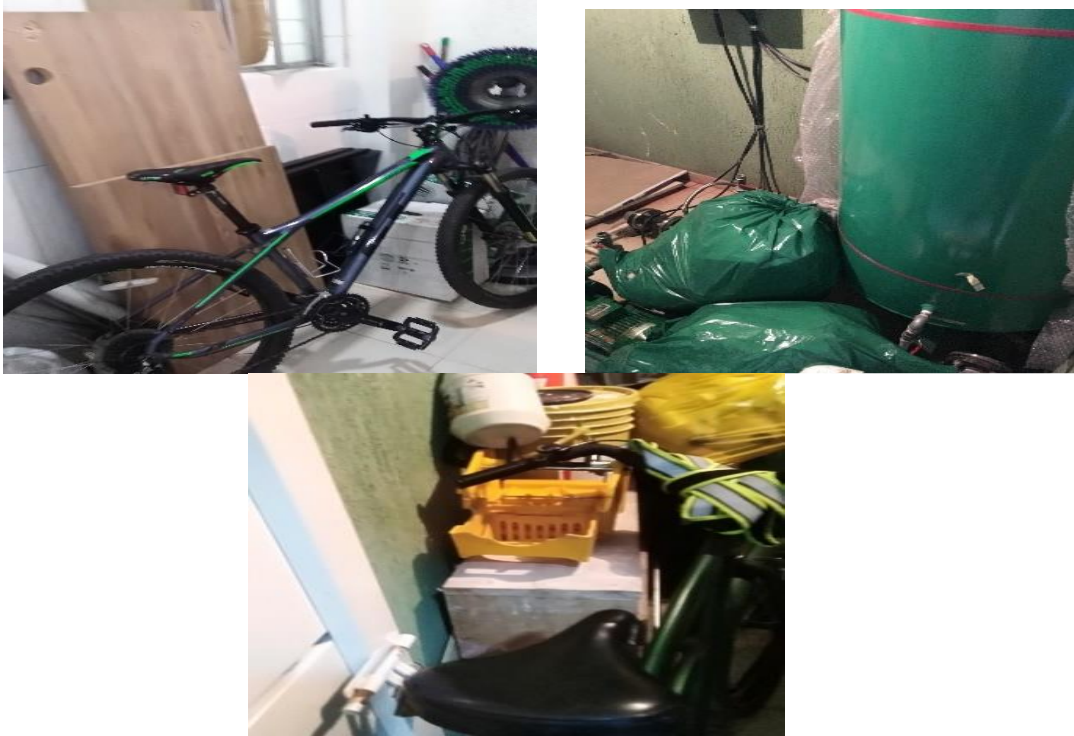
### **RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar la observación.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 18 de 51

#### Cuarto de Máquinas usados como depósito:

En el cuarto de motores se identificó que se utiliza para guardar bicicletas, así como para realizar disposición de basuras, las cuales se ubican encima de las motobombas, generando así riesgos en la operación de los equipos y en el manejo adecuado de basuras.




*Imagen No. 10 Cuarto de máquinas*

#### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar la observación.

#### RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, las observaciones se mantienen y se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 19 de 51

Engativá

**Oficinas con humedad:**

En la Casa de Justicia Engativá se observó presencia de humedad en las oficinas asignadas a la SDSCJ, tales instalaciones se encuentran en el CADE de la localidad, generando riesgos al personal que presta allí sus servicios, así como a los documentos y equipos.

**RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

La Dirección de Acceso a la Justicia ha solicitado el arreglo e intervención de estos espacios a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, entidad encargada de la administración de la Red CADE y SuperCADE en la Ciudad. Como constancia de lo anterior, se anexan los oficios de radicado No. 20193100119972, 20193100186772 y 20193100237752.

De igual manera, se resalta que la Dirección de Acceso a la Justicia continuará con el seguimiento a la actividad en mención.

**Respuesta OCI:**


De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

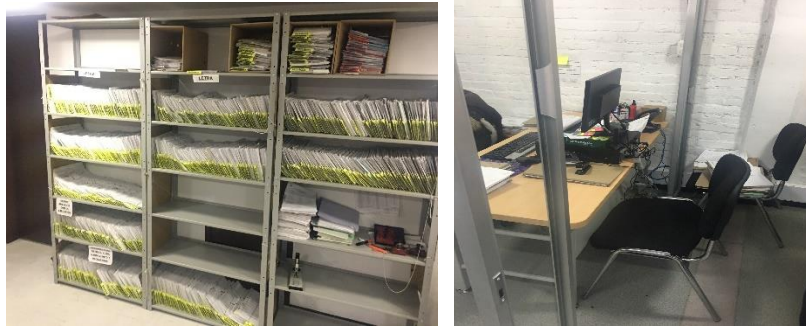
Barrios Unidos

**Distribución y asignación de espacios para el desarrollo de las labores:**

Respecto a la actual distribución de espacios asignados tanto al personal de la entidad como de los operadores que complementan los servicios de las casas de justicia, se evidenciaron los siguientes casos:

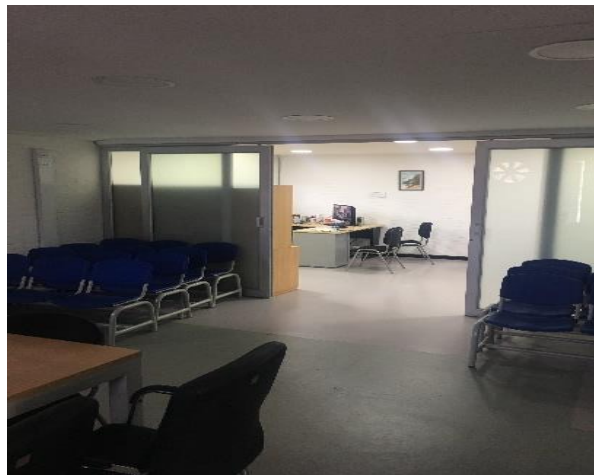
- Dentro de la casa de justicia se observa que los archivos donde reposan los expedientes documentales de la Comisaría y el Juzgado se encuentran a tope, situación que se encuentra reportada a la Coordinación de la casa para que atienda o asigne otro espacio para los documentos. Lo anterior, se complementa con el espacio reducido en los puestos – oficinas principalmente los de la unidad de mediación y conciliación, donde únicamente se tiene el espacio para 2 sillas de atención al público.

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 20 de 51



*Imagen No. 11 Archivo y oficina de comisaria de familia.*


- *La casa de justicia no cuenta con una sala de mediación, que garantice la privacidad de los usuarios, para tal actividad. Actualmente se está utilizando la sala de reuniones del tercer piso, en donde se encuentran los puestos de trabajo de los funcionarios de la UMC y el profesional especializado que coordina la casa de justicia.*
- *Contiguo a la oficina de la Comisaría de Familia, se encuentra el auditorio; en donde se realizan las reuniones de personal e incluso se utiliza en procesos de atención a la ciudadanía; el cual genera un alto impacto de ruido, afectando el desarrollo de las labores en dicha oficina.*



*Imagen No. 12 Comisaria y auditorio*

## **RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar la observación.

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>

## RESPUESTA OCI:

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá formular el plan de mejoramiento respectivo.

San Cristóbal

### Reflectores fuera de servicio y reja insegura:

Los reflectores de la parte trasera de la casa de justicia, no se encuentran operando, las rejas de la parte posterior de la casa son bajas y permiten que personas ingresen por ese costado, solicitando para esos casos el acompañamiento policial. Adicionalmente se observa que por su estructura la reja posterior no garantiza condiciones de seguridad, generando riesgos de accesos no autorizados de personal.




