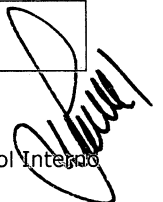
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 29/04/2016
		Versión: 2

ID DE LA AUDITORIA No. AC-SG-GIT-PC-5-2017	FECHA:	2017-08-30
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano. • Evaluar a través de los diferentes canales, el trámite y oportunidad de las peticiones que llegan a la entidad. • Determinar el estado de los mecanismos de percepción y satisfacción de los grupos de valor (ciudadanos, entidades y servidores públicos). 		
CRITERIO (S) / NORMA (S):		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Artículo 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia. 2. Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". 3. Artículo 15 (Ley 962 del 2005) "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos". 4. Artículo 17 (Ley 1437 de 2011) "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". 5. Artículo 12 (Decreto 019 de 2012) "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." 6. Artículo 76 (Ley 1474 de 2011) "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." 7. Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009) "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." 8. Artículo 32º (Decreto 2150 de 1995) "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". 9. Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) "Peticiones, Consultas y Reclamos". 10. Artículo 4º (Ley 1581 de 2013) "Principios para el Tratamiento de datos personales". 11. Decreto 270 del 14 de Febrero de 2017 Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación. 12. Y demás normas internas y externas que regulan el proceso y las disposiciones que sustituyen, modifiquen o adicionen las Leyes, Decretos, Circulares, Guías y Memorandos. 		
ALCANCE DE LA AUDITORIA:		
El periodo de la verificación será desde el 1 de enero de 2016 a la fecha de inicio de la Auditoria		
PROCESO / AREA ORGANIZACIONAL/ DOCUMENTO A AUDITAR:		
Atención al Ciudadano		
DURACION PREVISTA EN (HORAS) DE LA AUDITORIA	GESTIÓN:	CALIDAD:
	150	70
AUDITOR LIDER:	Guillermo Montero Mancera	
AUDITOR (ES) ACOMPAÑANTE(S):	Elbi Asaneth Correa Rodriguez	



EXPERTO(S) TÉCNICO(S)

N.A

AUDITOR (ES) EN FORMACION

N.A

DESARROLLO DE LA AUDITORIA
DESCRIPCIÓN DEL (H; NC; OB) (Numérelos por tipo de clasificación)
CLASIFICACIÓN DEL (H; NC; OB) Seleccione la sigla a la cual corresponde la descripción)
PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS
HALLAZGO (H) 1:

Revisada la caracterización del proceso "Atención al Ciudadano" CÓDIGO CR-AC Versión 1 de 2016 se observó que la actividad "Realizar la caracterización del Ciudadano", no se ha desarrollado con los lineamientos definidos por el Departamento Nacional de Planeación.

Lo anterior incumpliendo con lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 2482 de 2012 y la Metodología de Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Capítulo 2.1 Requerimientos Generales

HALLAZGO (H) 2:

Revisada la caracterización del proceso de "Atención al Ciudadano" CÓDIGO CR-AC Versión 1, se evidencia que la actividad "Establecer lineamientos y procedimientos para cada canal de atención", presenta debilidades frente a la completitud y detalle de los lineamientos establecidos en el "Protocolo de Servicio al Ciudadano" en temas relacionados con: Atención presencial de quejas y reclamos, atención a personas alteradas, atención preferencial para los grupos de personas: adultos mayores y mujeres embarazadas, atención a niños y niñas adolescentes, grupos étnicos minoritarios, atención a extranjeros, entre otros.


Lo anterior incumpliendo con lo definido en el Capítulo IV, literal B – numeral ii del Conpes 3649 de 2010: "...es necesario diseñar protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, que incluyan criterios técnicos adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general...".

OBSERVACIÓN (OB) 1:

Revisada la caracterización del proceso de "Atención al Ciudadano" CÓDIGO CR-AC Versión 1 se evidencia que el seguimiento, medición y/o control establecido a través del indicador de Calidad no se efectúa desde el mes de abril del año 2016.

Lo anterior incumpliendo con lo definido en el Numeral 1.2.4 "Indicadores de Gestión" del Modelo Estándar de Control Interno MECI: 2014.



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 29/04/2016
		Versión: 2

OPORTUNIDAD RESPUESTA PQRD

HALLAZGO (H) 3:

Revisada la base de datos del consolidado de PQRD escritas del periodo en evaluación, se evidencio que el porcentaje de inoportunidad en la respuesta de PQRD es del 19% que corresponden a 13.068 inoportunas de un total de 68.212.

Lo anterior incumpliendo con el Artículo 14 de la ley 1437 de 2011 "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

RIESGOS

NO CONFORMIDAD (NC) 1:

Durante la visita a algunos puntos de atención presencial al Ciudadano (Super Cade Américas, Super Cade Bosa) y el Centro de Atención Telefónica- CAT, se observó que los sistemas de información para los programas Más Familias en Acción (SIFA) y Jóvenes en Acción (SIJA), presentan interrupciones en su funcionamiento, como: Caída del sistema, demora en la consulta y aplicación de novedades. Lo cual afecta la adecuada prestación del servicio en los trámites que requieren de estos aplicativos: Inscripción, Actualización y Consultas de los programas de Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción. Lo anterior evidenciando que los controles y acciones establecidos para mitigar el riesgo "*Atención ineficiente a la ciudadanía*" en el proceso de Atención al Ciudadano no han sido efectivos.

