



INFORME AUDITORIA INTERNA – OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA					
Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 1 de 6

Tipo de Auditoria	Presencial (X)	Remota (X)
Fecha informe	20/10/2018	
Auditoría Interna	Programada (X)	Especial ()
Proceso auditado / Tema	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
Líder del proceso auditado	Alexandra Ramírez Suarez – Auditora Delegada	

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

Fecha reunión de apertura:	06/09/2018	Vigencia auditada:	2018
Líder del Equipo Auditor:	Jose Rolando Sarmiento Pérez, Profesional Universitario		
Equipo Auditor (Nombres, cargos y dependencias)	José Rolando Sarmiento Perez, Profesional Universitario, Oficina de Planeación María Antibelly Pulgarin Restrepo, Profesional Universitario, Oficina Talento Humano		
Titulares dependencias visitadas o consultadas	Nombre	Dependencia	
	Ana Iddaly Salgado Paez	Dirección de Control Fiscal	
	Elizabeth Monsalve Camacho	Dirección de Talento Humano	
	Diana Carolina Villalba Erazo	Oficina de Estudios Especiales	
	Alejandra Nieto Arboleda	Remota - Gerencia S. - Cali	
	José del Carmen Ortiz Rangel	Remota - Gerencia S. – Cúcuta	
Olga Lucía Gómez Molano	Remota - Gerencia S. - Villavicencio		

2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA

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

2.2. Alcance: La auditoría involucra el análisis de las evidencias, 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, ejecuciones de la vigencia 2018 a 30 de septiembre, aplicando auditoría remota se evaluará la gestión de las Gerencias Seccionales Cúcuta, Villavicencio, Cali. La revisión se realizó únicamente al procedimiento de atención de peticiones.

2.3. Criterios:

- Constitución Política de Colombia - Art 103, 209, 269,270 y 274
- Ley 152 de 1994
- Decreto 272 de 2000, Art. 3, 23,24 y 32
- Ley 190 de 1995, Art. 54, 55, 56, 57, y 58
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011, Art. 73, 74, 76, y 79
- Ley 1712 de 2014, Art. 3, 4, 24 y 26
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1757 de 2015, Art. 69, 70 y 76
- Decreto 1081 de 2015
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 103 de 2015

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 2 de 6

Decreto 124 de 2016
 Resolución Orgánica 06 de 2016
 Sistema de Gestión Institucional
 Norma ISO 9001:2015

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

El Proceso de Participación Ciudadana, cuenta con el aplicativo SIA ATC, herramienta que permite a los ciudadanos, desde cualquier parte, radicar directamente sus requerimientos vía Web, así mismo por ese medio pueden consultar el estado y recibir las respuestas sobre el trámite dado por la Entidad al requerimiento formulado.

Por otro lado, el Sistema SIA ATC, al interior de la AGR, permite observar y llevar el control, en tiempo real, por parte de los funcionarios, directivos responsables y del líder del proceso, de cada una de las actuaciones adelantadas para atender de manera oportuna las solicitudes ciudadanas; también permite generar una serie de reportes para el seguimiento, control, y toma de decisiones.

El proceso cuenta con el procedimiento PC.210.P02.P, "Atención de Peticiones" versión 9.2 del 16/11/2017 (criterio utilizado para la evaluación), actualizado recientemente a la versión 9.3 del 28/08/2018, publicada el 19/09/2018, procedimiento que describe claramente, el paso a paso que se debe seguir para la recepción, trámite y atención de los requerimientos ciudadanos especificado por modalidad y ajustado a la normatividad vigente para el trámite de las peticiones ciudadanas.

El líder del proceso y los funcionarios del Grupo de Atención Ciudadana que apoyan a la Auditoría Delegada, muestran conocimiento, manejo y dominio de la normatividad, del procedimiento y del sistema SIA ATC.

4.2 No Conformidades

No.	Requisito que se incumple	Condición (Descripción de la situación que corresponde al incumplimiento y la evidencia que fundamenta la No Conformidad)
1	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, literal c (...verificar que se cumplan los criterios para el	En el análisis del expediente físico y en el aplicativo, identificado con el SIA ATC 012018000001, gestionado por la Dirección de Talento Humano, se evidenció que la respuesta dada al peticionario se realizó mediante correo electrónico (Outlook) enviada por un funcionario y no por el directivo responsable, incumpliendo lo establecido en el paso 16 del procedimiento PC.210.P02.P, pasos 17 y 18 del procedimiento GD.233.P01.P Manejo de Correspondencia Institucional y numeral 11 del anexo

