

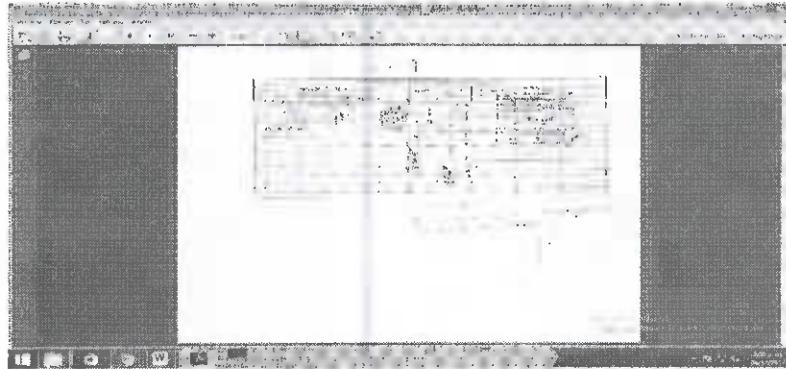


(1) TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
		X	
(2) OBJETIVO	Verificar el cumplimiento de las acciones implementadas en plan de mejoramiento producto de la auditoría especial realizada por la Oficina de Control Interno.		
(3) ALCANCE	Efectuar seguimiento a las acciones previstas en el plan de mejoramiento producto de la auditoría especial vigencia 2017 al Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos – dependencia adscrita a la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.		
(4) PROCESO AUDITAR			
(5) AUDITOR (ES)	Sandra Milena Cáceres González		
(6) PERÍODO AUDITADO	Seguimiento al Plan de mejoramiento vigencia 2017		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	27 y 28 de Noviembre de 2017		
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	1. Seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento.		

CALIDAD			
(8) CRITERIO DE AUDITORIA	(9) NUMERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
	4.2.4. Control de Registros	<p><b>No Conformidad - NC (1):</b> “Se estableció que del total de los Sinproc Verificados, el 14% del envío de los oficios dirigidos a los peticionarios y el 11% del envío de los oficios a las entidades no están registrados en las planillas de envío de correspondencia. Lo que evidencia <b>falta de control en el envío de los registros generados por correspondencia</b>”</p> <p><b>Fecha inicio</b> 01/08/2017- <b>Fecha cierre</b> 29/12/2017</p> <p><b>Acción:</b> “Actualización y seguimiento de la planilla de control del trámite de correspondencia”.</p> <p><b>Avance:</b> Se evidencia que implementaron y actualizaron una planilla en la cual el responsable del Grupo de Requerimientos Ciudadanos – en adelante responsable GRC-, realiza el seguimiento y controla el trámite de correspondencia que sale de</p>	CERRADA



la dependencia.



Se tomó muestra aleatoria de las planillas de control de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017, verificando los registros del envío de correspondencia, se constató que se realizó el seguimiento respectivo por parte del responsable del GRC y los oficios elaborados por los profesionales se enviaron oportunamente, según se observa en la fecha del Cordis y en el sello de recibido del Grupo de correspondencia. (muestra detallada en el acta de reunión de fecha 27 de noviembre de 2017)

Adicionalmente, esta actividad se ve reflejada en cuatro informes de seguimiento que mensualmente la dependencia elabora, el cual está dirigido a la Dra. Rita Elvira Pineda Villamizar, Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

4.2.4. Control de Registros

**No Conformidad-NC (2):** *“En las planillas de reparto para la entrega de los oficios generados al grupo de correspondencia se observó que los funcionarios y contratistas en el momento de la entrega no escribieron la fecha de recibido del documento en 25 requerimientos ciudadanos activos, dificultando el control del efectivo recibido. Falta de control del recibido de los oficios de salida al grupo de correspondencia”*

**Fecha inicio 01/08/2017 - Fecha cierre 29/12/2017**

CERRADA



**Acción:** "Actualización y seguimiento de la planilla de control del trámite de correspondencia".

**Avance:** Se evidencia que implementaron y actualizaron una planilla en la cual el responsable del GRC, realiza el seguimiento y controla el trámite de correspondencia que ingresa y sale de la dependencia.

En la planilla de control de los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017, se tomó como muestra aleatoria el registro de la entrega del requerimiento, evidenciando que los profesionales en el momento de la entrega, dejaron la firma y fecha en señal de recibido. (Cuadro No. 1).

