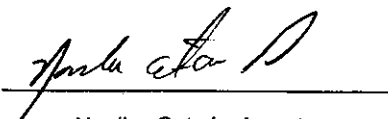


Auditoría interna al proceso de Participación Ciudadana P3 - Junio 2012	
Informe Final 300.12.07.12	
Información General	
Localización	CAM Torre A Piso 7o.
Alcance de la Auditoría	Se inicia con la planificación de auditoría al proceso de participación ciudadana en el periodo comprendido del 2 de enero al 15 de junio de 2012; sobre el cumplimiento de los requisitos de manera selectiva y finaliza con el registro sobre el estado de la acciones correctivas, preventivas y de mejora suscritas.
Criterios de la Auditoría	Requisitos de las normas MECI 1000:2005, ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y ley 489 de 1998(Sistema de Desarrollo Administrativo - SISTEDA). Manual de la calidad, caracterización, procedimiento, requisitos propios de la organización, legislación aplicable e informe de auditoría de la AGR vigencia 2011 y Ley 1474 de 2011.
Tipo Auditoría	De seguimiento
Fecha de Ejecución	0000-00-00/0000-00-00
Responsable de Proceso	Ana Adiola Zamora Vallen
Jefe de Oficina Aditoria y Control Interno	Nayibe Cataño Agredo
Auditor Lider	Francisco Bejarano Cáceres
Auditores	Francisco Bejarano Cáceres, ILIANA DEL SOCORRO VARONA ARAGON
Objetivos de la Auditoría	
Objetivo General	Evaluar si el Sistema Integrado MECI-SGC-SISTEDA implementado en el Proceso de Participación Ciudadana, bajo las normas MECI 1000:2005, ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y ley 489 de 1998 (Sistema de Desarrollo Administrativo - SISTEDA); se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, es conforme con los requisitos de las normas citadas, con los de carácter reglamentario y los propios de la organización; verificando la efectividad en la atención a los requerimientos ciudadanos, las observaciones planteadas en el informe de auditoría regular de la AGR vigencia 2011 así como las actividades propias del proceso.
Objetivos Especificos	<ul style="list-style-type: none"> ● Verificar el avance del PAA ● Verificar el procedimiento de recepción y trámite de requerimientos ciudadanos ● Verificar el aplicativo SIPAC ● Evaluar el procedimiento de auditorías articuladas ● Verificar la comunicación con el cliente ● Verificar el avance de cumplimiento de las observaciones del informe de auditoría AGR ● Evaluar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011. ● Evaluar la satisfacción y retroalimentación con el cliente ● Verificar el producto y/o servicio no conforme y análisis de datos. ● Verificar el avance de cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
Conclusiones del Equipo Auditor	
Actividades Desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> ● Se realizó verificación del avance del PAA encontrándose que el mismo se está cumpliendo de acuerdo a lo establecido: las capacitaciones a las JAL registran un avance del 33.3%; la auditoría articulada un 30%, las audiencias ciudadanas 16.7% (se ha realizado una de las seis programadas) y el apoyo en el fortalecimiento de la página Web para la interacción con los peticionarios presenta un cumplimiento del 100%. Las demás actividades