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 3 de 6

No.	Requisito que se incumple	Condición (Descripción de la situación que corresponde al incumplimiento y la evidencia que fundamenta la No Conformidad)									
	control) Procedimientos PC.210.P02.P, paso 16, y GD.233.P01.P y el anexo GD.233.P01.A02.	GD.233.P01.A02 Manejo de correspondencia. En el análisis del expediente en físico y en el aplicativo identificado SIA ATC 012018000462, gestionado por la Dirección de Control Fiscal, se evidenció que se remitió oficio al peticionario a través del aplicativo SIA ATC, sin la firma del directivo responsable, incumpliendo lo establecido en el paso 16 del procedimiento PC.210.P02.P, y el paso 18 del procedimiento GD.233.P01.P									
2	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, literal c (...verificar que se cumplan los criterios para el control) Procedimiento PC.210.P02.P, pasos 1, 2, 3 y 6	<ul style="list-style-type: none"> En el análisis de los expedientes en físico y en el aplicativo, como se relacionan en el cuadro, se evidenció que el radicador – analizador asignó la petición al sustanciador, fuera de los términos establecidos en el procedimiento, incumpliendo lo establecido en el paso 6 del procedimiento PC.210.P02.P, que señala: "asigna, a través del aplicativo SIA ATC, la petición al sustanciador designado por el directivo de la dependencia (a más tardar el día hábil siguiente del registro en SIA ATC o del traslado realizado por otra dependencia). <table border="1"> <thead> <tr> <th>SIA ATC</th> <th>NUMERO DE DIAS</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>012018000001</td> <td>14</td> <td>Dirección de Talento Humano</td> </tr> <tr> <td>012018000537</td> <td>4</td> <td>Dirección de Control Fiscal</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> En el análisis del expediente en físico y en el aplicativo identificado con el SIA ATC 012018000254, gestionado por la Dirección de Talento Humano, se evidenció que la petición se radicó en los aplicativos Orfeo y SIA ATC 6 días después de haberse recibido en la AGR, incumpliendo lo establecido en los pasos 1, 2 y 3 del procedimiento PC.210.P02.P. En el análisis del expediente en físico identificado con el SIA ATC 012018000458, gestionado por Dirección de control Fiscal, no se evidenció que se haya diligenciado el formato EV.120.P01.F07 "control del producto y/o servicio" incumpliendo lo establecido en el procedimiento EV.120.P01.P, paso 1. 	SIA ATC	NUMERO DE DIAS	Observación	012018000001	14	Dirección de Talento Humano	012018000537	4	Dirección de Control Fiscal
SIA ATC	NUMERO DE DIAS	Observación									
012018000001	14	Dirección de Talento Humano									
012018000537	4	Dirección de Control Fiscal									
3	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, Literal a. numeral 1 "cualquier requisito legal y reglamentario aplicable", de la norma ISO 9001:2015. Procedimiento PC.210.P02.P, paso 16	En el análisis de los expedientes en el aplicativo identificados SIA ATC 012018000537 y 012018000538, gestionados por la Dirección de Control Fiscal, se evidenció que no se dio respuesta de fondo a las peticiones y sin embargo la Dirección las archivó, incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II de la Ley 1437 de 2011, Artículo 1° de la Resolución Orgánica 06 de 2016 de la AGR, y el paso 16 del procedimiento PC.210.P02.P.									
4	8.2.1 Comunicación con el cliente, literal c (obtener retroalimentación...) PC.210.P02.P, paso	<ul style="list-style-type: none"> En el análisis de los expedientes en físico y en el aplicativo, identificados con los SIA ATC 012018000491, 012018000254, 012018000001, gestionados por la Dirección de Talento Humano, los SIA ATC 012018000537, 012018000538, gestionados por la Dirección de Control Fiscal, los SIA ATC 012018000239, 012018000365, y 012018000460, gestionados por la Oficina de Estudios 									

