

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Proceso:</b> Control Interno	<b>Código:</b>	<b>CI-P1-F3</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>3</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>septiembre de 2018</b>	
	<b>Formato:</b> Formato_Informe_de_Auditoría	<b>Página:</b>	<b>Página 1 de 1</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Julia V Mendoza G Profesional OCI</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Gonzalo Martínez Jefe OCI</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Gonzalo Martínez Jefe OCI</b>	
<b>Proceso Auditado: Gestión de Empleo y Formación</b>		<b>Responsable del proceso:</b> Juana Gabriela Hernández Barraza Subdirectora de Empleo y Formación.	<b>Informe final</b>	
<b>Equipo Auditor:</b>	Gonzalo Martínez Suárez - Jefe de la Oficina de Control Interno Julia Viviana Mendoza González - Profesional Universitario OCI Yohana Carolina Fernández Flautero - Abogada Contratista OCI			
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Evaluar los elementos de control interno del proceso de Gestión de Empleo, en especial los mecanismos de control, mapas de riesgos, flujos de información, medición y documentación.			
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Inicia con el análisis de la documentación asociada al proceso (caracterización del proceso, procedimientos, formatos y demás documentos asociados al proceso que se encuentran adoptados dentro del Sistema de Gestión de la Entidad) y finaliza con la verificación y evaluación de los documentos que evidencian el desarrollo y cumplimiento al objetivo del proceso y los aspectos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.			
<b>Documentación Analizada (Criterios)</b>				
Documentos publicados en la intranet, página web de la Entidad, y documentación entregada por parte del área auditada Subdirección de Empleo y Formación, dando respuesta a la solicitud mediante memorando 2020IE8270 del 10 de diciembre adjuntando lista de chequeo, con una carpeta compartida en drive que contiene diecisiete (17) subcarpetas con cincuenta (59) documentos que se encuentran en formato pdf, Word y Excel.				
<b>Cargos y Personas Entrevistadas</b>				
<b>Cargos</b>		<b>Personas Entrevistadas</b>		
Juana Gabriela Hernández Barraza		Subdirectora de Empleo y Formación		
<b>Debilidades</b>				
* La medición de los indicadores del proceso presentan resultados sobre ejecutados, evidenciándose un cumplimiento mayor al 100%, por lo cual es necesario la revisión y análisis del seguimiento, dado que los datos reflejan subvaloración, además se presenta deficiencias en la construcción del indicador del proceso de Gestión de Empleo.				
* La matriz de riesgos identificada para el proceso, debe tener un control y monitoreo continuo, evidenciándose sobre la administración del riesgo; esta matriz fue actualizada y se observa que aún no tiene la valoración del riesgo residual, por lo cual no se puede analizar si los controles tienen efectividad.				

\* El riesgo de gestión “Incumplimiento de Metas que impiden articular efectivamente la oferta y demanda de trabajo” está direccionando con el cumplimiento del proyecto de inversión; aquí no existe un enfoque del proceso ya que el objetivo no tiene un direccionamiento armonizado hacia las actividades realizadas al interior del mismo, se recomienda revisar nuevamente la caracterización y analizar los aspectos relevantes en el desarrollo del proceso.

\* Los compromisos de los acuerdos de gestión de la Subdirección de empleo y formación no presentan una herramienta para la medición cuantitativa de los cuatro indicadores y todos, están enfocados en el cumplimiento de las metas del proyecto de inversión, en la cual la Subdirección de Empleo y Formación participa.

\* La Entidad no cuenta con un protocolo o un manual de atención al ciudadano dirigido a la Población diferencial (raizales, r-room y personas con discapacidad visual o auditiva), es decir un documento con el lenguaje correspondiente a población diferencial.

\* No se están aplicando de manera correcta el desarrollo de las líneas de defensa determinadas en el MIPG, para la elaboración de los procedimientos y otras actividades.

#### **No Conformidades Detectadas (Solicitud de Acción de Mejora)**

N/A, de acuerdo a la metodología enmarcada en las Normas Internacionales de Auditoría, no existe una denominación señalada como No Conformidad y para el caso de incumplimiento de normas internas o externas se identifican como “observaciones”.