Lo anterior incumpliendo con el Numeral 1.3.3 "Análisis y Valoración del Riesgo" del Modelo Estándar de Control Interno MECI: 2014 y el artículo

INFORMES DE LEY


HALLAZGO (H) 4:

Verificada la página web institucional, no se evidencio la publicación del informe de "Solicitudes de acceso a la información Pública", el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- Número de peticiones recibidas
- Número de solicitudes trasladadas a otra institución
- Tiempo de respuesta a cada solicitud
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
-

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015: Informes de solicitudes de acceso a información.



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 29/04/2016
		Versión: 2

HALLAZGO (H) 5:

Se observó que a pesar de existir un formulario web, para la recepción de PQRD, aquellas peticiones que requieran adjuntar documentos deben remitirse de manera adicional al canal de correo electrónico para complementar la solicitud.

Lo anterior incumpliendo con el instrumento de implementación del Título 9 Capítulo I del Decreto 1078 de 2015 "Decreto Único reglamentario del Sector Tecnología y Comunicaciones": Manual de Gobierno en Línea 4.0, frente a la integralidad del Sistema de PQRD.

OBSERVACIÓN (OB) 2:

Se evidencio que dentro del informe de evaluación del Índice de Transparencia por Colombia 2015-2016, existen ítems con calificación de "0", los cuales a la fecha no han sido subsanados en su totalidad:

- El informe de PQRD del primer trimestre de 2017, no cuenta con dos de los tres elementos mínimos evaluados por Transparencia por Colombia: análisis y tiempos de respuesta.
- No existen lineamientos específicos frente al tratamiento de PQRD en temas de anticorrupción y contratación pública.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

NO CONFORMIDAD (NC) 2:


Se observó que la herramienta "Orfeo" no permite generar reportes automáticos de la gestión, dichos reportes se construyen manualmente por cada una de las áreas y es consolidada por el grupo de Participación Ciudadana, esto genera errores de transcripción de fecha de radicación y fecha de salida, lo anterior causando variación en los resultados de oportunidad de respuestas. Dentro de la muestra analizada se observó dicha situación en los siguientes PQRD: 20161250149252, 20166210636022, 20166210637342, 20166210029572.

Lo anterior incumpliendo con lo establecido en NTC-GP 1000 en su numeral 8.2.4 "Seguimiento y medición del producto y/o servicio".

ANEXOS DE LAS ACTIVIDADES DEL EXPERTO TÉCNICO

N.A



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-CI-4
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Fecha de Aprobación: 29/04/2016
		Versión: 2

CONCLUSIONES

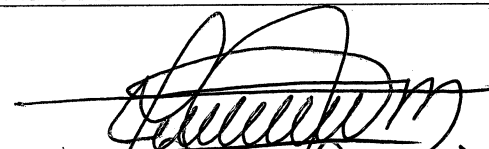
En cumplimiento del objetivo de la auditoria al Proceso de Atención al Ciudadano, se presentan debilidades frente al cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano. Igualmente se evidencio mediante la información estadística, que el trámite y oportunidad para atender las peticiones recepcionadas por la entidad, presentan una baja participación. Sin embargo vale resaltar la gestión adelantada por el equipo que conforma el GIT de Participación Ciudadana, para adelantar el plan de acción propuesto para la presente vigencia.

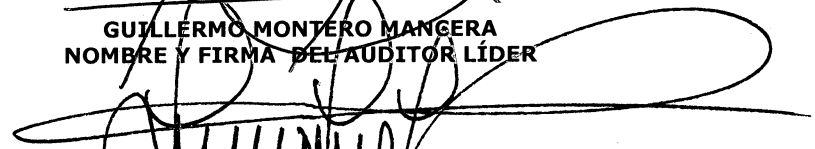
FECHA LÍMITE DE ENTREGA DEL DOCUMENTO(S)

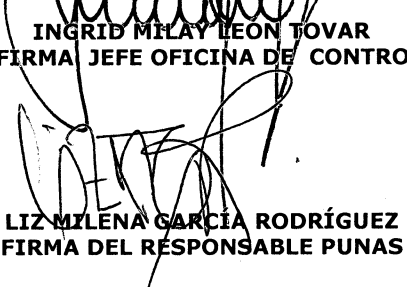
Plan de mejoramiento	Tratamiento de las no conformidades y observaciones
2017-09-11	2017-09-11

REGISTRO DE HORAS DE AUDITORIA DE CALIDAD Y DE GESTIÓN

Norma	Número de Horas
Gestión	150
Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP: 1000	70


GUILLERMO MONTERO MANGERA
 NOMBRE Y FIRMA DEL AUDITOR LÍDER


INGRID MILAY LEON TOVAR
 NOMBRE Y FIRMA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO


LIZ MILENA GARCÍA RODRÍGUEZ
 FIRMA DEL RESPONSABLE PUNAS

H: Hallazgo
 NC: No conformidad
 OB: Observación
 F-CI-4 Formato Informe de Auditoría