

# AUDITORÍA

GENERAL DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA

## INFORME AUDITORIA INTERNA – OFICINA DE CONTROL INTERNO

<b>Proceso</b>	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA				
<b>Procedimiento</b>	AUDITORIA INTERNA				
<b>Código</b>	EV.130.P12.F10	<b>Fecha</b>	06/10/2017	<b>Versión</b>	4.0
Página 1 de 5					

<b>Tipo de Informe</b> (marcar con x)	<b>Preliminar</b> ( )	<b>Definitivo</b> ( X )
<b>Tipo de Auditoría</b>	<b>Presencial</b> ( X )	<b>Remota</b> ( X )
<b>Fecha informe</b> (dd/mes/año)	10/11/2017	
<b>Auditoría Interna</b> (marcar con x)	<b>Programada</b> ( X )	<b>Especial</b> ( )
<b>Proceso auditado / Tema</b>	PARTICIPACION CIUDADANA	
<b>Líder del proceso auditado</b>	Auditor Delegado para la Vigilancia de la Gestión Fiscal	

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

<b>Fecha reunión de apertura:</b>	30/10/2017	<b>Vigencia auditada:</b>	2017
<b>Líder del Equipo Auditor:</b>	Ivan Jesus Chinome Reyes		
<b>Equipo Auditor</b> (Nombres, cargos y dependencias)	Ivan Jesus Chinome Reyes		
<b>Titulares dependencias visitadas o consultadas</b>	<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>	
	Alexandra Ramirez Suarez	Auditora Delegada	
	Campo Elias Vega Rocha	Gerente Seccional II Bogota	
	Jaime Parra Sanchez	Gerente Seccional IV Bucaramanga	
	Orlando Sanchez Álvarez	Gerente Seccional IX. Villavicencio	
Luis Fernando Garcia Pacheco	Gerente (E) Seccional III. Sede Cali		

### 2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA

2.1. Objetivo: Es verificar el desarrollo del ciclo Planear, Hacer, Verificar. Actuar –PHVA-, la actualización normativa y el cumplimiento del proceso en concordancia con los objetivos institucionales.

2.2. Alcance: La auditoría involucra el análisis de las evidencias de la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad de la Auditoría General de la República –AGR- según los cambios de la NTC-ISO 9001:2015, a través de la verificación del ciclo PHVA en el proceso de participación ciudadana y que se aplican tanto en el nivel central como en el desconcentrado a tres gerencias: Cali, Villavicencio y Bucaramanga mediante auditoría remota.

2.3. Criterios: **Legales.** Constitución Política de Colombia -artículos 103 y 270 , Decreto 272 de 2000- artículos 3, 23, 24 y 32, Ley 850 de 2003, Ley 489 de 1998- Capitulo VIII, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Título I, II y III, Ley 1474 de 2011- artículos 73, 74, 78 y 79, Ley 1757 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 103 de 2015, Decreto 1081 de 2015, Resolución Min TIC Resolución 3564 de 2015, Resolución Orgánica No. 006 de 2016.

#### Norma ISO 9001:2015

- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos
- 8.1 Planificación y control Operacional

<b>Procedimiento</b>	AUDITORIA INTERNA					
<b>Código</b>	EV.130.P12.F10	<b>Fecha</b>	06/10/2017	<b>Versión</b>	4.0	Página 2 de 5

- 8.2 Requisitos para los productos y Servicios
- 8.2.2 Comunicación con el cliente
- 8.5 Producción y Provisión del Servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las Salidas no conformes
- 9.1 Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 10. Mejora

### 3. ASPECTOS EVALUADOS EN LA AUDITORIA INTERNA

Aspecto	SI	PARCIAL	NO
3.1. Seguimiento Plan de Mejoramiento (Unificado con todas las fuentes de información, según el procedimiento de EV.130.P10.P).	X		
3.2. Gestión frente al mapa de riesgos del proceso (incluidos los riesgos de corrupción).	X		
3.3. Gestión frente a la medición de indicadores	X		
3.4. Gestión frente al POA del proceso	X		
3.5. Gestión frente a los informes externos de responsabilidad del proceso. (Según Agenda de Informes Externos de la AGR, elaborada por la OCI y actualizada por los responsables)			X

### 4. RESULTADOS DETALLADOS DE LA AUDITORIA INTERNA

#### 4.1 Fortalezas

Se evidenció durante la visita que el funcionario encargado tiene un conocimiento detallado del proceso y sus procedimientos, articulados en la herramienta del POAS MANAGER en cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

Debido a la conformación de la entidad (nivel central y desconcentrado) es importante precisar que el aplicativo SIA ATC cuenta con las herramientas necesarias para atender las consultas, quejas, denuncias, reclamos, entre otros.

