

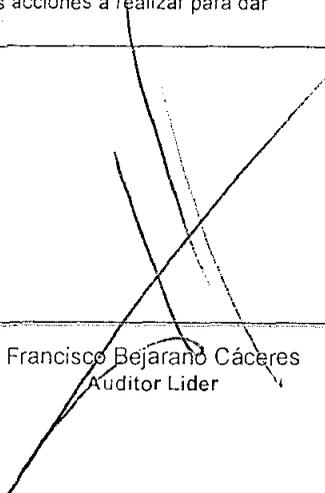
Auditoría interna al proceso de Participación Ciudadana P3 - Julio 2013	
Informe Final 0300.12.07.13	
Información General	
Localización	CAM Torre A Piso 7o.
Alcance de la Auditoría	Se inicia con la planificación de la auditoría al proceso Participación Ciudadana P3, en el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013 sobre el cumplimiento de los requisitos de manera selectiva y finaliza con el registro sobre el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora suscritas.
Criterios de la Auditoría	Constitución Política, Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, MECI 1000:2005, ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, manual de la calidad, caracterización, procedimiento, requisitos propios de la organización, y demás legislación aplicable al proceso.
Tipo Auditoría	De seguimiento
Fecha de Ejecución	0000-00-00/0000-00-00
Responsable de Proceso	Ana Adiela Zamora Vallen
Jefe de Oficina Aditoria y Control Interno	Nayibe Cataño Agredo
Auditor Líder	Francisco Bejarano Cáceres
Auditores	Francisco Bejarano Cáceres, Cesar Mancilla Rodríguez, Iliana del Socorro Varona Aragon, Liliana Higueta Marín
Objetivos de la Auditoría	
Objetivo General	Evaluar en el Proceso Participación Ciudadana P3, si el Sistema Integrado MECI-SGC implementado bajo las normas MECI 1000:2005, ISO 9001:2008 y NTCGP 1000; se mantiene de manera eficaz, eficiente, efectiva; verificando el trámite de los requerimientos ciudadanos de acuerdo al procedimiento, el estado de las peticiones, quejas y reclamos; y el cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento. Además si el proceso esta conforme con los requisitos de las normas citadas, con los de carácter reglamentario y los propios de la organización.
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 • Verificar la satisfacción y retroalimentación con el cliente • Evaluar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011. • Verificar el producto y/o servicio no conforme. • 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: Se han llevado a cabo 4 audiencias ciudadanas: comunas 2, 8, 17 y 6 con cumplimiento del 50%. Se han realizado 3 capacitaciones de las 4 programadas para un 75%. Las auditorías articuladas no se han iniciado pues están programadas para iniciar el 1 y 5 de septiembre de 2013 y 2 de agosto de 2013 se realizó mesa de trabajo con la Dirección Técnica ante Educación y se envió oficio al Comité de Veeduría que participará en la AGEI articulada escenarios deportivos. El proyecto pedagógico se inicio con

oficio 0905 de junio 12 de 2013, y mediante mail en julio 18 de 2013 aunque su fecha de inicio en el PAA es agosto 1 de 2013. De 10 actividades se han realizado 5.4 para un avance del 54% a junio 30 de 2013.

- Se realizó muestreo para la verificación de la recepción y trámite de requerimientos ciudadanos seleccionando 72 requerimientos de 359 lo que representa el 20% del universo: 246 de trámite directo y 113 trasladados a las direcciones técnicas.
- Se evaluó el cumplimiento de las actividades del procedimiento. Se tomaron 14 requerimientos de la muestra seleccionada para tramitar el papel de trabajo del procedimiento.
- Se verificaron en el SIPAC los requerimientos de la muestra seleccionada, encontrándose que los mismos están actualizados en la herramienta; con excepción de los requerimientos N° 032-2013 y 060-2013 tramitados en el proceso Auditor P4, Dirección Técnica ante Central, y sobre los cuales se levanto aspecto por mejorar.
- Se verificaron los registros de la realización de las audiencias ciudadanas; evidenciándose que las actividades del procedimiento se llevaron a cabo de acuerdo a lo establecido.
- 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 pues la comunidad puede poner en conocimiento de este Ente de control sus peticiones, quejas y reclamos por el mismo medio.
- Además se evidenció recepción y trámite de las diferentes denuncias ciudadanas las cuales se encuentran registradas en el SIPAC para consulta de la comunidad y peticionarios. Igualmente están en el PAA del proceso evaluado dos auditorías articuladas programadas para iniciar el 1 y 5 de septiembre de 2013.
- También, 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; 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 13.081 de enero 24 de 2013, donde la Oficina de Control Fiscal Participativo, solicita la realización de un diplomado dirigido a los veedores ciudadanos, con el fin de ofrecer formación para el fortalecimiento del control social y conformación de equipos especializados en veeduría ciudadana; el proyecto esta en término de acuerdo al PAA y se encuentra en la etapa de estudios previos.
- Se evaluaron las encuestas realizadas en las capacitaciones; evidenciándose que la Entidad fue calificada en cuanto a satisfacción del cliente con promedios 4.8, 4.7 y 4.8 en las tres capacitaciones realizadas.
- Se llevo a cabo verificación del estado de las PQR de acuerdo a la Ley 1474 de 2012, encontrándose que de los 359 requerimientos recibidos a junio 30 de 2013, 246 fueron tramitados por el proceso de Participación Ciudadana lo que representa un 68.52% y 113 se trasladaron al proceso Auditor para un 31.48%. Del total 34 son denuncias, 1 queja, derecho de petición en interés general 180, derecho de petición en interés particular 115, derecho de petición de información 10 y derecho de petición de consultas 18. En cuanto los medios de entrada se recibieron; personalmente 294, por audiencias 33, correo electrónico 17, correo 10 y medios de comunicación 4. De los 113 trasladados al proceso Auditor; la Dirección Técnica ante Educación recibió 42, la Dirección Técnica ante Central 25, la Dirección Técnica ante Físico 20, la Dirección Técnica ante Salud 5 y la Dirección Técnica ante Recursos Naturales 15. Se evidencia un requerimiento anulado.
- De acuerdo a los registros del SIPAC, de los 359 requerimientos ingresados se encuentran cerrados 309 esto es el 86% y los 49 restantes vigentes representan el 14%.
- Se evidenció que el proceso evaluado, no tiene acciones abiertas en el plan de

	mejoramiento por procesos. Se han levantado 4 productos no conformes debidamente cerrados.
Aspectos Relevantes	Dependencia: Oficina de Control interno participativo
	El manejo ágil y oportuno dado al trámite inicial de los requerimientos ciudadanos, por parte de los servidores públicos adscritos al proceso.
Aspectos Por Mejorar	No se evidenciaron Aspectos Por Mejorar en el desarrollo de la auditoría
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 muestra una eficacia en el trámite de los mismos del 85% pues de los 359 ingresados se han cerrado 304; además 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.</p> <p>En la trazabilidad a la muestra de los requerimientos trasladados a las direcciones técnicas; se evidenció que el requerimiento 315-2013 fue asignado al profesional responsable de su trámite seis (6) días hábiles después de recibido en la Dirección Técnica ante Central y los requerimientos 032-2013 y 060-2013 de la misma Dirección Técnica, con cierre en abril 26 de 2013 y marzo 6 de 2013 respectivamente, no se encontraban actualizados en el SIPAC al momento de la verificación por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>De otra parte el trámite dado a los requerimientos en el proceso evaluado, 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 los mismos.</p>


 Nayibe Cataño Agredo
 Jefe de Oficina Auditoria y Control Interno


 Francisco Bejarano Cáceres
 Auditor Líder