*Imagen No. 13 Reflectores y rejas*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

### Filtración de agua:

Por la ventana de la rampa que permite el acceso al sótano de la Casa de Justicia, cuando llueve ingresa gran cantidad de agua.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 22 de 51



*Imagen No. 14 Humedad en la ventana*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

### Planta eléctrica sin funcionar:


La planta eléctrica que se encuentra en el cuarto No. 3 no se encuentra en funcionamiento, ni se evidencia la realización de mantenimiento desde hace varios meses.



*Imagen No. 15 Planta eléctrica*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 23 de 51

### Sistema contra incendios fuera de servicio:

El sistema contra incendios de toda la casa no funciona, ni ha sido probado según lo manifestado por el personal de la casa de justicia, así como también es informado que las motobombas que se encuentran en el cuarto de máquinas no están operando; así mismo se identificó el vencimiento de las fechas de carga de todos los extintores.



*Imagen No. 16 Sistema contra incendios*

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO


Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

### Servicio de Baños defectuosos:

Los baños asignados a la Fiscalía General de la Nación, así como el ubicado al costado derecho, no se encuentran en funcionalidad, además presentan escape de agua.



*Imagen No. 17 Baño defectuoso*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 24 de 51

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

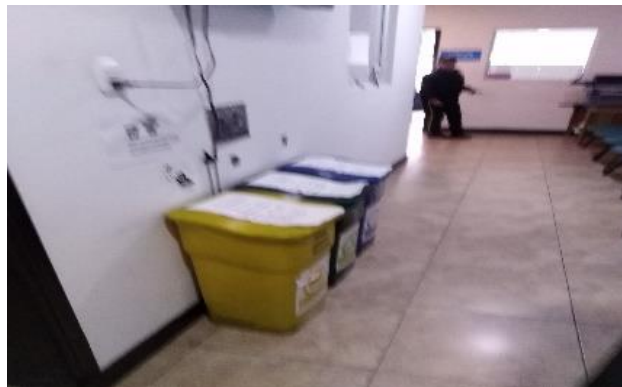
## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, las observaciones de la Casa de Justicia de San Cristóbal se mantienen y se deberá adelantar la formulación del correspondiente plan de mejoramiento.

Chapinero

### Falta de señalización en puntos ecológicos:

El segundo piso no se encuentra señalizado y los puntos ecológicos están dispuestos con cajas que contienen bolsas de diferente color.




*Imagen No. 18 Señalización*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación y se tomarán las medidas para subsanar el hallazgo.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 25 de 51

Mártires

#### Falta de Carteleras para información:

La información dirigida a los usuarios, así como los datos de interés para el personal que presta sus servicios en la casa de justicia, se encuentra dispuesta en las paredes y en los vidrios de las oficinas, debido a la falta de carteleras para el efecto.




*Imagen No. 19 Información en vidrios y paredes*

#### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Adicionalmente se resalta que desde la Dirección de Acceso a la Justicia se han impartido instrucciones precisas a través del memorando interno No. 20193100102943 frente a la información impresa o audiovisual que se ubique en las Casas de Justicia, haciendo referencia a que (...) *los únicos afiches y mensajes que se permite ubicar en las Casas de Justicia son los institucionales, que deberán estar pegados en las carteleras informativas (...).* Se anexa el memorando.

#### Falta de ventilación:

En el segundo piso el área en donde se dictan los cursos pedagógicos carece de ventilación y concentra olores molestos para el personal que utiliza estos servicios. Los baños del segundo piso no se encuentran ventilados y no funciona adecuadamente.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 26 de 51



*Imagen No. 20 Baños no ventilados*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO


Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

### Humedad en el sótano:

En el piso del sótano se observa humedad, adicionalmente la caja de paso de la ETB no cuenta con tapa respectiva, lo cual genera riesgo de falla en los servicios.



*Imagen No. 21 Humedad sótano*

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 27 de 51

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

Desde la Dirección de Acceso a la Justicia se realizará visita de verificación junto con la Dirección de Bienes para que a través del contrato de mantenimiento se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con las respuestas emitidas, las observaciones para la Casa de Justicia de Mártires se mantienen y se deberá realizar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.


Usaquén

### Falta de Señalización Institucional:

En la casa de Justicia, no existe una adecuada señalización institucional, toda vez que se encuentra instalada la señalética de un anterior arrendatario de las instalaciones, lo cual no obedece a la misionalidad de la entidad.



*Imagen No. 22 Fachada nueva Casa de Justicia*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 28 de 51



*Imagen No. 23 Falta de señalización*

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia solicitó desde el pasado 29 de julio a la Dirección Técnica, el suministro de elementos de señalética para atender los requerimientos de las Casas de Justicia y del Centro de Traslado por Protección. Se anexan como soporte los memorandos No. 20193100130343 y No. 20193100156043.


## RESPUESTA OCI

Sin desconocer las actividades que se han adelantado con referencia a la señalética, durante la visita practicada se observó la situación, por tal motivo y de acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

### **7.2.3. EXTINTORES VENCIDOS, CONTRAVINIENDO LO EXPRESADO EN LA NORMA NFPA. (NATIONAL FIRE CODES NORMA 10 – EXTINTORES PORTATILES Y LA LEY 1562 de 2012 “SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”. LO QUE PUEDE GENERAR RIESGOS IMPORTANTES PARA LOS BIENES Y LA VIDA DE LAS PERSONAS, EN CASO DE INCENDIO.**

Bosa

Se observa que todos los extintores que se encuentran en las cajas de prevención contra incendios se encuentran con vencimiento de la carga, ya que la última recarga se realizó durante la vigencia 2017. Adicionalmente no se observan extintores en las áreas de parqueadero, cuarto de bombas y sótano.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 29 de 51



*Imagen No. 24 Extintores Caja Incendios*

### Barrios Unidos

El tercer piso de la casa de justicia no cuenta con extintor, por tanto y como alternativa, en caso de requerirse, el personal debe remitirse a los extintores ubicados en el segundo piso.

### Kennedy


Falta de señalización en los extintores de la Casa de Justicia.



*Imagen No. 25 Señalización extintores*

### Mártires

Los extintores contenidos dentro de las cajas de incendios en los pisos 1 y 2 presentan cargas vencidas.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 30 de 51



*Imagen No. 26 Extintor vencido*

## **RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

A través del memorando No. 20193100120673 con fecha del 10 de julio de 2019 la Dirección de Acceso a la Justicia realizó la solicitud de adquisición y recarga de extintores de los equipamientos de justicia a la Dirección Técnica.

## **RESPUESTA OCI**


De acuerdo con la respuesta emitida, las observaciones de las casas de justicia de Bosa, Barrios Unidos, Kennedy y Mártires se mantienen y se deberá realizar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

### **7.2.4. DEBILIDADES RESPECTO A LA VIGILANCIA PRIVADA DE LAS CASAS DE JUSTICIA, DERIVADAS DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DE PERSONAL NO CONTROLADO, POR LA NO APLICACIÓN DE LOS CONTROLES Y/O PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE CONVIVENCIA Y FUNCIONES DE LAS CASAS DE JUSTICIA NUMERAL VI – PG 5 – ACUERDOS, Y MATERIALIZANDO LOS RIESGOS DE SEGURIDAD DEL EQUIPAMIENTO Y DE SUS BIENES.**

El Manual de Convivencia y funciones de las casas de justicia, numeral VI Acuerdos literal a numeral 14, señala: *“Realizar los registros en el libro de control de entrada y salida de equipos de los visitantes o funcionarios, con hora, fecha y nombre de la persona que lo registra”.*

En las casas de justicia, durante la verificación al cumplimiento del control de ingreso y salida de equipos y personal, se observó por parte del equipo auditor que en las bitácoras realizadas por el personal de vigilancia y seguridad privada, se encuentran registros sin completar, lo cual no permite establecer, si el visitante continúa en las instalaciones y para el caso de los equipos si estos fueron retirados y quién los ingreso.