#### 4.2 No Conformidades

No.	Requisito que se incumple	Resultados encontrados	Identificación concreta de la evidencia en que el auditor fundamenta la No Conformidad
1	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Literal a. numeral 1 "cualquier requisito legal y reglamentario aplicable" 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y	Se analiza el expediente SIA ATC 012017000607 Petición anónima radicada en la página web el martes 11 de Julio fuera del horario laboral y aviso publicado el martes 8 de Agosto, este debía ser publicado el viernes 4 de Agosto. (Extemporánea por un día) Se analiza el expediente SIA ATC 012017000704	Respuesta de trámite extemporánea, incumpliendo a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución Orgánica 006 de 2016. Adicionalmente se puede incurrir en lo señalado en el Art. 31 de la misma ley. Requerimiento SIA ATC 012017000607 y 012017000704 competencias de la Secretaría General. Requerimiento SIA ATC 012017000328 competencia de la Dirección de Talento Humano. Requerimiento SIA ATC 012017000534 competencia de Gerencia de Cali.

<b>Procedimiento</b>	AUDITORIA INTERNA					
<b>Código</b>	EV.130.P12.F10	<b>Fecha</b>	06/10/2017	<b>Versión</b>	4.0	Página 3 de 5

No.	Requisito que se incumple	Resultados encontrados	Identificación concreta de la evidencia en que el auditor fundamenta la No Conformidad
	servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	<p>Derecho de petición radicado el sábado 12 de Agosto, se remitió respuesta de fondo al correo electrónico el viernes 01 de Septiembre, esta petición debía ser formalizada el martes 29 de Agosto. (Extemporánea por tres días)</p> <p>Se analiza el expediente SIA ATC 012017000328</p> <p>Solicitud radicada el miércoles 19 de abril a las 3:00 pm, se dio respuesta de fondo el viernes 2 de junio. Esta petición debía ser formalizada el jueves 11 de mayo. (Extemporánea por quince días)</p> <p>Se analiza el expediente SIA ATC 012017000534</p> <p>Denuncia radicada el miércoles 14 de junio, el sustanciador da traslado el viernes 7 julio, este traslado se debió dar a los 5 días siguientes a su radicado es decir el jueves 22 de junio. (Extemporánea por nueve días)</p> <p>Se analiza el expediente SIA ATC 012017000629</p> <p>Denuncia radicada el miércoles 19 de julio, la gerencia lo recibe el lunes 24 de julio y el sustanciador da respuesta el 16 de agosto. Esta respuesta debía ser formalizada el lunes 14 de agosto. (Extemporánea por tres días)</p> <p>Se analiza el expediente SIA ATC 012017000714 Petición anónima radicada en la página web el martes 15 de</p>	<p>Requerimiento SIA ATC 012017000629 competencia Gerencia de Bucaramanga.</p> <p>Requerimiento SIA ATC 012017000714 competencia Gerencia de Cali.</p>

<b>Procedimiento</b>	AUDITORIA INTERNA					
<b>Código</b>	EV.130.P12.F10	<b>Fecha</b>	06/10/2017	<b>Versión</b>	4.0	Página 4 de 5