#### **Observaciones**

***Nota 1: Las observaciones que se establezcan en los informes de auditoría interna dan lugar a que las dependencias implementen acciones de mejora dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, ya que estas constituyen el incumplimiento de algún requisito establecido en la normatividad vigente y aplicable al proceso, Por tal motivo, los responsables y líderes de procesos deben analizar las causas y definir las acciones correctivas o preventivas que den lugar.***

***Nota 2: El desarrollo de la presente auditoría se surtió conforme al cronograma inicialmente elaborado y de manera virtual, teniendo en cuenta que las fechas programadas coincidieron con las medidas preventivas y de mitigación establecidas por el gobierno nacional y distrital para reducir la exposición y contagio por infección respiratoria aguda causada por el SARS-COV-2 (COVID-19). Se resalta que, pese a las limitantes presentadas para el recaudo de información, el proceso mostró interés y disposición para el desarrollo de la presente auditoría, haciendo entrega de la información solicitada.***

Dentro de la realización de la evaluación independiente al proceso de Gestión de Empleo, se emplearon técnicas de auditoría como: análisis del proceso (documentación adoptado dentro del Sistema de Gestión bajo estándar MIPG), teniendo en cuenta la Guía de Administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas, emitido por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública Versión 4 de octubre de 2018, y la Guía de Administración del Riesgo de la SDDE, versión 4 de abril de 2020, se llevó a cabo la verificación documental asociada a los riesgos de gestión y corrupción adoptados dentro del proceso y que se encuentran publicados en la intranet del SDDE: link <http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sites/sistemaintegrado/> y entrevista inicial de apertura de la auditoría del proceso con el líder y su equipo de trabajo.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de la SDDE en el desarrollo de la presente auditoría identificó las siguientes observaciones:

1) No se encuentra publicada la medición del tercer trimestre del año 2020, en algunos de los indicadores del proceso para lograr establecer el grado de avance o el logro de los objetivos y resultados esperados, así mismo, la fórmula de medición en alguno de ellos no es adecuada y en otros

se está subvalorando, contrariando lo señalado en el MIPG, dimensión 2°: Direccionamiento Estratégico y Planeación y la dimensión 4° Evaluación de Resultados.

2) El proceso presenta deficiencias en la identificación de riesgos inherentes a las actividades que se desarrollan, inobservando lo establecido en el MIPG dimensión 7° Control interno y en especial al Asegurar la gestión del riesgo en el proceso como se define en la guía para la administración del riesgo “pe-p5-gu1\_gua\_administracin\_riesgos\_v4.pdf”.

3) Es necesario actualizar los procedimientos y formatos que forman parte de estos, para acatar lo establecido en el manual operativo del sistema de gestión del MIPG en el numeral 1. Conceptos generales de MIPG y en la Guía de normalización y control de documentos del sistema integrado de gestión de la SDDE<sup>1</sup>.

4) No se evidencian soportes de monitoreo y control de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso, el responsable de manera descriptiva señala *“Riesgos de Gestión: El monitoreo de los riesgos se lleva a cabo trimestralmente con el acompañamiento de la oficina asesora de planeación, diligenciando el formulario establecido por la misma. Riesgos de Corrupción: El monitoreo de los riesgos se lleva a cabo mensualmente con el acompañamiento de la Oficina asesora de planeación, diligenciando el Drive establecido por la misma. En la matriz se realiza el análisis de la transformación del riesgo, que se soportan con la valoración de las actividades de control.”* Es así como se deben establecer actividades de monitoreo que tengan trazabilidad y permitan evaluar la efectividad de los controles y análisis de la transformación de los riesgos, se observa un reporte a la Oficina de Planeación sin embargo no se evidencia que hayan adjuntado documentos que permitan evaluar la administración de los riesgos.

**Nota de Auditoría:** Una vez realizada la reunión de cierre el día 18 de diciembre de 2020, la Subdirección de Empleo y formación dio respuesta mediante memorando sin radicado remitido el día 22 de diciembre de 2020, y señalan lo siguiente *“Se adjuntan soportes que evidencian el monitoreo realizado, así como el seguimiento de las matrices de riesgo y corrupción con corte al 30 de noviembre de 2020, así como la matriz de riesgos actualizada en el mes de Septiembre, la cual empieza a aplicar a partir de la actualización de la matriz de riesgo del proceso, bajo la asesoría de la OAP”*, y cabe resaltar que no se evidencio soportes de los mismos.

5) Actualmente no se tienen registro de las mediciones de la satisfacción del usuario final, con los servicios que está prestando la agencia pública de empleo durante la vigencia 2020.