Otra circunstancia reiterada, es la inaplicabilidad de la estandarización establecida, para el uso de los dispositivos electrónicos de detección de metales.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 31 de 51

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quien ejerce la supervisión del contrato de vigilancia, se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá formular el plan de mejoramiento respectivo.

### 7.2.5. NO UTILIZACIÓN DE LOS CALIFICADORES DE SERVICIO; CONTRAVINIENDO LO CONTEMPLADO EN EL INSTRUCTIVO No. I-A-J-1.- USO DE MEDIDORES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS; LO CUAL IMPIDE MEDIR ADECUADA Y CONFIABLEMENTE, EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS, Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA PARA EL PRODUCTO NO CONFORME.

Durante las visitas realizadas a las casas de justicia, se observa que los calificadores instalados, se encuentran en funcionamiento; sin embargo, actualmente no se están utilizando de acuerdo con el instructivo No. I-A-J.1. que en el numeral 7 literal a instrucciones Generales, indica: *“Una vez es atendido el usuario saldrá una alerta en el sistema de información de casas de justicias (SICAS) para que el funcionario o contratista del CRI le solicite al ciudadano que califique el servicio que acaba de recibir en los medidores de satisfacción”*, argumenta el auditado que no se utilizan debido a:


- ✚ Falta de lineamientos y criterios estándar de parte de nivel central sobre cómo usar los medidores y los relojes electrónicos.
- ✚ Desconocimiento al momento de la atención donde se debe solicitar a los usuarios la colocación del servicio.
- ✚ Ubicación física del calificador.
- ✚ Desconfiguración de los relojes electrónicos.

Igualmente, un elemento complementario frente a los calificadores es el reloj electrónico, que reporta cuando se califica negativamente; al preguntar por dicho reloj se observa que este no cuenta con carga, o se encuentra guardado en las oficinas, evidenciando que a este elemento no se le está dando el uso para el que fue determinado.

Lo anterior se presenta en las casas de Chapinero, San Cristóbal Sur, Mártires, Engativá, Barrios Unidos, Ponteviedra, Kennedy, Usme y Ciudad Bolívar.

## RESPUESTA OCI

No se recibe respuesta por parte del área, por tanto, se mantiene la observación y se deberá formular el plan de mejoramiento respectivo.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 32 de 51

### 7.2.6. DEBILIDADES EN EL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA, GENERANDO RIESGOS DE ACCESO A PERSONAL NO AUTORIZADOS Y PERDIDA DE ELEMENTOS, DEBIDO A LA EXISTENCIA DE PUNTOS CIEGOS.

#### Bosa

En la revisión efectuada a la casa de justicia, se observó que no es posible tener control y vigilancia del 100% del edificio, ya que no se tiene visual sobre los corredores o pasillos del primer piso, parte central del parqueadero y archivo de la Comisaria, así mismo se identificaron puntos ciegos en los puntos aladaños, en las terrazas y hacia las ventanas del tercer piso.

Adicionalmente, la ventana del primer piso permanece abierta y se encuentra a 1.50 m, del piso de la terraza la cual tiene un muro de 50 cm de alto aproximadamente, siendo de fácil acceso para los transeúntes o para el ingreso de paquetes o personas; pues no cuenta con servicio de vigilancia.



*Imagen No. 27. Inseguridad ventana abierta piso 1°*

#### Usme


El quinto piso de la casa de justicia Usme, no cuenta con punto de video vigilancia, evidenciando una falta de control y vigilancia, en cuanto a los ingresos y salidas de personal y equipos.

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quien ejerce la supervisión del contrato de vigilancia, se tomen las medidas necesarias para subsanar el hallazgo.

### RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene y se deberá formular el debido plan de mejoramiento respectivo.


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 33 de 51

**7.2.7. DEBILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE LAS PQRS, DESDE LA COLOCACIÓN EN BUZÓN DE SUGERENCIAS HASTA LA PUBLICACIÓN DE LAS RESPUESTAS, EVITANDO EL REGISTRO POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y DESATENDIENDO LO INDICADO EN EL NUMERAL 3.1.3 DEL INSTRUCTIVO CANALES DE ATENCION PQRS CIUDADANAS, LO QUE PUEDE GENERAR RIESGOS DE ACCESIBILIDAD A LA FORMULACION DE UNA PETICIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.**

Validando con el área de Atención al Ciudadano sobre los formatos que deben usarse en los buzones de sugerencias ubicados en todas las casas de justicia, se observa que el formato aprobado es una copia no controlada, es decir que este no se encuentra adoptado en la plataforma de calidad, adicionalmente se observa, que los buzones de sugerencias no cuentan con formatos para registro y presentación de una PQRS por parte de los ciudadanos, casos visualizados en las casas de justicia de Fontibón, Mártires y Usme



**Imagen No. 28. Formato y Buzón PQR,s**

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 34 de 51

Se pregunta al personal de las casas de justicia sobre las respuestas a una PQRs colocada en el buzón de sugerencias, obteniendo como respuesta que estas después de tramitadas se publican en la cartelera de nivel central, evitando así que los ciudadanos conozcan de primera mano la respuesta a su requerimiento en el mismo lugar donde lo presentaron, es decir en la casa de justicia donde se generó el requerimiento, lo anterior afecta la transparencia y comunicación óptima con los ciudadanos.

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

A este respecto, se informa que la Dirección de Acceso a la Justicia sigue los lineamientos establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, respecto de las respuestas a los derechos de petición y PQRs que llegan a través de los buzones de sugerencias instalados en las Casas de Justicia.

Se recomienda que, en aras de mejorar los aspectos asociados a esta operación, se remita a la mencionada Oficina, toda vez que este proceso es de su competencia.


Así las cosas, amablemente se solicita el retiro de la observación en mención.

## RESPUESTA OCI

Tal como se informó en la reunión de socialización del informe de auditoría, la Oficina de Control Interno realiza auditorías y seguimientos a procesos en los cuales se pueden presentar observaciones que apunten a la labor que desarrollan otras dependencias, por tal motivo y en el marco de este informe, para la formulación del plan de mejoramiento y las acciones a ejecutar se debe vincular a la Oficina de Atención al Ciudadano para que esta determine las actividades necesarias para subsanar la observación; en este caso la Dirección de Acceso a la Justicia, se encarga únicamente del seguimiento y reporte de los avances. De acuerdo con lo anterior, esta oficina mantiene la observación y por lo tanto se deberá adelantar el plan de mejoramiento respectivo.

### 7.2.8. FALTA DE RECONOCIMIENTO DE LAS CASAS DE JUSTICIA MÓVILES Y DEBILIDADES EN SU OPERACIÓN, POR LA NO DISPONIBILIDAD DE SUS COMPONENTES EN LOS VEHÍCULOS, GENERANDO RIESGOS REPUTACIONALES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA.

