

|                                                                                   |            |                             |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|---------------|--------------|
|  | PROCESO    | AUDITORIAS INTERNAS         | CODIGO        | E-AUD-FT-003 |
|                                                                                   | SUBPROCESO | AUDITORIAS INTERNAS         | VERSIÓN       | 04           |
|                                                                                   | FORMATO    | PLAN E INFORME DE AUDITORÍA | PAGINA        |              |
|                                                                                   |            |                             | VIGENTE DESDE | 21/08/2012   |

### 1. ETAPA DE PLANEACIÓN

#### PROCESO A AUDITAR:

ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

#### EQUIPO AUDITOR

##### AUDITOR LIDER:

LUZ ADRIANA GARCIA

##### AUDITOR(ES) DE APOYO:

LUZ ADRIANA GARCIA ESCOBAR  
JOHANNA CATHERINE GAMEZ VILLAMIZAR

#### AUDITADOS

| CARGO                                                                                 | PERIODO PROGRAMADO PARA LA AUDITORIA |                              | CARGO                                                                     | PERIODO PROGRAMADO PARA LA AUDITORIA |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Dra. MARTHA YANETH SANDOVAL - JEFE OFICINA<br>ASESORA DE PLANEACIÓN                   | DESDE: 8 DE OCTUBRE DE 2012          | HASTA: 12 DE OCTUBRE DE 2012 | YANIRA AVELLANEDA - RESPONSABLE DEL<br>SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES     | DESDE: 8 DE OCTUBRE DE 2012          | HASTA: 12 DE OCTUBRE DE 2012 |
| Dr. ROBERTO ANTONIO CONTRERAS -<br>SUBDIRECTOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO Y<br>FINANCIERO | DESDE: 8 DE OCTUBRE DE 2012          | HASTA: 12 DE OCTUBRE DE 2012 | CAMILO BERNAL - COORDINADOR ÁREA DE<br>ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA | DESDE: 8 DE OCTUBRE DE 2012          | HASTA: 12 DE OCTUBRE DE 2012 |

#### OBJETO DE LA AUDITORÍA

REALIZAR LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PROCESO DE APOYO - ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y AL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES, VERIFICANDO EL FUNCIONAMIENTO DEL MISMO REVISANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE, LOS PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIGID Y EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010.

#### ALCANCE DE LA AUDITORÍA

VERIFICAR LA ADHERENCIA DEL PROCESO DE APOYO - ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES A LAS NORMAS CONSTITUCIONALES, LEGALES, REGLAMENTARIAS, Y DE AUTORREGULACIÓN QUE LE SON APLICABLES, EVALUANDO EL DESEMPEÑO DE LOS SISTEMAS, ASÍ COMO EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.  
VERIFICAR LAS ACTIVIDADES RELATIVAS AL PROCESO, CON EL FIN DE DETERMINAR EL GRADO DE ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS Y LOS CONTROLES, LOS MÉTODOS DE MEDICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL IMPACTO O EFECTO QUE PRODUCEN LOS BIENES Y SERVICIOS ENTREGADOS AL CLIENTE INTERNO O PARTES INTERESADAS.  
SE UTILIZARÁ ENTRE OTROS EL FORMATO LISTA DE CHEQUEO CÓDIGO E-AUD-FT-004 PARA LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN DONDE SE ESTABLECEN LOS PUNTOS OBJETO DE SEGUIMIENTO, REVISANDO DOCUMENTACIÓN DE LA VIGENCIA 2012.

#### CRITERIOS DE AUDITORIA

|                                                          |                                             |                                                          |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1. Constitución Política de 1991                         | 2. Ley 134 de 1994                          | 3. Decreto 371 de 2010                                   |
| 4. Directiva 02 de 2005                                  | 5. Resolución 0604 de 2010 de la SDIS       | 6. MECI 1000:2005                                        |
| 7. NTCGP 1000:2009                                       | 8. Decreto 101 de 2010                      | 9. Atención de quejas y soluciones A-APC-PR-001          |
| 10. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias A-APC-PR-002 | 11. Gestión Interinstitucional A-APC-PR-003 | 12. Control Social a procesos contractuales A-APC-PR-004 |

|                                                                                                                                                                                                                 |            |                             |               |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|---------------|---------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>INSTITUCIÓN SOCIAL<br>Institución para la Promoción de la<br>Reflexión y el Desarrollo | PROCESO    | AUDITORIAS INTERNAS         | CODIGO        | E-AUD-FT-003 2 de 3 |
|                                                                                                                                                                                                                 | SUBPROCESO | AUDITORIAS INTERNAS         | VERSIÓN       | 04                  |
|                                                                                                                                                                                                                 | FORMATO    | PLAN E INFORME DE AUDITORÍA | PAGINA        |                     |
|                                                                                                                                                                                                                 |            |                             | VIGENTE DESDE | 21/08/2012          |

## 2. ETAPA DE EJECUCIÓN

### RESUMEN DEL PROCESO DE AUDITORIA

Con el fin de dar cumplimiento al plan y programa de auditoria, se convoca a los lideres del Proceso de Atención y Participación Ciudadana, con el fin de generar acta de inicio de auditoria, firmada el 8 de octubre de 2012, quienes aceptan el objetivo y el alcance de la auditoria a realizar.