## **DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.**

En la evaluación adelantada se encontraron los siguientes aspectos:

1. En la documentación publicada y que forma parte del proceso de Gestión de Empleo, se encuentra un link enunciado como: “tablero de indicadores”, en el que no se reporta ningún tipo de información. Ahora bien, en el documento publicado en el MIPG denominado “Indicadores de Proceso” en las pág. 10,11 y 12, se encuentran identificados 3 indicadores de eficacia y medición mensual, en los que se observa:

- El primer indicador, mide el total acumulado de *buscadores de empleo vinculados a través de la agencia/ Meta establecida para el periodo*, en la tabla de reporte, se evidencia que la meta establecida para el periodo es de 117, pero el resultado generado en la mayoría de los meses reportados es superior a 100% (165%, 206%, 138% 242%).

---

<sup>1</sup> Guía de normalización y control de documentos del sistema integrado de gestión, 8.4.2.2. Desarrollo del Documento

- El segundo indicador arroja resultados de 309, 443 en cumplimiento, evidenciando que las variables no son coherentes, ni permiten una medición clara, pues se mide el total de personas formadas, sobre el número de formadores y por eso arroja ese tipo de resultados

- El tercer indicador mide los resultados satisfactorios de las encuestas, obteniendo siempre el 100%, sin embargo, este indicador según lo informado por el área auditada no ha tenido medición durante la vigencia 2020, ya que se han llevado a cabo las encuestas de manera telefónica.

Ahora bien, en los documentos allegados por el proceso como evidencias del diligenciamiento de la lista de chequeo para la presente auditoría, se observa un documento denominado Matriz de Seguimiento Indicadores de Gestión, en el que se busca evidenciar el seguimiento realizado a los indicadores, no obstante dentro del mismo documento, no se encuentra la fórmula para establecer cómo se realiza la medición, adicionalmente se relaciona como nombre del indicador *“generación de empleo para 200.000 personas”*, pero el mismo, no es coincidente con ninguno de los indicadores establecidos en el tablero publicado, además las cifras relacionadas como medición, arrojan un cumplimiento del 8.11%, 5.00% y la más alta para el segundo semestre es de 12.74%, de lo que se puede observar un resultado con rango deficiente, conforme a lo establecido en la hoja de vida del indicador.

Dentro del mismo documento presentado por el proceso, se relaciona el seguimiento de los meses de septiembre, octubre y noviembre de otro indicador relacionado con *“formar al menos 50.000 personas”* en el cual tampoco se evidencia la fórmula de medición, no coincide con los identificados en las hojas de vida de indicadores y los resultados arrojan 13.42%, 33.39% y 165%.

En la respuesta remitida por el proceso con fecha 22 de diciembre de 2020, se mencionó frente a la presente observación no estar de acuerdo, por cuanto: *“indicadores obedecen a reflejar las actividades que desde el objeto misional las funciones correspondiente a la subdirección de Empleo y formación se determinaron conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación”*. Al respecto se aclara, que conforme a lo evidenciado en la auditoría, no se cuestionan los indicadores establecidos, sino la fórmula de medición y el seguimiento a los mismos, frente a esto, en el documento de réplica por parte del auditado, se manifestó que se hará revisión y se adelantarán procesos de actualización. Lo que se recomienda incluir dentro del plan de mejoramiento producto de la presente auditoría.

2. Se evidencia un nuevo mapa de riesgos de gestión del proceso “Gestión de Empleo” con versión N° 2, aquí se evidencia que se actualizó el riesgo de gestión anexando al mismo tres controles que permitirán la administración del riesgo. Se observa un (1) riesgo de gestión y uno (1) riesgos de corrupción.

3. Se evidencia que el riesgo de gestión “Incumplimiento de Metas que impiden articular efectivamente la oferta y demanda de trabajo” está direccionando con el cumplimiento del proyecto de inversión, aquí no existe un enfoque del proceso ya que el objetivo no tiene un direccionamiento hacia las actividades realizadas al interior, se recomienda revisar nuevamente la caracterización y analizar los aspectos relevantes en el desarrollo del mismo.

4. Se observa que durante la vigencia 2020 no se ha llevado a cabo mediciones de satisfacción del usuario con relación a los servicios prestados por parte de la Subdirección de Empleo y Formación, de esta manera no se tiene trazabilidad de cómo las personas están percibiendo el servicio en pandemia.