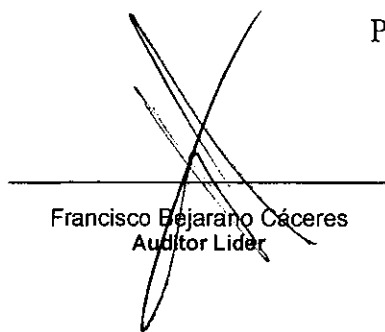
	<p>como capacitaciones a veedores, foros ciudadanos, y proyecto pedagógico jóvenes están en término en el PAA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se realizó muestreo para la verificación de la recepción y trámite de requerimientos ciudadanos seleccionando 45 requerimientos de 293 al 15 de junio de 2012, lo que representa un 15.3% y llevando a cabo trazabilidad a los 18 requerimientos de la muestra trasladados a las direcciones técnicas; donde se evidenció que el trámite está ajustado a lo establecido en el procedimiento. De los 293 requerimientos recibidos, 215 han sido de trámite directo del proceso de participación ciudadana lo que representa el 73% y los restantes 78 esto es el 27% fueron trasladados a las direcciones técnicas. ● Se verificaron en el SIPAC los requerimientos de la muestra seleccionada, encontrándose que los mismos están actualizados en la herramienta. Se evidenció que las direcciones técnicas han ingresado copia exacta de informes de requerimientos. ● Se evaluó el procedimiento de la auditoría articulada AGEI especial al pool de ambulancias de la Secretaría de Salud; encontrándose que esta la fase de ejecución. Las actividades del procedimiento se realizaron de acuerdo a lo establecido. ● Se verificaron los registros de la realización de la audiencia ciudadana; evidenciándose que las actividades del procedimiento se llevaron a cabo de acuerdo a lo establecido. Se presentó una asistencia de 95 personas donde la gestión de la Entidad fue calificada con un promedio de 4.47 sobre 5.0 puntos por los asistentes. ● Se llevó a cabo la evaluación del avance de cumplimiento de las observaciones del informe de auditoría AGR; donde se evidenció que las acciones propuestas a los hallazgos, se están llevando a cabo con un avance del 50% debido a que se remitió solicitud de ajustes al procedimiento quedando pendiente la aprobación por parte del Comité MECI-SGC; incluyen el trámite del libro de control de llamadas contenido en las observaciones del mencionado informe. ● Se verificó el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, encontrándose que la estrategia de atención al ciudadano contempla anti trámites en el sentido de colocar a disposición de la comunidad, la información de los trámites de los requerimientos ciudadanos y anti corrupción, se da con la recepción y trámite de las diferentes denuncias ciudadanas como por ejemplo: inversión a las oficinas del Concejo, vehículos concejales, nómina en sector educación; y en la vinculación de la ciudadanía en el control fiscal, mediante las auditorías articuladas. ● Igualmente, en cumplimiento al artículo 76 de la precitada ley, se cuenta con el portal Web Site, donde los ciudadanos, pueden presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, por medio de correo electrónico y un espacio de "Escriba al Contralor"; además de contar con la información de los trámites realizados por la Contraloría a los requerimientos ciudadanos; y en cumplimiento al artículo 121 de la misma norma, se evidencia oficio 12.517 de mayo 3 de 2012, donde la Oficina de Control Fiscal Participativo, remite propuesta de la Universidad Javeriana fechada abril 25 de 2012, al Contralor para realizar un diplomado dirigido a los veedores ciudadanos, con el fin de hacer ejercicios de veedurías ciudadanas en las diferentes comunas. ● Se evaluaron las encuestas realizadas en la audiencia ciudadana y la retroalimentación con el cliente; evidenciándose que la Entidad fue calificada con un promedio de 4.47 con un nivel alto de satisfacción por los asistentes a la audiencia, llevada a cabo el pasado junio 5 de 2012. A la fecha no se han presentado casos para retroalimentación pues no se han tramitado encuestas. ● Se verificó que la a la fecha de la evaluación no se ha levantado el producto no conforme. ● Se verificó el avance del plan de mejoramiento por procesos; donde se registra una sola acción relacionada con los riesgos la cual se encuentra abierta con avance del 50%.
<p>Aspectos Relevantes</p>	<p>Dependencia: Oficina de Control Fiscal Participativo</p> <p>Los trámites previos realizados a los requerimientos ciudadanos, aportan los elementos necesarios y suficientes para el traslado efectivo a las direcciones</p>