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 4 de 6

No.	Requisito que se incumple	Condición (Descripción de la situación que corresponde al incumplimiento y la evidencia que fundamenta la No Conformidad)
16		<p>Especiales, no se evidenció en los oficios de respuesta de fondo que se le solicitara al peticionario el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el análisis a los expedientes en físico y en el aplicativo identificado con los SIA ATC 012018000537, gestionado por la Dirección de Control Fiscal, 012018000472, gestionado por la Gerencia Cúcuta y 012018000207, gestionado por la Gerencia Villavicencio, no se evidenció en el aplicativo SIA ATC que se haya adjuntado la encuesta de satisfacción, a pesar de haberse informado en el oficio su diligenciamiento. <p>Las dos situaciones anteriormente señaladas incumplen lo establecido en el paso 16 de procedimiento PC.210.P02.P.</p>
5	4.3 Alcance del Sistema de Gestión (Manual de Calidad: Obligatoriedad de la aplicación SGC).	<ul style="list-style-type: none"> En el análisis de los expedientes en físico y en el aplicativo identificados con el SIA ATC 012018000232, 012018000242, gestionados por la Dirección de Control Fiscal, se evidenció que los formatos de las encuestas, identificadas con el código OI.200.P03.F02, que se remitieron a los peticionarios a través del aplicativo SIA ATC, no eran los que estaban vigentes, para la fecha, en el Sistema de Gestión de Calidad, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.5 Alcance, Manual de Calidad, versión 12. En los requerimientos SIA ATC 012018000232, 012018000242, 012018000537, gestionados por la Dirección de Control Fiscal, se adjuntó en el expediente el formato EV.120.P01.F07, documento que no estaba vigente en el Sistema de Gestión de Calidad, incumpliendo lo establecido en el numeral 2.5 Alcance, Manual de Calidad, versión 12. En cumplimiento del paso 19 del procedimiento PC.210.P02.P se debe realizar un acta semanal sobre seguimiento a los requerimientos. Se evidenció que el formato que utiliza la Dirección de Talento Humano, no es el establecido en el SGC. Se incumple con la utilización del Formato GD.233.P01.F05 Modelo Acta.

Observaciones

No.	Requisito relacionado	Condición (Descripción de la oportunidad de mejora y la evidencia que fundamenta la observación)															
1	<p>Numeral 8.5.1 literal del uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación del proceso.</p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> En la carta de trato digno al usuario, se enuncian los diferentes canales de atención que la AGR pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos. Entre otros se enuncian las líneas telefónicas de las Gerencias Seccionales. <p>En el proceso de auditoría interna se llamó a la totalidad de líneas telefónicas de las Gerencias Seccionales, y se evidenció la información de la siguiente tabla:</p>															
	<p>Numeral 7.1.3 Infraestructura, literal d "tecnologías de la información y la comunicación"</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gerencia Seccional</th> <th>Número Teléfono</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Medellín</td> <td>2681268</td> <td>timbró no contestaron</td> </tr> <tr> <td>Medellín</td> <td>2680374</td> <td>timbró no contestaron</td> </tr> <tr> <td>Barranquilla</td> <td>3694456</td> <td>timbró no contestaron</td> </tr> <tr> <td>Neiva</td> <td>8719953</td> <td>timbró no contestaron</td> </tr> </tbody> </table>	Gerencia Seccional	Número Teléfono	Observación	Medellín	2681268	timbró no contestaron	Medellín	2680374	timbró no contestaron	Barranquilla	3694456	timbró no contestaron	Neiva	8719953	timbró no contestaron
Gerencia Seccional	Número Teléfono	Observación															
Medellín	2681268	timbró no contestaron															
Medellín	2680374	timbró no contestaron															
Barranquilla	3694456	timbró no contestaron															
Neiva	8719953	timbró no contestaron															