Y en la réplica que la Subdirección de empleo remitió el día 22 de diciembre de 2020 mediante correo indican de manera descriptiva lo siguiente *“Actualmente no se tienen registro de las mediciones de la satisfacción del usuario final, con los servicios que está prestando la agencia pública de empleo durante la vigencia 2020, sin embargo, se trabaja en la consolidación de un formato de encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que culminan la ruta de empleabilidad. Dada la contingencia sanitaria por COVID-19 las actividades se han desarrollado de manera virtual por lo tanto no se ha usado el digiturno que permite tener la calificación del servicio por parte de los usuarios de la Agencia de Empleo. Sin embargo, desde la Subdirección*

de Empleo y Formación se trabaja en la actualización de un formato de encuesta que permita medir la satisfacción del servicio prestado a los usuarios que finalicen la ruta de empleabilidad.

Por lo anterior es necesario definir una acción de mejora que permita medir la satisfacción del usuario.

5. No existe un documento en el cual esté definido los criterios de atención para población diferencial, se evidencia la caracterización del procedimiento ruta de empleabilidad que muestra las actividades generales a desarrollar sin anexar tips o actividades para la población en mención.

### **Conclusión General**

El proceso de Gestión de Empleo, presenta avances importantes en la elaboración de los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión, los indicadores formulados para los cuatro (4) compromisos de la Subdirección de Empleo y Formación, son subjetivos, no indican con respecto a los mismos un número de cumplimiento el cual permite hacer una evaluación cuantitativa.

Se evidencia que la Subdirección de Empleo no tiene apropiación acerca de los roles y responsabilidades que establece el MIPG para las líneas de defensa; no se evidencian proceso de autoevaluación que permitan identificar y fortalecer su rol como 1 línea de defensa, y de manera descriptiva señalan “ *Así mismo, teniendo en cuenta la segregación de funciones estas quedan registradas en los documentos, como elaboró, revisó y aprobó.* Se soportan las evidencias y algunos roles de las líneas de defensa pero no se evidenciaron los soportes que señalaban en el documento de la réplica. Los mecanismos de control para que sean efectivos deben cumplir con los criterios constitutivos de punto de control definidos por la oficina de planeación en la documentación de procedimientos.

En la página web de la Entidad, no se encuentra información publicada en lenguaje diferencial acerca de los servicios que presta el proceso de Gestión de Empleo.

Se debe resaltar que para el desarrollo de la presente auditoría, hubo entera disposición y colaboración por parte de los integrantes del proceso, así mismo y en pro de la mejora continua y el fortalecimiento del proceso se realizan las siguientes recomendaciones:

#### **RECOMENDACIONES:**

1. Ajustar y actualizar la caracterización del proceso y sus nueve procedimientos asociados, articulados con el objetivo del mismo.

2. Revisar y actualizar los indicadores de gestión.

3. Dentro de la transformación del riesgo de gestión se evidencia solo la valoración del riesgo inherente y es válido debido a que actualmente se llevó a cabo la actualización de este mapa al proceso, sin embargo, se recomienda que al cumplir tres meses esta matriz, se lleve a cabo un monitoreo y seguimiento que permita evaluar el avance de cumplimiento de los controles y analizar si el riesgo residual tiene algún cambio.

4. La Subdirección de empleo y Formación debe realizar sesiones de contextualización del MIPG, donde permita conocer las 7 dimensiones y sus políticas, realizando una articulación con el proceso que lidera.

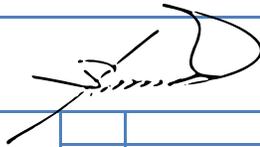
5. La OCI recomienda medir la satisfacción de los ciudadanos que están recibiendo atención con relación a la ruta de empleo.

6. La OCI recomienda emprender todas las actividades establecidas y dirigidas a la población diferencial y dejar evidencia de las mismas, mediante la evaluación de satisfacción de los servicios de la secretaría y atención al ciudadano que prestó a través de la página web de la entidad, y ampliar la información de la SDDE, por medio de lenguajes de población diferencial representativos de la Nación

Colombiana. Así mismo se recomienda cumplir con la normatividad vigente relacionada con Gobierno Abierto, ejecutando las actualizaciones de información en la página web de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015.

7. Se evidencian que las actas de reunión correspondientes a las actividades desarrolladas en el marco de inducción y reinducción no presentan firmas por parte de los asistentes, por esta razón se recomienda que se lleve un registro y control virtual debido a la época de pandemia

8. Suscribir plan de mejoramiento como resultado de la presente auditoría.

<b>Firma del Auditor Líder</b>							
<b>Fecha</b>	23	12	2020				
<u>Esta es una COPIA NO CONTROLADA</u>							
<u>La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet</u>							
<b>PE-P1-F3</b>							