Mes	No. de Sinproc	Fecha de Planilla	Fecha de recibido y firma del profesional
Agosto	405160	14/08/2017	14/08/2017
	406260	14/08/2017	15/08/2017
	409289	25/08/2017	25/08/2017
Septiembre	415746	14/09/2017	19/09/2017
	417626	19/09/2017	21/09/2017
	417076	28/09/2017	29/09/2017
Octubre	425029	12/10/2017	12/10/2017
	426110	18/10/2017	18/10/2017
	427991	24/10/2017	25/10/2017
Noviembre	433371	09/11/2017	09/11/2017
	435017	15/11/2017	15/11/2017
	438027	23/11/2017	24/11/2017

Cuadro No. 1 – acta de reunión de fecha 27 de noviembre

Adicionalmente, esta actividad se ve reflejada en cuatro (4) informe de seguimiento que mensualmente la dependencia elabora.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

4.2.4. Control de registros

**No Conformidad- NC (3):** "Se estableció que no hubo un efectivo control para la creación del SINPROC,..."

**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

CERRADA

**Acción:** "Crear el SINPROC una vez se recibe el requerimiento



por la secretaria y después se asigna al profesional para el trámite”

**Avance:** Se observa que se diseñó un cuadro de reparto, para efectuar el control de llegada de los requerimientos ciudadanos, la creación del Sinproc y el trámite de los profesionales, evidenciándose que esta labor se hace diariamente, por el alto flujo de requerimientos que llegan a la dependencia.

Se tomó muestra aleatoria de sinproc (cuadro No.2) entre los meses agosto a noviembre de 2017, verificando la trazabilidad, constatando que fueron creados en el sistema por la secretaria y entregados oportunamente el 100% en reparto a los profesionales, además de reflejarse el control por parte del responsable del GRC:

No. Sinproc	Fecha de llegada	Fecha Creación	Fecha reparto a profesional
433815	08/11/2017	08/11/2017	09/11/2017
432920	07/11/2017	08/11/2017	08/11/2017
421274	29/09/2017	02/10/2017	03/10/2017
429731	26/10/2017	31/10/2017	31/10/2017
411526	29/08/2017	31/08/2017	01/09/2017
426640	17/10/2017	19/10/2017	19/10/2017

Cuadro No. 2 -muestra detallada en acta de reunión de fecha 27 de noviembre

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

4.2.4. Control de registros

**No Conformidad – NC (4):** “Se evidenció falta de control en el registro de las actuaciones dentro del aplicativo SINPROC, puesto que se evidenció que repartían el Requerimiento Ciudadano al profesional, quien demoraba en la creación del mismo..., generando un riesgo de incumplimiento en cuanto a la oportunidad del trámite del requerimiento ciudadano...”

**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

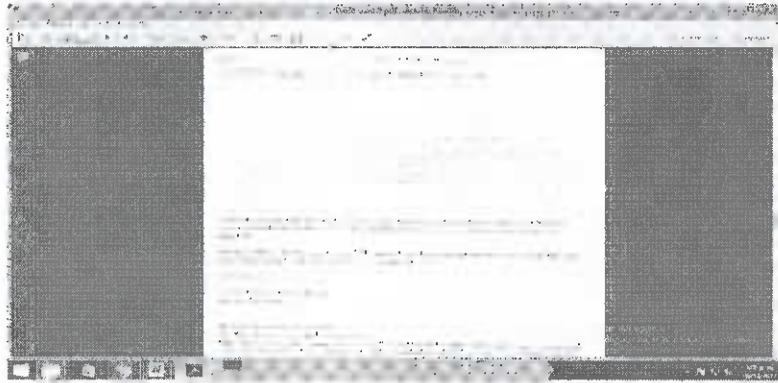
CERRADA

**Acción 1:** “ Reiterar instrucción de registrar información sobre el trámite de peticiones en SINPROC”

**Avance Acción 1:** Se evidencia que mediante el correo electrónico de fecha 13 de Octubre de 2017, la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, reiteró el cumplimiento



de la circular No. 003 de 18/01/2017, la cual hace referencia a la Resolución 438 de 2008 y actualización de sistema Sinproc, de la misma forma el responsable del GRC, traslada por correo electrónico de fecha 18 de octubre de 2017, la anterior reiteración a todos los funcionarios, funcionarias y contratistas del Grupo, recordando el cumplimiento de registrar toda la información de los trámites de los requerimientos ciudadanos en el sistema SINPROC.