No.	Requisito relacionado	Condición (Descripción de la oportunidad de mejora y la evidencia que fundamenta la observación)		
		Bucaramanga	6802399	el número que acaba de marcar no ha sido asignado
		Bucaramanga	6802156	el número que acaba de marcar no ha sido asignado
		<ul style="list-style-type: none"> En el seguimiento a la aplicación Móvil: "Auditoría APP" mencionada en la carta de "Trato digno al Usuario". Se evidenció que la aplicación se encuentra desactualizada en lo que respecta a "Comuníquese con el auditor" la información que aparece es del Auditor General del periodo anterior y el teléfono de contacto no funciona. <p>Las situaciones descritas anteriormente pueden generar riesgos asociados a la comunicación con el cliente y la obligatoriedad de atender los canales de atención dispuestos por la Entidad. Adicionalmente revisado el mapa de riesgos del proceso no se identificó ningún riesgo ni acciones relacionadas.</p>		
2	Numeral 10 Mejora, 10.2.1, literal d "revisar eficacia de acciones correctivas"	<p>Se realizó seguimiento del plan de mejoramiento, vigente entre enero - agosto de 2018, se observó que el proceso reportó el cumplimiento de las acciones para las observaciones 10, 11, 12, 13, 14, y 15, sin embargo de acuerdo a la evaluación y al seguimiento efectuado, se evidenció que las acciones para las observaciones 12, 13 y 14 no fueron efectivas teniendo en cuenta que persisten debilidades relacionadas con la atención oportuna y el cumplimiento del procedimiento para la atención de los requerimientos ciudadanos.</p> <p>Adicionalmente, no se evidenciaron las mejoras solicitadas sobre el aplicativo SIA ATC (acciones 11, 12, 13), relacionadas con la sistematización de los formatos de encuesta de medición de satisfacción y del formato de control del producto y/o servicio no conforme.</p>		
3	7.5.2 Creación y actualización (información Documentada)	<p>Se revisó el aplicativo SIA ATC, y se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Perfil ciudadano se evidenció que este no cuenta dentro del sistema con una ayuda que lo oriente cuando va a interponer por primera vez un requerimiento, elemento que si se encontró en el SIA ATC con perfil de funcionario Ayuda "Manual del Usuario perfil ciudadano". Se revisó la documentación que apoya la operatividad del proceso en el aplicativo, comparada con el documento PC.210.P02.A02 "Sistema Integral de Auditoria - Módulo de Atención al Ciudadano - Manual del Usuario, Versión 2.0" del SG, corresponden a versiones diferentes. Se evidenció en el aplicativo SIA ATC, cuando se ingresa como peticionario para realizar seguimiento a la respuesta del requerimiento, que el Sistema no está reportando adecuadamente la semaforización, teniendo en cuenta que sigue contando los días, a pesar que se le haya dado la respuesta definitiva, mostrando en rojo y los días de vencido. Ejemplo SIA ATC 012018000001 y SIA ATC 012018000491. Se evidenció en la Oficina de Estudios Especiales, que un solo funcionario tiene asignado los dos roles en el SIA ATC (Radicador - analizador y el de sustanciador), observándose un posible riesgo, al no ser el único funcionario que sustancia, tramita y proyecta las respuestas de las peticiones de competencia de la oficina. 		

Procedimiento	AUDITORIA INTERNA					
Código	EV.130.P12.F10	Fecha	16/05/2018	Versión	4.0	Página 6 de 6

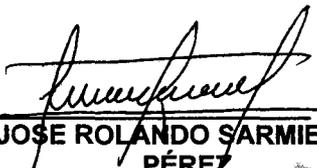
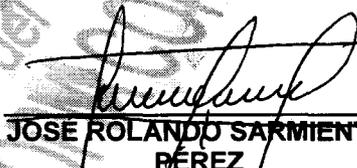
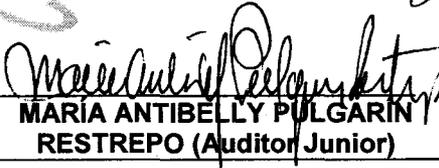
5. CONCLUSIONES (frente al objetivo de la auditoría)

El proceso de Participación Ciudadana, cumple con los objetivos y lineamientos del Ciclo PHVA, de manera particular el procedimiento de atención de peticiones, en cuanto a que el líder del proceso, Auditor Delegado, imparte los lineamientos para la atención de los requerimientos ciudadanos, recibe, atiende y traslada las peticiones a las dependencias competentes, realiza seguimiento y formula las acciones necesarias para el mejoramiento del mismo. No obstante lo anterior, se identificaron oportunidades de mejora descritas en las no conformidades y observaciones del presente informe.

El proceso en general evidencia una mejora continua basada en la actualización permanente del procedimiento PC.210.P02.P atención de peticiones, también se apoya en los aplicativos o herramientas informáticas para el seguimiento y control del proceso como el SIA ATC, SIA POAS Manager (planes de acción, indicadores del proceso, mapas de riesgo y plan de mejoramiento del proceso), cumpliendo con los requisitos de la ISO 9001:2015.

Se evidenció una adecuada gestión adelantada por el líder del proceso y el Grupo de Promoción para la Participación y Atención Ciudadana, enfocada a controlar, monitorear, evaluar y mejorar la gestión del proceso de atención de peticiones ciudadanas, buscando que todas las dependencias que atienden los requerimientos los atiendan con eficacia y celeridad.

El proceso gestiona adecuadamente las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta que se han recibido 601 peticiones entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2018, de ellas 409 (68.05%) fueron asignadas al área misional y las otras 163 (27,12%) al área de apoyo, se eliminaron 29 (4,83%) requerimientos que ya estaban radicados.

5. FIRMAS		
Líder del Equipo Auditor	Equipo de Auditores (Si participa un Auditor junior especifique)	Aprobado por Auditor Líder – DOCI
 JOSE ROLANDO SARMIENTO PÉREZ	 JOSE ROLANDO SARMIENTO PÉREZ  MARÍA ANTIBELLY PULGARÍN RESTREPO (Auditor Junior)	 JUAN DIEGO DONCEL RAMÍREZ