De las visitas realizadas a los sitios de ubicación de las casas de justicia móviles, utilizadas por la Dirección de Acceso a la Justicia de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, para la difusión de los servicios que actualmente son prestadas por las casas de justicia, realizando un primer acercamiento a los ciudadanos frente a como acceder, redireccionando a los diferentes actores que en materia de convivencia y justicia necesitan usar dichos servicios. Actualmente las casas de justicia móviles se trasladan a lugares donde no se cuenta con accesibilidad a un equipamiento físico por su ubicación geográfica, intensificando así la presencia institucional. Adicionalmente se apoya el desarrollo de las funciones y actividades que realizan otras Direcciones, tales como la de Seguridad y Prevención a lo largo y ancho

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 35 de 51

de la ciudad. De acuerdo con lo anteriormente expresado y derivado de las diferentes visitas, a continuación, se reportan las siguientes observaciones:

- **Falla de equipos (baterías) de la casa de justicia móvil:**

**Casa placa OLO648 visitado en el barrio Villas de Granada:** Las baterías que interactúan con la planta eléctrica para el suministro de energía a la móvil de manera portátil, presentan fallas a nivel de carga, ya que estas no operan óptimamente presentando descarga rápidamente, después de entrar en operación. Por tal motivo el día de la visita no se observó el televisor ni el router para wi-fi en funcionamiento.

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quien ejerce la administración de los vehículos de la entidad, se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

- **Documentación de las casas de justicia móviles:**

Al realizar consulta a los documentos de los vehículos, la tarjeta de propiedad, para los siguientes casos no contaba con la totalidad de documentos que por disposición legal deben tener todos los vehículos, generando riesgos de inmovilización de los vehículos:

- OLO721
- OLO722

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO


La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quien ejerce la administración de los vehículos de la entidad, se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

- **Mantenimiento de vehículos:**

Una vez revisados los vehículos de las casas de justicia móviles, respecto al mantenimiento se informa que para las placas OLO721 y OLO648 tienen el testigo (luz informativa) del airbag encendido. De acuerdo a lo informado por los conductores de los vehículos se ha reportado a los concesionarios donde se realiza mantenimiento, pero no se ha dado una solución definitiva.

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental quien ejerce la administración de los vehículos de la entidad, se tomen las medidas necesarias para subsanar el hallazgo.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 36 de 51

▪ **Sistematización de actividades de las casas de justicia móvil:**

La atención de los ciudadanos en las casas de justicia fijas se está contabilizando y registrando en el módulo de SICAS, no obstante para las casas de justicia móviles, los procesos de atención se dividen en orientaciones y sensibilizaciones, las cuales no están siendo registradas y cargadas en el sistema, para tal fin se utiliza el formato de orientaciones CRI y el listado de asistencia; la observación se enmarca en la falta de centralización de la información de las atenciones prestadas a la ciudadanía.

**RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

Con el ánimo de contar con información actualizada y oportuna respecto de las orientaciones y atenciones realizadas a través de las Unidades Móviles, la Dirección de Acceso a la Justicia estableció una metodología de reporte con los servidores que allí operan. Actualmente esta información es reportada de manera mensual, la cual es sistematizada por el equipo de la Dirección, y disponible para consultas a través del aplicativo PowerBI:

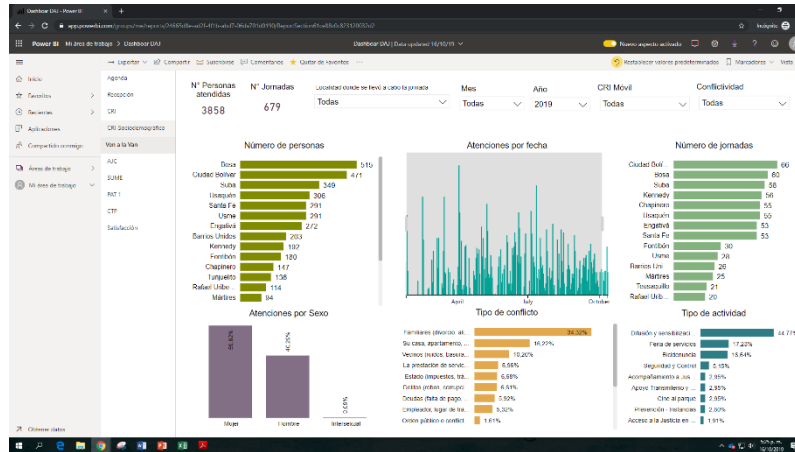


Imagen No. 29 - aplicativo PowerBI


Para consultas:

<http://app.powerbi.com/groups/me/reports/24665d8e-ad2f-4f1b-abd7-06da701d0190/ReportSection>

Así las cosas, amablemente se solicita el retiro de la observación en mención.

**RESPUESTA OCI**

La observación se orienta hacia la falta de centralización de la información de las casas de justicia (fijas y móviles) en un único sistema de información (SIDIJUS - SICAS), sin desconocer la existencia de la herramienta (formulario Google) para la carga de información, por tanto al existir esta herramienta alterna, se presenta la descentralización,

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 37 de 51

dado lo anterior, la observación se mantiene y se deberá formular el correspondiente plan de mejoramiento en conjunto con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.

▪ **Difusión de las actividades que realizarán las casas de justicia (Cronograma):**

Previo a las visitas de auditoría a las casas de justicia móviles, la Dirección de Acceso a la Justicia compartió el cronograma de las ubicaciones de estas, para así conocer las localidades, ubicaciones y el servicio y/o actividad que desarrollan; derivado del seguimiento se observa que la programación de las casas móviles no se está informando previamente a la ciudadanía, para que estos conozcan con antelación los lugares que serán visitados para así acceder a los servicios, y fortalecer con ello la presencia institucional y la transparencia de la información.

▪ **Aseguramiento de equipos de cómputo portátiles:**

Durante las visitas realizadas, se observa que cada casa de justicia tiene asignado un computador portátil, sin contar con un mecanismo que permita asegurarlo (guaya), lo cual genera riesgos de pérdida de equipos, así como de la información que este contiene.

**RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

▪ **Cronograma / programación de actividades:**

Después de revisado el cronograma de actividades para las casas móviles, se informan las siguientes situaciones:


Los días que las casas móviles tienen programación de lavado, se está destinando todo el día para dicha actividad sin agendar el vehículo para otras actividades con carácter misional.

Programación Vans Septiembre 2019															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
	Día	Hora AM	Subsecretaría/Actividad	Buses / Conductor	CRI	Lugar 1	Localidad	Log. inicio	Hora PM	Subsecretaría/Actividad	Buses / Conductor	CRI	Lugar 2	Localidad	
101		11:00 am - 1:00 pm	Feria de Servicios - Seguridad	Oscar Ochoa	Tatiana Riascos	440	CALLE 64 # 71 G - 54 cal lucero	niartrines	2:00 pm - 4:00 pm		Oscar Ochoa	Tatiana Riascos	Cuargua Chinita	Engativá	
102			Justicia - Difusión	Miguel Blanco	Juan David García	260	Alta asesoría para las víctimas de Suba. Punto de encuentro, Casa de Justicia de Suba Montevieda, Av Boyacá con 99 - 22			Justicia - Difusión					
103	lunes, 23 de septiembre de 2019	8:00 am - 12:00 M		Germán Chávez	Sebastián Restrepo		Suba	2:00 pm - 4:00 pm			Germán Chávez	Sebastián Restrepo	Alta asesoría para las víctimas de Suba.	Suba	
104		7:00 am - 9:00 am	Bicidemencia	Don José	Tatiana Riascos	111	CALLE 100 con 11	Chapinero	2:00 pm - 4:00 pm	Justicia - Difusión	Don José	Tatiana Riascos	Calle 45 #13-16	Chapinero	
105		9:00 am - 12:00 M	Presección	Germán Chávez	Sebastián Restrepo		CRA 143 NO. 142 A - 62 Colegio Gerardo Molina	Suba		Lavado	Germán Chávez				
106		10:00 am - 1:00pm	Feria de Servicios - Seguridad	Jesús David Sereno	Sebastián Gil	18	CAI Lucero, CI 64 sur carrera	Ciudad Bolívar	2:00 pm - 4:00 pm	Feria de Servicios - Seguridad	Jesús David Sereno	Sebastián Gil	CAI Lucero, CI 64 sur carrera	Ciudad Bolívar	
107				Angel Bracho Oscar Ochoa			Carrera 47 calle 95 - 1a								

**Imagen No. 30. Cronograma**

Dicha actividad, podría realizarse en media jornada y en la otra media prestar servicios misionales.