**Acción 2:** *“Revisión aleatoria periódica del registro de información en SINPROC del trámite de requerimientos por parte de los profesionales”*

**Avance Acción 2:** En primer lugar se constató que la creación del Sinproc está a cargo de la secretaria quien lo entrega oportunamente al profesional para iniciar el trámite respectivo.

Por otro lado, se establece que se diseñó un formato para el control de las actuaciones en el sistema Sinproc y de manera aleatoria mensual, efectúa el seguimiento el responsable del Grupo, apoyado por un funcionario asistencial, quienes firman como constancia de la actividad, junto con el funcionario, funcionaria y contratistas que se selecciona.

En este cuadro diligencian: No. de Sinproc; actuaciones telefónicas; actuaciones en Sinproc; resultados; archivo; justificación; Hallazgos y correctivos realizados.

Se tomó aleatoriamente los cuadros de control diligenciados de los meses de agosto, septiembre, Octubre y noviembre (cuadro No. 3, 4, 5 y 6), evidenciando el seguimiento que el responsable del GRC ha realizado a los registros de la información sobre el trámite de requerimientos ciudadanos en el sistema Sinproc:



**Agosto**

Profesional	No. Sinproc
Laura Zambrano	403321; 403480; 2015666; 409626
Pilar García	388736; 391615; 402551
Mónica Manchola	399239; 2000297; 2032531

Cuadro No. 3- acta de reunión de fecha 27 de noviembre

**Septiembre**

Profesional	No. Sinproc
Jaime Roldan	405893, 406213, 408774
Alejandro Soto	410248, 383391, 410766
Raúl Martínez	409322, 412946, 412944

Cuadro No. 4- acta de reunión de fecha 27 de noviembre

**Octubre**

Profesional	No. Sinproc
Andrea Bravo	364580, 410707, 204906, 424166, 421618
Mónica Bravo	416823, 421615, 421917, 425813, 429219, 425480
Ximena Rey	416220, 416388, 416348, 412202

Cuadro No. 5- acta de reunión de fecha 27 de noviembre

**Noviembre:**

Profesional	No. Sinproc
Erika Cruz	413764, 2033791, 0419665, 421185
Juan Sebastiano U	2062406, 2062992, 2078684, 434829
Laura Zambrano	421125, 421449, 424504, 425340, 2055972

cuadro No. 6- acta de reunión de fecha 27 de noviembre

Se observa que en el caso de presentarse dificultades en el trámite de los requerimientos ciudadanos, en consenso (responsable del GRC, Asistencial que apoya y funcionario, funcionaria y contratista) se busca la solución para dar respuesta de fondo al peticionario y poder cerrar el expediente.

También en caso de encontrarse alguna inconsistencia en la trazabilidad, de inmediato se busca la acción correctiva para darle solución. Esto se evidencia por escrito en la planilla de control.

Adicionalmente, esta actividad se ve reflejada en 4 informes de seguimiento que mensualmente la dependencia elabora. (Meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre).

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones

propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

**No Conformidad –NC – (5):** *"Se evidenció falta de control en los registros en físico..., no se encuentran actuaciones en físico que están relacionadas en Sinproc..., actuaciones en físico que fueron realizadas con anterioridad a la creación del Sinproc..., No se encontraron oficios dirigidos al peticionario informándole la actuación adelantada..., Se incluyen dentro del expediente documentos de Sinproc y soportes que no están relacionados con el tema..., No se evidencian actuaciones ni en físico ni en Sinproc..., Se evidencia que faltan anexos en físico de la respuesta enviada por la entidad y se encuentra registrada en el Sinproc..., expedientes actuados parcialmente..., actuaciones en físico sin registrar en Sinproc..."*

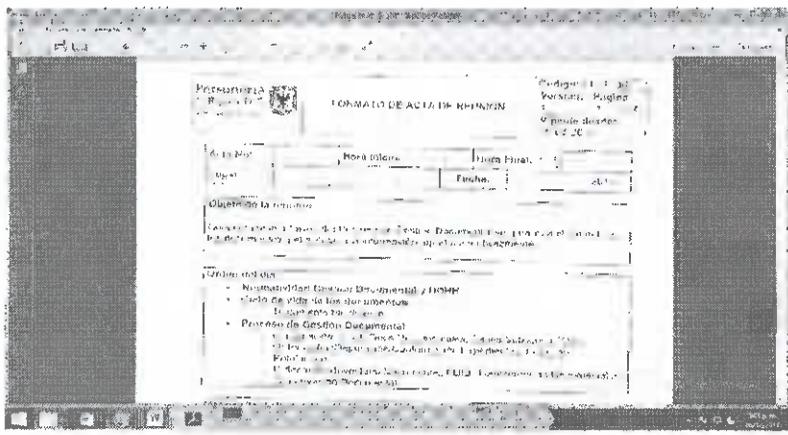
**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