Se realizó auditoria al Sistema de Quejas y Soluciones, donde se verificó el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y los procedimientos. Determinándose un muestreo de 30 requerimientos recibidos en el primer semestre de 2012, revisándose los tiempos de respuesta y la calidad en el contenido de los mismos.

Se diligenció formato para verificar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010, Art 3, con la Sra. Yanira Avellaneda - Responsable del Sistema de Quejas y Soluciones.

La responsable del Sistema de Quejas y Soluciones, cumple sus actividades por demanda y tiene establecido un control de requerimientos por fechas, también maneja un consecutivo interno que se le asigna a los requerimientos que obtiene a través del aplicativo determinado por el Sistema Distrital.

El segundo trimestre aumentó en un 59%, la cantidad de requerimientos clasificados, por la presencia que hace el grupo de quejas y soluciones en las Unidades , Comedores y puntos SIAC de la Secretaria de Integración Social en las localidades de Usaquén, Chapinero, Martirés, Usme y Ciudad Bolívar.

Así mismo, se realiza auditoria al área de Atención y Participación Ciudadana, ubicada en la Calle 15 # 13 - 86 Piso 4, bajo la Coordinación de Camilo Bernal, quien acompaña el ejercicio de auditoria, programada por la oficina de Control Interno.

Se diligencian Lista de Chequeo E-AUD-FT-004, para revisión de SIGID y procedimientos del proceso.

Se revisan las actividades de los procedimientos y la aplicación de los formatos o puntos de control.

## 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### ASPECTOS POR RESALTAR Y MEJORAS EVIDENCIADAS

En el segundo trimestres del 2012 se le dió respuesta oportuna a los requerimientos recibidos.

La responsable del sistema de quejas y soluciones realiza semanalmente seguimiento a los tiempos de respuesta, mediante memorando.

Aplicaron encuesta de satisfaccion al cliente en las difrentes UPIS midiendo la percepción ciudadana respecto a la amabilidad y buen trato de los funcionarios de atencion al usuario

Han realizado socialización sobre la persona encargada del Sistema de Quejas y Soluciones y del defensor Ciudadano por medio de correo electrónico

En el muestreo que se realizó se evidenciaron mejoras en la calidad de las respuestas de los requerimientos.

El área de Atención y Participación Ciudadana, en aras de dar cumplimiento al artículo 4 del Decreto 371 de 2010, se encuentra implementando procesos de Control Social con la Ciudadanía, para el fortalecimiento del proceso de Gestión Contractual en la Entidad, conformándose la primera Veeduría Ciudadana, que contempla la participación activa de beneficiarios y padres de familia.

A través de procesos pedagógicos, el equipo de participación ciudadana, está buscando la participación directa de los beneficiarios en las diferentes UPIS, con el apoyo de la ONG OCASA y el Componente de Cultura, Participación y Convivencia.

Es de anotar que el área de Atención y Participación Ciudadana, se encuentra adelantando reuniones con la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de establecer acciones de mejora de los vacíos que se encuentran en los procedimientos y en los formatos para tomar los correctivos pertinentes.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

### OBSERVACIONES

1. Durante la auditoria se pudieron establecer debilidades en la interacción que posee el proceso y/o área de Atención y Participación Ciudadana, con el subproceso de Atención al Ciudadano, puesto que el área de Atención y Participación Ciudadana, se involucra directamente con el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía a través de los diferentes mecanismos de participación, creando espacios que favorezcan la participación y el control social y la gestión institucional. Por lo tanto, el ejercicio que conlleva la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información del servicio, hace parte del Sistema de Quejas y Soluciones, donde poco concentran su gestión. Circunstancia que genera vacíos en la gestión, puesto que el área de Atención y Participación Ciudadana, recibe quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información del servicio por parte de la ciudadanía en los espacios locales y distritales, sin poder ser retroalimentados. De igual manera, se evidencia doble nivel de autoridad en el proceso, puesto que de acuerdo al Plan de Acción de esta vigencia, el liderazgo del proceso de Atención y Participación Ciudadana, le corresponde a la Subdirección Técnica Administrativa y Financiera y no a la Oficina Asesora de Planeación, quien en la actualidad está tomando el liderazgo del proceso y/o área, cabe mencionar que el Subdirector Administrativo y Financiero representa la figura de defensor del ciudadano en el Instituto, por lo tanto esta situación no genera coherencia con el enfoque basado en procesos, promovido en la orientación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, afectando el desempeño de la entidad.