No.	Requisito que se incumple	Resultados encontrados	Identificación concreta de la evidencia en que el auditor fundamenta la No Conformidad
		agosto fuera del horario laboral, el 16 de agosto se remite a la gerencia, se genera primera respuesta el jueves 17 de agosto al correo electrónico de Participación Ciudadana y no al correo del denunciante, posteriormente se desarchiva y se comunica mediante aviso de fecha 11 de octubre lo que evidencia la extemporaneidad. (Extemporánea por veinticinco días)	
2	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. Literal a. numeral 1 "cualquier requisito legal reglamentario aplicable" 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	Se analiza el expediente SIA ATC 012017000607 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000704 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000534 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000629	En los requerimientos señalados se identificaron no conformidades que no fueron reportadas por los responsables a líder del proceso incumpliendo el procedimiento EV.120.P01.P Control de producto y/o servicio no conforme, pasos 2 y 6. Requerimiento SIA ATC 012017000607 y 012017000704 competencias de la Secretaría General. Requerimiento SIA ATC 012017000534 competencia de Gerencia de Cali. Requerimiento SIA ATC 012017000629 competencia de la Gerencia de Bucaramanga.
3	8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	Se analiza el expediente SIA ATC 012017000607 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000704 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000747 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000209	En el expediente físico no se encontró diligenciado el formato EV.120.P01, F07 "Control y tratamiento del producto y/o servicio – Requerimientos ciudadanos". Requerimiento SIA ATC 012017000704 y 012017000747 de competencia de la Secretaría General. Requerimiento SIA ATC 012017000209 competencia de la Gerencia de Villavicencio
4	9.1.2 Satisfacción del cliente.	Se analiza el expediente SIA ATC 012017000704 Se analiza el expediente SIA	En los requerimientos ciudadanos señalados no se evidenció el envío de la encuesta de satisfacción, establecido en los procedimientos PC.210.P02.P y OI.200.P03.P. Requerimiento SIA ATC 012017000607, 012017000704 y 012017000747 competencias de la Secretaría General.

<b>Procedimiento</b>	AUDITORIA INTERNA					
<b>Código</b>	EV.130.P12.F10	<b>Fecha</b>	06/10/2017	<b>Versión</b>	4.0	Página 5 de 5

No.	Requisito que se incumple	Resultados encontrados	Identificación concreta de la evidencia en que el auditor fundamenta la No Conformidad
		ATC 012017000747 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000018 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000209 Se analiza el expediente SIA ATC 012017000210	Requerimiento SIA ATC 012017000018 competencia de la Oficina Jurídica. Requerimiento SIA ATC 012017000209 y 012017000210 competencia de la Gerencia de Villavicencio

#### 4.3 Observaciones

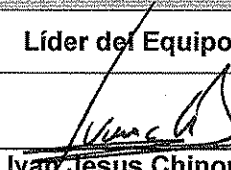
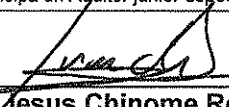

No.	Requisito relacionado	Resultados encontrados	Identificación concreta de la evidencia en que el auditor fundamenta la Observación
1	8.5 Producción y provisión del servicio	Se analiza el expediente SIA ATC 012017000704	Se remite la información solicitada sin oficio remitario debidamente suscrito por el Líder del proceso. Requerimiento SIA ATC 012017000704 competencia de la Secretaría General.

#### 5. CONCLUSIONES (frente al objetivo de la auditoría)

El proceso en general evidencia una relación con la norma NTC ISO 9001:2015, alineadas con los procedimientos PC.210.P01.P (procedimiento para activar los mecanismos de participación ciudadana) y PC.210.P02.P (atención de peticiones). Estos procedimientos actualmente cuentan con herramientas como SIA POAS Manager y SIA ATC para su ejecución y control.

El proceso incluye contacto directo con la ciudadanía, líderes comunitarios, contralores, entre otros, informando que se atendieron un total de 856 peticiones entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2017, de ellas 624 (73%) fueron asignadas al área misional y las otras 232 (27%) al área de apoyo.

Se evidenció el desarrollo del ciclo Planear, Hacer, Verificar. Actuar –PHVA-, en cumplimiento con el objetivo de la auditoría, no obstante existe oportunidades de mejora en los mecanismos de control, identificados en el presente informe que inciden en el cumplimiento del objetivo del proceso.

5. FIRMAS		
Líder del Equipo Auditor	Equipo de Auditores (Si participa un Auditor junior especifique)	Aprobado por Auditor Líder – DOCI
 Ivan Jesus Chinome Reyes	 Ivan Jesus Chinome Reyes	 Gloria Elena Riascos Mora