**Acción:** *"Reinducción a los profesionales sobre el manejo de los expedientes y archivos"*

**Avance:** Se evidencia en acta de reunión de fecha 05 de septiembre de 2017, que se hizo una reinducción con el apoyo de la Subdirección de Gestión documental y recursos físicos (funcionario Juan Carlos Dorado), en la que se tocaron los siguientes temas: Marco normativo; Organización de archivo; Formación de archivos; Foliación; Diligenciamiento del formato único de inventarios FUID; Archivos de derechos humanos y Comunicaciones oficiales.

4.2.4. Control de registros

CERRADA



Esta reinducción fue dirigida a 14 funcionarios, funcionarias y contratistas del GRC, como consta en lista de asistencia.

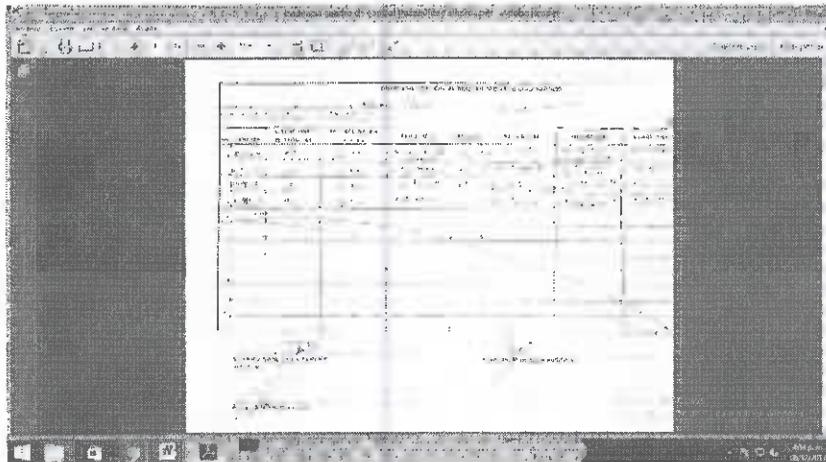


Adicionalmente, se observa un correo electrónico del responsable del grupo (E) (Dra. María Teresa Bolívar) de fecha 15 de septiembre de 2017, en el que reitera el deber de mantener actualizados en el Sinproc los archivos tramitados y entregar para archivo los que se encuentren cerrados.

Oficio dirigido a los contratistas del GRC, de fecha 27 de septiembre de 2017, reiterando el cumplimiento del objeto contractual (tema archivo) firmado por la responsable del archivo y firman los contratistas el conocimiento del mismo.

Se observa en el punto 7 del correo electrónico enviado el 13 de Octubre de 2017 por responsable del GRC, que reitera el tema del manejo y entrega del archivo.

Por otro lado, se establece que se diseñó un formato para el control de las actuaciones en el sistema Sinproc y de manera aleatoria mensual, efectúa el seguimiento el responsable del GRC, apoyado por un funcionario asistencial, quienes firman como constancia de la actividad, junto con el funcionario, funcionaria y contratistas que se selecciona. En este control el responsable verifica que los documentos en físico del expediente esté relacionado el trámite en el Sinproc.



Se tomó aleatoriamente los sinproc 407089, 411283, 408915, 405133, 427077, 429060, 429734, 426130, para realizar la trazabilidad de los documentos físicos contra lo digitado en el Sinproc, encontrando que todos estos estaban registrados en el sistema a la fecha de la auditoría.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el