Av. Calle 26 # 57- 41  
 Torre 7 Tel: 3779595  
 Código Postal: 111321  
 www.scj.gov.co

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 38 de 51

## RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con las respuestas presentadas por la Dirección de Acceso a la Justicia, las observaciones de fallas de equipos de las casas de justicia móviles, documentación, mantenimiento, cronograma, difusión de este y aseguramiento de portátiles se mantienen, por lo cual se deberá formular el respectivo plan de mejoramiento.


### 7.3. COMPONENTE TECNOLÓGICO

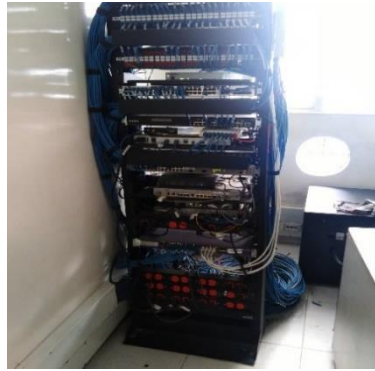
#### 7.3.1. FALTA DE MANTENIMIENTO EN LOS CUARTOS DE CABLEADO, CONTRAVINIEDO LA NORMA ISO 27001, NUMERAL A11 SEGURIDAD FISICA Y DEL ENTORNO, CONTROL A.11.1.4 Y A LA RESOLUCIÓN DE ADOPCIÓN DE LA POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SU ARTICULO 15, LITERAL B, GENERANDO RIESGOS DE DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS QUE SOPORTAN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA ENTIDAD.

La resolución 0541 de 2018, por medio de la cual se adopta la política de seguridad de la información de la SDSCJ en su artículo 15 literal b, estableció: *“Además mitigar los riesgos y amenazas externas y ambientales, con el fin de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de la entidad.”*. Por tanto y de acuerdo a lo anterior, a continuación, se informan los siguientes casos donde el literal se incumple, principalmente por la falta de mantenimiento de los centros de cableado y los equipos allí contenidos.

Kennedy

En el cuarto en donde se encuentra el Rack de los equipos de comunicaciones, se observó acumulación de polvo, no se evidencia la existencia de una bitácora de mantenimiento de equipos; la puerta del Brakers abierta y sin ninguna protección y se ingresa por un cuarto que tiene gran cantidad de cajas de cartón y documentos de archivo; adicionalmente el extintor no cuenta con respectiva señalización.

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 39 de 51



*Imagen No. 31 Rack de equipos, basuras Rack*

### Bosa

Los equipos ubicados en el cuarto de cableado del sótano presentan gran cantidad de polvo, generando riesgos de operación debido a la falta de mantenimiento.




**Imagen No. 32. Rack Bosa**

### RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

La Dirección de Acceso a la Justicia realizará las acciones pertinentes para que a través de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información se tomen las medidas necesarias para subsanar la observación.

### RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, la observación se mantiene debido a la falta de mantenimiento, por lo cual se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	Informe de Auditoría Interna	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 40 de 51

**7.3.2. DEBILIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA REGISTRO DE ATENCIÓN, AFECTANDO LOS PRINCIPIOS DE DISPONIBILIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTRAVINIENDO LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GENERANDO RIESGOS FRENTE A LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN PUES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SUS MÓDULOS NO CUENTAN CON EL DESEMPEÑO REQUERIDO EN SU TOTALIDAD.**

El sistema de información con el cual se soporta la operación desde las casas de justicia se llama SIDIJUS, este a su vez se compone de módulos desarrollados para un propósito específico. Los siguientes son los módulos del sistema y su definición:

➤ **SICAS:**

El Sistema de Información de Casas de Justicia, se compone de dos módulos: el primero es el módulo de recepción, el cual registra a todas las personas, que entran a la Casa de Justicia, este módulo dirige a las personas a las entidades en el caso que el ciudadano ya tenga un proceso, en caso contrario lo remite al CRI, en donde entra en operación el segundo modulo que es utilizado por el CRI para la atención de usuarios y direccionamiento a cada una de las entidades de acuerdo a su conflictividad. Este módulo se encuentra en operación en todas las Casas de Justicia, sin embargo lo relacionado con el manejo de estadísticas se encuentra en afinación ya que los funcionarios y contratistas de las casas de justicia, para tener fiabilidad de datos respecto a los procesos de atención, deben remitirse a la Dirección de Acceso a la Justicia para generar estadísticas y realizar los correspondientes análisis. Lo anterior, dado a que no se permite consulta directamente en las opciones de estadísticas de SICAS, por fallas en los reportes. Otra estrategia usada en la casa de justicia de Usme a manera de ejemplo, consiste en generar fichas para conocer las orientaciones realizadas y posteriormente realizar un conteo manual.


Adicionalmente, los registros no permiten realizar seguimiento a los casos, esto implica que la dirección o sus servidores no cuenten con información acerca del número de visitas que son requeridas para solucionar conflictos.

➤ **SUME:**

Modulo que permite la atención y dirección de los usuarios en la unidad de mediación y conciliación.

Problemática: Según los usuarios de las casas de justicia, este es el módulo que más genera inconvenientes de uso en los momentos de atención a los ciudadanos, pues debido a sus fallas no se está utilizando por falta de operatividad.

Adicionalmente, la Dirección de Acceso a la Justicia informa que *“La falta de operatividad es agudizada por las constantes fallas bloqueantes que no han sido atendidas por la mesa de ayuda, ni por los desarrolladores encargados a 1 año de su lanzamiento a producción el sistema a generado un subregistro de las atenciones de la UMC”*.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 41 de 51

➤ **SIJUSCO:**

Permite la carga de datos de las atenciones que realizan los actores de justicia comunitaria.

Frente a este módulo cabe mencionar que se han realizado procesos de capacitación sobre su uso a 3 casas de justicia, por ende, las restantes desconocen la funcionalidad del módulo, por tal motivo no se están registrando la información.


Adicionalmente, la Dirección de Acceso a la Justicia Informa que el Sistema fue abandonado en su proceso de estabilización en el mes de febrero de la presente vigencia por problemas de recurso humano, lo que implica que presente fallas en las pocas casas que lo han utilizado.