2. Es importante que los Comedores Institucionales manejen el formato de recepcion de requerimientos ciudadanos con la versión actualizada, ya que en visita se encontró el formato antiguo.

3. Se debe recordar a las diferentes dependencias la importancia de realizar la apertura semanal de los buzones y reportar si hay o no requerimientos, dándole cumplimiento al procedimiento Atención de Quejas y Reclamos.

4. En cuanto a la formulación y seguimiento de metas en el Plan de Acción del área de Atención y Participación Ciudadana, se evidenció dificultad en la ejecución de la actividad N° 6, correspondiente a la creación de un boletín externo con noticias de interés para la comunidad, ya que esta actividad la debe desarrollar el área de Comunicaciones. Se sugiere tomar acciones de mejora al respecto, ya que esta iniciativa se encuentra contemplada en el Plan de Acción del área de Atención y Participación Ciudadana para esta vigencia, limitando el cumplimiento del indicador establecido previamente.

5. El área de Atención y Participación Ciudadana, aplicó encuestas de satisfacción a los beneficiarios mediante una prueba piloto realizada durante el mes de julio y principios del mes de agosto. Se encuentra pendiente la publicación de los resultados y una segunda aplicación que permita generar un análisis comparativo que identifique tendencias y evidencie procesos de mejora continua en la prestación del servicio de la entidad.

|                                                                                   |            |                             |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------|---------------|--------------|
|  | PROCESO    | AUDITORIAS INTERNAS         | CODIGO        | E-AUD-FT-003 |
|                                                                                   | SUBPROCESO | AUDITORIAS INTERNAS         | VERSIÓN       | 04           |
|                                                                                   | FORMATO    | PLAN E INFORME DE AUDITORÍA | PAGINA        |              |
|                                                                                   |            |                             | VIGENTE DESDE | 21/08/2012   |

**RECOMENDACIONES**

7. Se recomienda al líder del proceso de apoyo - Atención y Participación Ciudadana, fortalecer la socialización de los subsistemas, elementos y componentes que conforman el MECI, ya que se evidenció que el factor humano que apoya el proceso presenta debilidad en la percepción frente a dicho modelo.

6. Se recomienda al área de Atención y Participación Ciudadana, socializar el Código de Ética al igual que la Política de Calidad y los Objetivos Institucionales.

7. Se recomienda revisar el procedimiento atención de quejas y soluciones, la actividad No 11 establece que todos los requerimientos deben remitirse a la Dirección para generar validación, ya que en visita se evidenció que lo único que remiten a la Dirección del Instituto son los Derechos de petición.

8. Se recomienda considerar recursos para el área de Atención y Participación Ciudadana, puesto que en auditoría al proceso se pudo establecer que aunque cuentan con procedimientos aprobados y actualizados, algunas actividades producto de la gestión interinstitucional y el control social con la ciudadanía, carecen de presupuesto para llevarse a cabo, situación que en muchas ocasiones no ha permitido acceder a ofertas de tipo distrital y local para beneficio de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del IDIPRON.

9. Se recomienda al Área de Atención y Participación Ciudadana realizar transferencia documental al archivo central del Instituto, ya que en visita se encontró archivo correspondiente a los años 2008-2012

**NO CONFORMIDADES LEVANTADAS**

| NC No. | DETALLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | El proceso de Atención y Participación Ciudadana, no ha definido claramente los niveles de responsabilidad y autoridad que contribuyan con el logro de los objetivos del proceso, incumpliendo lo establecido en el numeral 1.2.3 del MECI y 5.5.1 de la NTCGP 1000:2009.                                  |
| 2      | Respecto al componente de administración del riesgo, en auditoría se evidenció que el proceso de Atención y Participación Ciudadana, desconoce el mapa de riesgos, incumpliendo lo establecido en los numerales 1.3 del MECI y 4.1 literal g) de la NTCGP 1000:2009.                                       |
| 3      | El Proceso de Atención y Participación Ciudadana, no conoce ni aplica los procedimientos transversales de Producto y/o Servicio No Conforme E-MEJ-PR-002 y Mejoramiento Institucional E-MEJ-PR-004, incumpliendo lo establecido en los numerales 2.1.2 del MECI, 4.2.4, 8.3 y 8.5.1 de la NTCGP 1000:2009. |
| 4      | No se utiliza el formato propuesta de Gestión Interinstitucional A-APC-FT-010 establecido en el Procedimiento Gestión Interinstitucional A-APC-PR-003, incumpliendo lo establecido en los numerales 2.1.2, 2.1.3, 2.1.5 del MECI Y 4.2.3, 4.2.4 de la NTCGP:1000                                           |

| FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO | FIRMA AUDITOR LIDER |
|-------------------------------|---------------------|
|                               |                     |