	auditor que es procedente <b>CERRAR</b> la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.	
4.2.4. Control de registros	<p><b>No Conformidad – NC (6):</b> <i>“Falta de organización cronológica de las planillas de envío de correspondencia”</i></p> <p><b>Fecha inicio</b> 01/08/2017 - <b>Fecha cierre</b> 29/12/2017</p> <p><b>Acción:</b> <i>“Actualización y seguimiento de la planilla de control del trámite de correspondencia”</i></p> <p><b>Avance:</b> Se evidencia que implementaron y actualizaron una planilla en la cual el responsable del GGRC, realiza el seguimiento y controla el trámite de correspondencia que sale de la dependencia. Se observa que se coloca sello con fecha de entrega en correspondencia, fecha con la cual están organizadas cronológicamente estas planillas.</p> <p><b>Conclusión:</b> Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente <b>CERRAR</b> la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.</p>	CERRADA
7.5.3. Identificación y trazabilidad	<p><b>No Conformidad-NC (7):</b> <i>“Inconsistencias en la información registrada en físico y en SINPROC”</i></p> <p><b>Fecha inicio</b> 01/08/2017 - <b>Fecha cierre</b> 29/12/2017</p> <p><b>Acción 1:</b> <i>“Reiterar instrucción de registrar información sobre el trámite de peticiones en SINPROC”</i></p> <p><b>Avance Acción 1:</b> Se evidencia que mediante el correo electrónico de fecha 13 de Octubre de 2017, la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, reiteró el cumplimiento de la circular No. 003 de 18/01/2017, la cual hace referencia a la Resolución 438 de 2008 y actualización de sistema Sinproc, de la misma forma el responsable del GRC, traslada por correo electrónico de fecha 18 de octubre de 2017, la anterior reiteración a todos los funcionarios, funcionarias y contratistas del Grupo, recordando el cumplimiento de registrar toda la información de los trámites de los requerimientos ciudadanos en el sistema SINPROC.</p>	CERRADA



**Acción 2:** "Revisión aleatoria periódica del registro de información en SINPROC del trámite de requerimientos por parte de los profesionales"

**Avance Acción 2:** Se diseñó un formato para el control de las actuaciones en el Sinproc y de manera aleatoria mensualmente el responsable del GRC hace seguimiento.

Este formato lo firma el funcionario, funcionaria o contratista, el supervisor o el responsable del GRC y el funcionario asistencial que le apoya.

Esta actividad se ve reflejada en el informe de seguimiento que mensualmente la dependencia elabora. A la fecha han elaborado 4 informes de seguimiento.

Se toma aleatoriamente los Sinproc recibidos por la dependencia, con el fin verificar contra lo físico, si han ingresado la información al sistema Sinproc (cuadro No. 7):

No. Sinproc	Fecha recibido	Fecha creado	Fecha reparto	Fecha y firma de recibido	Ingreso trámite al Sinproc	Estado
407089	14/08	16/08	17/08	si	si	Finalizado (02/10/2017) Archivado (12/09/2017)
411283	29/08	30/08	30/08	si	si	Finalizado (12/09/2017) Archivado (05/10/2017)
408915	18/08	23/08	23/08	si	si	Finalizado (15/09/2017) Archivado (21/09/2017)
405133	09/08	11/08	14/08	si	si	Finalizado (30/08/2017) Archivado (19/10/2017)
427077	18/10	19/10	20/10	si	si	En Trámite- llego respuesta están realizando el trámite para envío y cierre



429060	24/10	25/10	26/10	si	si	En trámite- espera de respuesta
429734	26/10	31/10	31/10	si	si	En trámite- espera de respuesta
426100	13/10	18/10	18/10	si	si	Finalizado (25/10/2017)  Archivado (25/10/2017)

Cuadro No. 7 – acta de reunión del 27 de noviembre

Se observa que los Requerimientos ciudadanos tomados como muestra aleatoria, reflejan la trazabilidad, cumpliendo con el registro de lo físico en el sistema Sinproc.

Adicionalmente esta actividad se ve reflejada en el informe que mensualmente la dependencia elabora. A la fecha de la auditoria han presentado 4 informes de seguimiento.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

**No Conformidad- NC (8):** *“Falta de controles y seguimiento en la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos, denotando un débil seguimiento durante todo el proceso de trámite los requerimientos ciudadanos que receptiona el Grupo de gestión”*

**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

**Acción:** *“Realizar seguimiento periódico al procedimiento seguido para el trámite de los requerimientos ciudadanos, incluyendo las estrategias de control (planillas)”*

**Avance:** Se evidencia que se han incluido dentro del trámite de los requerimientos ciudadanos estrategias de control como:

- La planilla de control del trámite se correspondencia
- Seguimiento mensual aleatorio de los Sinproc por parte del responsable del GRC
- Cuadro de control de asignación de RC
- Seguimiento de control de creación de Sinproc que ingresan VS con los que se reparten.