➤ **SILOJUS:**

Actualmente se encuentra en funcionamiento la funcionalidad de *“planeación de las actividades”*, no obstante, está pendiente por desarrollar la adición de evidencias (adjuntar) y el reporteador. De acuerdo con los compromisos suscritos por parte del área de tecnología, el 30 de septiembre del presente año, se pondrá en producción la totalidad del sistema, resaltando que el sistema presenta un atraso para entrar a producción de más de 1 año y adicionalmente no han sido programadas las capacitaciones del manejo de este aplicativo.

**RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO**

- Debido a las fallas identificadas en los niveles operativo, táctico y estratégico frente a los sistemas SICAS, SUME y SIJUSCO, y considerando las recomendaciones realizadas por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos; la Dirección de Acceso a la Justicia – DAJ solicitó a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información en mayo del presente año mediante comunicación con radicado 20193100099293 realizar acciones orientadas a la estabilización de dichas herramientas tecnológicas específicamente frente a la calidad del dato y la integración de bases de datos. Producto de esta solicitud, y a partir de esta fecha la Dirección de TI viene adelantando las acciones orientadas a la solución de los errores bloqueantes y de usabilidad reportados, con el objetivo de lograr la estabilización de dichos sistemas.
- Al respecto la Dirección de Acceso a la Justicia, ha realizado con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información, más de 10 reuniones orientadas a hacer pruebas y verificación sobre los ajustes realizados a los sistemas de información. (Actas que están disponibles)
- Finalmente durante el mes en curso la Dirección de Acceso a la Justicia envió una nueva comunicación a la Dirección de TI mediante radicado 20193100164053 en la

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 42 de 51

que manifiesta su inquietud por las inconsistencias entre los registros físicos realizados por los equipos territoriales en contraste con los resultados entregados por la Dirección de Tecnologías de la Información, situación que puede generar riesgos de falta de precisión en los reportes producidos por SUME – y que son insumo principal para el reporte de cumplimiento de metas.

## RESPUESTA OCI

De acuerdo con la respuesta emitida, esta oficina considera que se debe mantener la observación debido a que el sistema de información no se encuentra al 100% de su operación, por tal razón se deberá adelantar la formulación del plan de mejoramiento respectivo, en conjunto con la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.

### 7.4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS EN EL INFORME DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO VIGENCIA 2018.

Parte de los objetivos planeados para el desarrollo del presente seguimiento, consistió en la validación de las observaciones emitidas por esta oficina para la vigencia 2018, por tanto y derivado de las visitas realizadas a continuación se informan los siguientes resultados:

Bosa

#### a. Cuarto de cableado

Pronunciamiento 2018:

La casa de justicia de Bosa cuenta con un cuarto de cableado en el sótano (parqueadero), durante la visita realizada se observó que a los equipos que se encuentran dentro del cuarto, no se les ha realizado limpieza principalmente de polvo, generando riesgos en su operación.


Seguimiento 2019:

Para el presente seguimiento y tal como se informa en la observación de cuartos de cableado, la casa de justicia Bosa continúa presentando las circunstancias observadas, por lo cual se mantiene la observación de auditoría, debido a que el cuarto de cableado ubicado en el sótano presenta polvo sobre los equipos, evidenciando la falta de mantenimiento, lo que podría resultar en fallas de los equipos allí contenidos.

#### b. Vehículos en desuso

Pronunciamiento 2018:

En el parqueadero, se observaron un vehículo y 2 motocicletas, las cuales presentan estado de deterioro. De acuerdo con lo referido por los funcionarios, el vehículo pertenecía al Alcalde

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 43 de 51

Local, una motocicleta a la Policía, pero fue dejada allí por fallas en su funcionamiento y la otra pertenece al Fondo de Desarrollo Local.

Seguimiento 2019:

Se realiza validación del parqueadero y de los vehículos reportados en el anterior informe, encontrando que fueron retirados de las instalaciones de la casa de justicia, por tanto, la observación fue subsanada.

Ciudad Bolívar

**a. Elementos dentro del centro de cableado**

Pronunciamiento 2018:

Durante el recorrido se observan elementos no pertenecientes al recinto, tales como botellas de agua y sillas.

Seguimiento 2019:

Las botellas de agua fueron retiradas, sin embargo, continúan las sillas dentro del centro de cableado, la disposición de este mobiliario genera riesgo en el funcionamiento de los equipos.

**b. Conexión de equipo de cómputo**

Pronunciamiento 2018:

En la recepción de la casa de justicia, se observa que el cableado estructurado donde se conecta el equipo de cómputo presenta desorden, generando riesgos sobre los equipos y el personal que allí labora.

Seguimiento 2019:


Se realiza revisión del puesto de recepción, observando que las condiciones de orden fueron subsanadas.

Kennedy

**a. Conexiones equipos de cómputo**

Pronunciamiento 2018:

Se observaron conexiones eléctricas y de red de los equipos de cómputo, en regular estado de organización, ya que se están conectando equipos de cómputo y cargadores de celulares a una multitoma.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 44 de 51

Seguimiento 2019:

La casa de justicia de Kennedy para la presente vigencia se encuentre operando en otras instalaciones, la cual cuenta con óptimas condiciones de operación en lo que a canaletas y cableados expuestos se refiere, no obstante, el cableado del rack de comunicaciones no se encuentra organizado, lo cual genera riesgo en el funcionamiento de los equipos.

Barrios Unidos

**a. Coberturas de las cámaras de video vigilancia**

Pronunciamiento 2018:

En la visita realizada, se informa la falta de cobertura por parte de las cámaras de vigilancia, para el corredor norte del primer piso en donde se encuentra ubicada la inspección de policía.

Seguimiento 2019:

Al realizar revisión de los puntos de videovigilancia de la casa de justicia, se observa una de ellas realizando cobertura sobre el corredor norte, es así que la observación fue absuelta.

Fontibón

**a. Herramientas de soporte para los cursos de Código de Policía**


Pronunciamiento 2018:

En la visita realizada por la OCI en el mes de octubre de 2017, fue informado que la Casa de Justicia cuenta con un espacio para dictar los cursos de código de policía, pero sin contar con herramientas de apoyo tales como video beam, portátil, entre otros, el recurso utilizado consiste en el uso de hojas de papel con la información a presentar a la ciudadanía.

Durante la visita de seguimiento en marzo de 2018, se observa la instalación de un televisor pantalla plana, pero sin uso, ya que la funcionaria encargada de dictar los cursos continúa usando las ayudas informativas en hojas de papel; se indaga y aún no poseen computador portátil ni video beam.

Seguimiento 2019:

Para la presente vigencia, se generó una reestructuración de los sitios donde se realizan los cursos pedagógicos del Código Nacional de Policía y Convivencia; específicamente para el caso de Fontibón, este servicio ya no se presta en sus instalaciones, redireccionando a la ciudadanía a Chapinero, Suba, Mártires, Usme, Kennedy y Usaquén, razón por la cual queda subsana la observación indicada.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 45 de 51

## **b. Publicidad de aplicativo seguridad en línea**

Pronunciamento 2018:

En el recorrido realizado, se observó un cartel con publicidad del sistema seguridad en línea, resaltando que dicho sistema fue reemplazado por el sistema nacional de denuncia virtual “A denunciar” al cual se ingresa por la dirección web de la Policía Nacional <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar>. Lo anterior indica que a nivel de casas de Justicia no se ha recibido la socialización frente al tema. Esta misma situación se presenta en la CJ de Usaquén.

Seguimiento 2019:

Dentro de la casa de justicia no se observa publicidad de seguridad en línea, por tanto, la observación fue absuelta adecuadamente.