	técnicas; es así que se evidenciaron informes especiales con hallazgos de carácter fiscal y disciplinario en cumplimiento de la función constitucional asignada a la Contraloría.
Aspectos Por Mejorar	<p>Dependencia: Oficina de Control Fiscal Participativo</p> <p>La planificación en todo proceso o procedimiento es el inicio del mismo; sin embargo la programación de las auditorías articuladas en el PGA, es la actividad No. 7 de dicho procedimiento.</p>
No Conformidades	No se evidenciaron No Conformidades en el desarrollo de la auditoría
Concepto del Equipo Auditor	<p>En la evaluación del proceso de Participación Ciudadana P3, se estableció que el Sistema Integrado MECI-SGC-SISTEDA implementado en el Proceso de Participación Ciudadana, bajo las normas MECI 1000:2005, ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y ley 489 de 1998 (Sistema de Desarrollo Administrativo - SISTEDA); se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, es conforme con los requisitos de las normas citadas, con los de carácter reglamentario y los propios de la organización.</p> <p>Donde el estado de los requerimientos ciudadanos, de las acciones correctivas, preventivas (mapa de riesgos) y de mejora; así como el uso y actualización del SIPAC y la realización de las audiencias ciudadanas, se han llevado a cabo de acuerdo a lo establecido. En la trazabilidad a la muestra de los 18 requerimientos trasladados a las direcciones técnicas; se evidenciaron mejoras sustanciales en el trámite a los mismos, por las acciones previas realizadas, lo que aporta los elementos necesarios y suficientes para el traslado efectivo a las direcciones técnicas. El trámite está ajustado a lo establecido en el procedimiento y las actividades están siendo desarrolladas de manera oportuna comunicando a los peticionarios las acciones a realizar para dar respuesta a las denuncias.</p> <p>Es así que los informes especiales registran hallazgos de carácter fiscal y disciplinario en cumplimiento de la función constitucional asignada a la Contraloría: en este orden de ideas, el trámite realizado al requerimiento 2012-049, se basó en la investigación y aporte jurídico remitido por el Proceso de Participación Ciudadana al proceso auditor; donde se identificaron además de la denuncia impetrada por el ciudadano, un presunto traslado y asignación irregular de 22 vehículos al Concejo Municipal por parte del Municipio de Santiago de Cali; tema que está siendo abordado por la Dirección Técnica ante central.</p> <p>De otra parte se han recibido para trámite 293 requerimientos ciudadanos al 15 de junio de 2012, de los cuales 215 han sido de trámite directo del proceso de participación ciudadana lo que representa el 73% y los restantes 78 esto es el 27% fueron trasladados a las direcciones técnicas: Ante Central 18; ante Educación; 20; ante Físico 17; ante Emcali 12; ante Recursos Naturales 11 y a la Dirección Técnica ante salud no se han traslado requerimientos a la fecha citada.</p> <p>Es necesario hacer énfasis en el debido cuidado que se debe tener en cuenta con el ingreso de la información de las actuaciones y resultado al SIPAC por parte de las direcciones técnicas, debido a que se está ingresando "copia exacta de los documentos de respuesta para diligenciar algunos campos" en el sistema; la utilización de "copiar y pegar" está llevando a copar la capacidad de almacenamiento generando lentitud a la hora de interactuar con otros sistemas; así como inconvenientes a la hora de generar los reportes y las consultas de los requerimientos en la página Web por parte de los peticionarios; situación que fue advertida a los directores técnicos por el Proceso Informático mediante docunet 07434 de 2012.</p> <p>Los siguientes requerimientos; entre otros, deben ser corregidos en este sentido: 026, 039, 116, 014, 030, 152, 175, 154, 226, 099, 115 y 128 del 2012 entre otros; 578, 171, 590, 579, 169, 010, 161 574, 759, 488, 311, 111 y 327 del 2011; y 694, 560, 574, 645 y 832 del 2010.</p> <p>La Oficina de Control Interno, verificará que se hayan tomado las acciones pertinentes para la respectiva corrección de los requerimientos referenciados en el párrafo anterior parte del proceso auditor P4 en la auditoría interna a realizarse del 6 al 21 de agosto de 2012.</p>

A



Nayibe Cataño Agredo
Jefe de Oficina Auditoria y Control Interno



Francisco Bejarano Cáceres
Auditor Líder