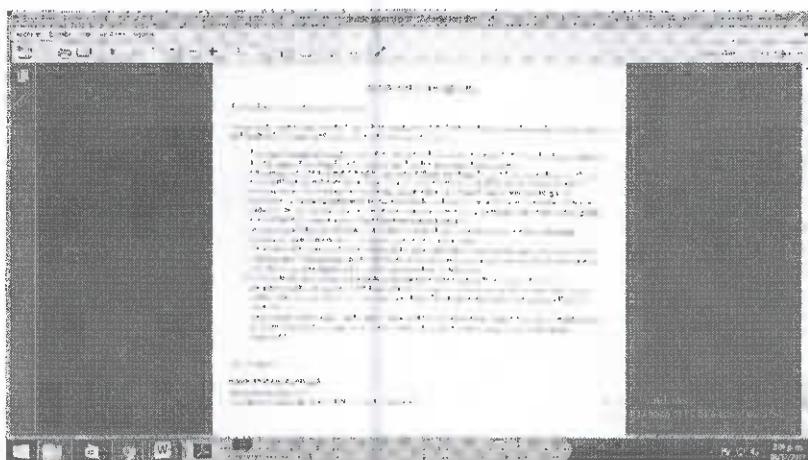
8.2.  
Seguimiento

CERRADA



Se ha elaborado cuatro informes de seguimiento al trámite de correspondencia, el cual se ha enviado a la Dra. Rita Elvira Pineda, Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos.

Se observa que el responsable del GRC, ha realizado el seguimiento a la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos allegados a la dependencia y ha reiterado el seguimiento y autocontrol de la gestión realizada por los funcionarios, funcionarias y contratistas.



**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

**No Conformidad – NC (9):** *“Falta de seguimiento de los registros en el aplicativo del sistema Sinproc por parte del responsable operativo del grupo”*

**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

**Acción 1:** *“Reiterar instrucción de registrar información sobre el trámite de peticiones en SINPROC”*

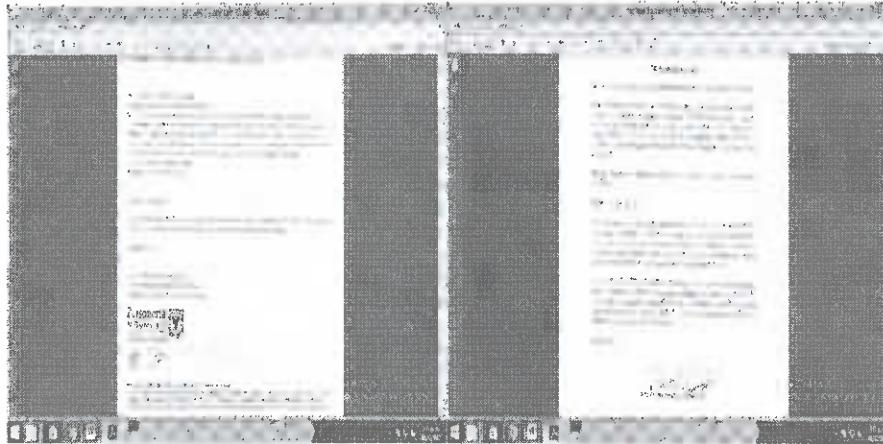
**Avance Acción 1:** Se evidencia que mediante el correo electrónico de fecha 13 de Octubre de 2017, la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, reiteró el cumplimiento de la circular No. 003 de 18/01/2017, la cual hace referencia a la Resolución 438 de 2008 y actualización de sistema Sinproc, de la misma forma el responsable del GRC, traslada por correo

8.2.  
Seguimiento

CERRADA



electrónico de fecha 18 de octubre de 2017, la anterior reiteración a todos los funcionarios, funcionarias y contratistas del Grupo, recordando el cumplimiento de registrar toda la información de los trámites de los requerimientos ciudadanos en el sistema SINPROC.



**Acción 2:** *“Revisión aleatoria periódica del registro de información en Sinproc del trámite de requerimientos por parte de los profesionales”*

**Avance Acción 2:** Se establece que se diseñó un formato para el control de las actuaciones en el sistema Sinproc y de manera aleatoria mensual, efectúa el seguimiento el responsable del GRC, apoyado por un funcionario asistencial, quienes firman como constancia de la actividad, junto con el funcionario, funcionaria y contratistas que se selecciona.