## **c. Elementos defectuosos**

Pronunciamento 2018:

Se identificaron bienes muebles y enseres que deben ser sometidos a un proceso de baja por parte del área de almacén y que sin embargo, se encuentran en un cuarto ocupando espacio y generando contaminación visual.

Seguimiento 2019:

Se realiza revisión del sitio indicado donde se encontraban los elementos, donde se evidenció que los elementos obsoletos fueron retirados, por tanto, la observación fue absuelta.

Usaquén


### **a. Afectaciones en la planta física**

Pronunciamento 2018:

Durante la visita realizada a la casa de justicia de Usaquén, se observan afectaciones en la planta física derivadas de factores tales como humedad, principalmente en pisos, paredes y techos. Los lavamanos no tienen grifería.

### **b. Elementos averiados**

Se observan sillas averiadas en el depósito de la casa, tal y como se observa en las imágenes que continúan

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 46 de 51

**c. Archivo para almacenamiento de documentos**

En la visita realizada durante el mes de octubre de 2017, fuimos informados que, para el archivo de documentos, la casa no cuenta con un mueble para el almacenamiento de la documentación asignado al personal de la secretaria; a la fecha se observa que la casa cuenta con un mobiliario propio para archivo pero está bajo el control de otra entidad, a la fecha la situación continua de la misma manera.

**d. Sala de espera en el tercer piso**

Seguimiento 2018:

El tercer piso de la casa de justicia de Usaquén, cuenta con una sala de espera para ciudadanos que requieren de los servicios de la Fiscalía ante el receptor de denuncias, no obstante y como se observa en la imagen no existe un espacio privado para el receptor, lo cual puede interferir con la labor y afectar la confidencialidad de la información.

Seguimiento 2019:

La casa de justicia Usaquén fue trasladada a la Autopista Norte No. 159A – 82, al realizar las correspondientes revisiones, no se observan situaciones de humedad, elementos averiados, se cuentan con archivadores para los documentos, oficinas para todo el personal y los operadores por tanto las observaciones se encuentran absueltas.

Suba - Ciudad Jardín Norte


Pronunciamiento 2018:

**a. Mobiliario defectuoso almacenado**

Durante la visita realizada en el mes de octubre de 2017, fueron encontradas sillas en mal estado de conservación que pertenecen a otra entidad, las cuales se encuentran en desuso y ocupando espacio valioso para la entidad. Esta situación continua de la misma forma, sin lugar a intervención.

**b. Elementos en el pasillo del primer piso**

En la visita realizada durante el mes de octubre de 2017, se informó acerca de elementos en el pasillo principal, tales como residuos de basura, vidrios, estructuras metálicas y cajas de cartón. Durante la visita realizada en 2018, se informa la existencia de basura y estructuras metálicas en la misma ubicación reportada anteriormente.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 47 de 51

### c. Centro de cableado

En la visita realizada a la Casa de justicia de Ciudad Jardín Norte, se observa dentro del centro de cableado elementos no pertenecientes al sitio tales como bicicletas, ollas y sillas.

Seguimiento 2019:

Se realiza revisión del primer y tercer piso de la casa de justicia, incluso el centro de cableado, reportando que los elementos fueron retirados, por tanto la observación fue absuelta parcialmente, ya que del reporte del año 2018, se indicó la existencia de humedad en el cuarto de cableado, situación que continua presentándose, generado riesgos de cortes eléctricos.

## 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Prendas institucionales


Derivado de las visitas realizadas a las casas de justicia, se resalta que para generar una imagen positiva, así como fortalecer la presencia institucional, no todos los funcionarios y/o contratistas poseen chaquetas de la entidad en los procesos de atención, por tal motivo, se sugiere la dotación del personal de todas las casas de justicia con las prendas institucionales. Lo anterior se observó para las casas de justicia de: Bosa, Kennedy y Fontibón.

Se sugiere unificar la imagen institucional hacia la ciudadanía, especialmente para el personal que presta servicios de atención a la ciudadanía en las casas de justicia tanto fijas como móviles.

## 9. CONCLUSIONES

A continuación, y producto del ejercicio auditor realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Falta de diligenciamiento de las bitácoras por parte del personal de vigilancia y seguridad privada, tanto para el acceso de personal como para ingreso y egreso de equipos, ya que se visualizan registros sin completar, lo anterior evita tener la certeza si el equipo o el visitante continúan en las instalaciones y para el caso de los equipos si estos fueron retirados por el responsable.
2. Debilidades en el funcionamiento de los sistemas de información para registro de atención, afectando los principios de disponibilidad e integridad de la información, contraviniendo la política de seguridad de la información y generando riesgos frente a la oportunidad de la atención frente al sistema de información y sus módulos.
3. La Oficina de Control Interno respecto al pronunciamiento realizado en la anterior vigencia, observa un grado de gestión frente a las observaciones y recomendaciones

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 48 de 51

presentadas, por parte de la Dirección de Acceso a la Justicia, las cuales permiten minimizar los riesgos asociados al proceso.

4. De acuerdo a las cifras presentadas se observa un aumento en la cantidad de atenciones a la ciudadanía en todas las localidades, enfatizando sobre la sistematización dada entre la vigencia 2018 y la vigencia 2019.
5. Las Casas móviles y las fijas ubicadas en las diferentes localidades, constituyen una herramienta fundamental, para atender la demanda de los servicios ofertados, por los ciudadanos que acceden a los servicios en ellas implementados, pero se ve afectada, por la falta de mantenimiento a su infraestructura y por la no utilización de los elementos dotados por la SDSCJ que permiten el acceso, sobre todo cuando se trata de personas con movilidad reducida; tales como los ascensores y las sillas oruga.
6. El personal que presta sus servicios en las Casas de Justicia, deben ser los garantes en todos los casos de la accesibilidad y oportunidad en la atención, velando permanentemente por la proyección de la imagen institucional.

## 10. RECOMENDACIONES


### RECOMENDACIONES ESPECIFICAS:

#### USME

Es importante la intervención relacionada con el mantenimiento para las tapas de los tanques de agua para que estas queden aseguradas, con el propósito de minimizar riesgos que implican daños a las personas o a la planta física.

#### CIUDAD BOLIVAR

1. Es necesario adelantar las gestiones necesarias (administrativas y jurídicas) tendientes a optimizar las condiciones adecuadas de las instalaciones, para entre otros objetivos se garantice el acceso a los servicios de justicia a los ciudadanos con movilidad reducida, los cuales por los daños que presenta la infraestructura y falta de mantenimiento del ascensor, tienen limitado el acceso. Para lo cual se deben priorizar las gestiones con la Alcaldía Local frente al desarrollo del contrato de comodato, para así definir la responsabilidad sobre las instalaciones de la casa de justicia.
2. Las rutas de evacuación y salidas de emergencias deben encontrarse despejadas, para que en caso de emergencia, no se generen riesgos sobre las personas tanto funcionarios como ciudadanía, evitando que estos impidan una evacuación segura.

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 49 de 51

## **CHAPINERO**


1. Los elementos con los cuales se dota la Casa de justicia deben encontrarse en condiciones de funcionalidad, para permitir el acceso a los servicios de justicia a las personas con limitaciones de movilidad, por tanto, se hace prioritario realizar las correspondientes revisiones y generar las capacitaciones que se requieran.
2. Es importante que dentro de la gestión que adelanta el profesional especializado encargado de la coordinación de la Casa de Justicia, solicite la revisión general por parte de los responsables del PIGA, a nivel central para que así se tomen los correctivos necesarios para implementar los puntos ecológicos de las casas de justicia.