En este cuadro diligencian: No. de Sinproc; actuaciones telefónicas; actuaciones en Sinproc; resultados; archivo; justificación; Hallazgos y correctivos realizados.

Se tomó aleatoriamente los cuadros de control diligenciados de los meses de agosto, septiembre, Octubre y noviembre (cuadro No. 3, 4, 5 y 6 relacionados en la NC4), evidenciando el seguimiento que el responsable del GRC ha realizado a los registros de la información sobre el trámite de requerimientos ciudadanos en el sistema Sinproc.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la No Conformidad objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.



MECI – GESTIÓN

(8)  
CRITERIO  
DE  
AUDITORÍA

(12)  
VERIFICACIÓN

(10) HALLAZGO

(11)  
CUMPLIMIENTO  
(C-OBS)  
(Abierta-Cerrada)

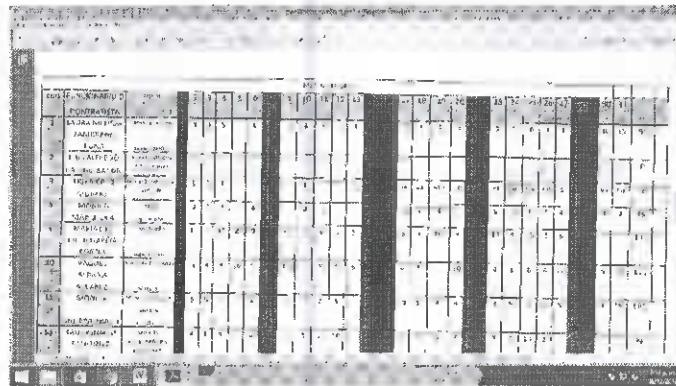
**Observación – OBS (1):** “Faltan criterios para la distribución equitativa de los requerimientos ciudadanos entre los profesionales.”

**Fecha inicio 01/08/2017 - Fecha cierre 29/12/2017**

**Acción:** “Llevar el registro de la asignación de los requerimientos a los profesionales, para garantizar la distribución equitativa”.

**Avance:** Se observa cuadro de registro y control de asignación diaria de los Requerimientos Ciudadanos y como criterio se observa que tienen en cuenta la disciplina de cada profesional y se asigna de acuerdo a los temas que llegan constantemente a la dependencia, como son: peticionarios reiterativos, jurídicos, movilidad, víctimas.

Elementos  
de  
Desarrollo  
del talento  
humano



CERRADA

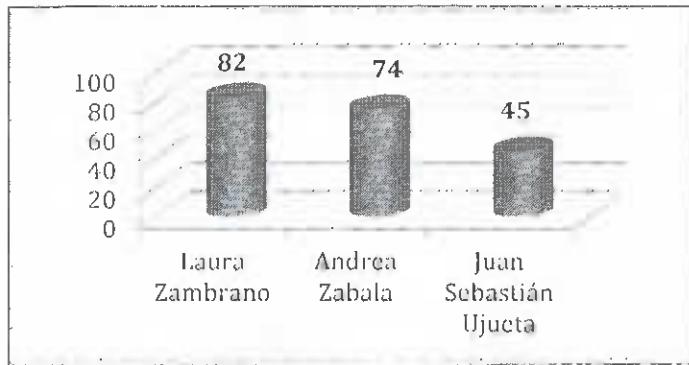
Se observa en este cuadro de control de asignación por temas lo siguiente:

Profesional	Temas	Ago	Sept	Oct.	A 27 de Nov.	Promedio	Observaciones
Laura Zambrano	Jurídicos - seguimiento	73	81	95	78	82	Contratistas- sin novedad
Andrea Zabala	Jurídicos - seguimiento	55	71	106	65	74	Contratistas- sin novedad



Juan Sebastián Ujueta	Jurídicos - seguimiento	-	-	-	45	45	Contratista. Inicio el contrato en el mes de noviembre. Apoyo en organización documentos del funcionario Luis Alfredo Castro quien está suspendido y la asignación de Requerimientos Ciudadanos comenzó a partir del 14/11
-----------------------	-------------------------	---	---	---	----	----	--