## **BOSA**

1. Realizar una revisión del esquema actual que tiene el sistema de video vigilancia, con el objetivo de establecer puntos ciegos y determinar las mejoras que el sistema requiera, permitiendo minimizar los riesgos que existen en la terraza del primer piso, de sustracción de elementos o ingreso elementos no permitidos, que puedan afectar no solo la planta física, sino la integridad de las personas.
2. Una de las falencias importantes en el área de tanques de agua ubicados en el sótano (parqueadero), consiste en no contar con iluminación que permita la manipulación de registros o cierre de llaves en el momento de presentarse una emergencia, por tanto, se recomienda solicitar la intervención por parte de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental.
3. Complementariamente al tema anteriormente expuesto, solicitar la revisión y corrección de las humedades en la planta física de la casa para así minimizar los riesgos asociados.
4. Solicitar la recarga de los extintores, actividad que debe realizarse mínimo una vez al año, para garantizar el funcionamiento y condiciones de seguridad industrial para las instalaciones de la Casa de justicia.

## **MARTIRES**

1. Los extintores deben estar al día y su recarga es importante realizarla, mínimo una vez al año, tal y como lo dictan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo, por lo cual se sugiere actualizar las recargas de los extintores existentes.
2. Los funcionarios responsables de la Casa de Justicia deben solicitar carteleras que permitan organizar la información de interés público con el propósito de no causar daño en las paredes de las instalaciones; así como separar la información dirigida a

	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia: 05/03/2018</b>	Página 50 de 51

la ciudadanía y la de interés específico del personal que presta sus servicios a la casa de justicia.

### **KENNEDY**


1. Realizar una revisión del mobiliario que presente afectaciones, poner en operación el mobiliario de dotación con el cual cuenta la casa de justicia, así como realizar la ubicación en lugares donde no se presenten riesgos sobre el personal y la ciudadanía.
2. La casa de justicia tiene la necesidad de contar con un sitio dispuesto para gestión documental y archivo, tanto para el área de atención a los usuarios, como en los juzgados de pequeñas causas y las Comisarías de Familia, con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de archivo que rige actualmente.
3. Los equipos de comunicación y el rack deben estar en óptimas condiciones de aseo, para lo cual se requiere la realización del servicio de mantenimiento periódico, a través de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
4. Los extintores dispuestos deberán contar con la señalización adecuada, indicando claramente las instrucciones de uso, así como la vigencia de las cargas.
5. Los elementos combustibles tales como cajas papel y documentos deben ser retirados del cuarto de equipos y reubicarlos, con el propósito de evitar riesgos de inseguridad u operación de los equipos.

### **SAN CRISTOBAL**

1. Implementar medidas necesarias respecto a la ventana de la rampa que da acceso al sótano, dado que genera riesgos de filtraciones importantes de agua hacia el interior de la casa de justicia.
2. Tomar las medidas correctivas, tendientes al adecuado funcionamiento de la red hidrosanitaria así como el mantenimiento al sistema contra incendios y las bombas, capacitando al personal de la casa de justicia para que dichos equipos sean operados por personal idóneo.


### **BARRIOS UNIDOS**

Solicitar el acompañamiento de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, con el fin de establecer las condiciones actuales de asignación de espacios y tomar las medidas necesarias para que el personal pueda prestar los servicios en condiciones de calidad a la ciudadanía.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>05/03/2018</b>	Página 51 de 51

## RECOMENDACIONES GENERALES:

- ❖ Realizar socialización a la ciudadanía de los tiempos de espera para la atención, en lo que tiene que ver con los distintos actores (propios y externos), que interactúan en las casas de justicia tales como: Jueces de Paz, Fiscalía General de la Nación, Código de Policía entre otros; ya que, según información de la ciudadanía, los tiempos de atención son muy altos. Al validar el tema con el personal que presta sus servicios allí, informan que los tiempos varían debido a los servicios demandados por la ciudadanía. Por ejemplo, el tiempo de un proceso de conciliación es más corto que una citación de la Fiscalía, por tanto y basado en lo anterior, los usuarios perciben que los servicios en general son demorados.
- ❖ Crear un plan de trabajo - proyecto en conjunto con la Dirección de tecnologías y Sistemas de la Información que permita poner en marcha y en óptimas condiciones el sistema de información SIDIJUS, para así fortalecer los procesos de atención en las casas de justicia, convirtiéndose en un valor agregado para los funcionarios que atienden a la ciudadanía y generando la información requerida para una adecuada toma de decisiones.
- ❖ En aras de tener información consolidada y centralizada, se recomienda validar la inclusión de las atenciones que realizan las casas de justicia móviles, las cuales no se están incluyendo dentro de las estadísticas de acceso a la Justicia.
- ❖ Respecto al tema de los medidores de satisfacción instalados en las casas de justicia, es importante generar instrucciones transversales de uso, bajo unos parámetros estándares que sean aplicados de la misma manera en todas las casas de justicia, después de esto generar estadísticas y realizar los correspondientes procesos de medición que beneficie o redunde en los procesos de atención, para así mejorar el servicio de cara a la ciudadanía. Complementariamente los elementos entregados para la medición de satisfacción del usuario son responsabilidad de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a las casas de justicia y deben velar por su funcionamiento y adecuada utilización.
- ❖ Solicitar a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información el acompañamiento para la revisión del cableado estructurado de las casas de justicia, garantizando disposición de orden y limpieza con el propósito de prevenir riesgos importantes de daño o afectaciones, tanto en el cableado como para los equipos.
- ❖ Solicitar acompañamiento a la Oficina de Atención al Ciudadano, para revisar el actual procedimiento y el uso de los buzones de sugerencias aplicado y ejecutado en las casas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	<b>Proceso:</b>	<b>Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno</b>	<b>Código:</b>	
			<b>Versión:</b>	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	
	<b>Documento:</b>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 05/03/2018	Página 52 de 52

de justicia fijas y móviles. Por otra parte, validar el acceso a las respuestas que se emiten a la ciudadanía.

- ❖ La información publicada en las casas de justicia, que se ofrece a los ciudadanos que acceden a los servicios, debe ser exclusivamente de tipo institucional y en el marco de los servicios de la SDSCJ, no debe ser de carácter comercial.
- ❖ Solicitar a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, el acompañamiento para la dotación adecuada de los botiquines de primeros auxilios de acuerdo con las normas vigentes que regulan esta materia.
- ❖ Realizar revisión e inspección a todos los equipamientos para la identificación de bienes muebles en desuso o deterioro, con el propósito de retirarlos y realizar la disposición adecuada de los mismos; buscando además la liberación de espacios en las instalaciones.
- ❖ Solicitar a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental a cargo de la supervisión del contrato de vigilancia y seguridad privada, establecer o dar cumplimiento a los protocolos necesarios y uniformes, tendientes a mejorar los niveles de seguridad de las casas de Justicia, realizando monitoreos periódicos.
- ❖ Con el propósito de fortalecer y subsanar los temas expuestos a lo largo del informe, se recomienda formular el correspondiente plan de mejoramiento de acuerdo al procedimiento adscrito al proceso de Seguimiento y monitoreo al sistema de control interno contenido dentro de la plataforma de calidad de la entidad.

  
**SILENIA NEIRA TORRES**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Proyectado por: Diego Urazán Franco - Hernán Sandoval Romero – Contratistas OCI  
 Revisado y aprobado: Silenia Neira Torres – Jefe Oficina OCI