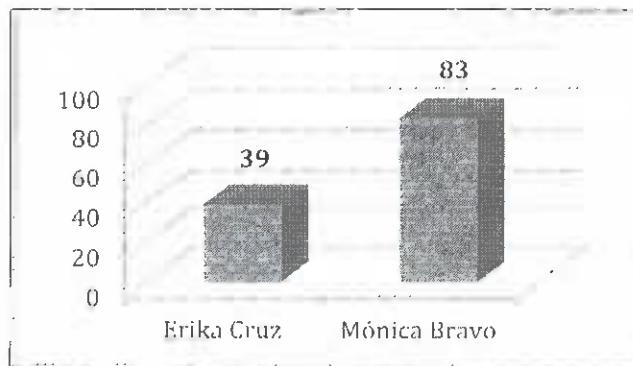
Cuadro No. 8



Gráfica No. 1 relacionado con información Cuadro No. 8

Profesional	Temas	Ago	Sept	Oct	A 27 de Nov	Promedio	Observacion
Erika Cruz	Jurídicos y fuera de competencia	49	52	5	50	39	Funcionaria de Plantavacaciones del 17 de octubre al 7 de noviembre
Mónica Bravo	Jurídicos y fuera de competencia	79	84	102	66	83	Contratista sin novedad

Cuadro No. 9

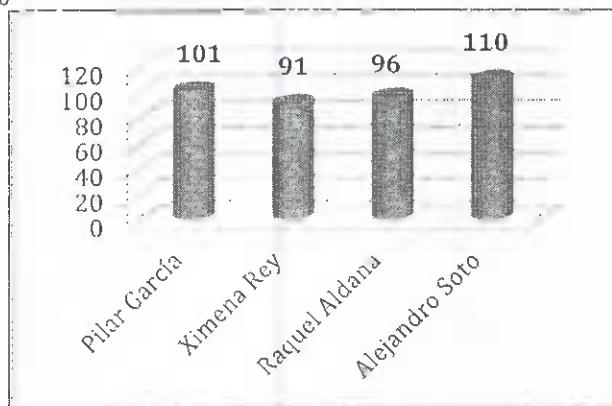


Gráfica No.2 relacionada con información cuadro No. 9



Profesional	Temas	Ago	Sept	Oct	A 27 de Nov	Promedio	Observación
Pilar Garcia	Movilidad - seguimiento	112	84	130	77	101	Funcionaria de planta- en el mes de agosto le reasignaron 28 Sinproc que tenía el funcionario Luis A. Castro quien fue suspendido
Ximena Rey	Movilidad y fuera de competencia	56	87	142	78	91	Contratista- En el mes de Agosto no tuvo reparto 8 días por dedicarse a labores de archivo
Raquel Aldana	Movilidad y jurídicos	102	83	121	77	96	Contratista- sin novedad
Alejandro Soto	Movilidad y reiterativo	100	100	151	89	110	Contratista- en el mes de agosto le reasignaron 37 Sinproc que tenía el funcionario Luis Alfredo Castro quien fue suspendido

Cuadro No. 10

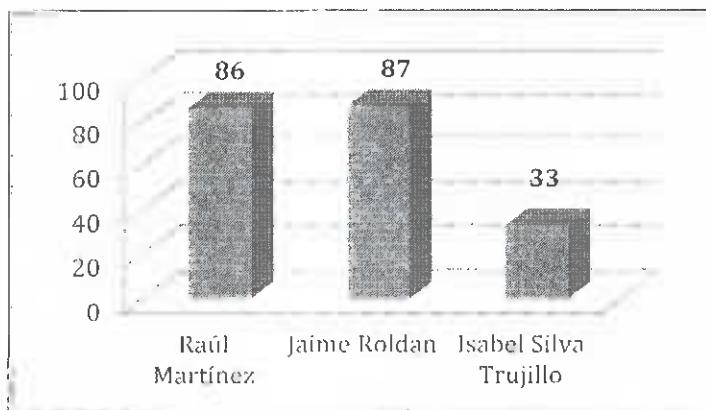


Gráfica No. 3 relacionada con la información del cuadro No. 10



Profesional	Temas	Ago	Sept	Oct	A 27 de Nov	Promedio	Observación
Raúl Martínez	Fuera de competencia y propiedad horizontal	63	130	74	78	86	Contratista- En el mes 09 le suspendieron reparto por 1 día. Se le reasignaron 54 Sinproc de Isabel Silva en el mes de septiembre para esperar respuestas.
Jaime Roldan	Victimas y fuera de competencia	66	96	120	64	87	Contratista- sin novedad
Isabel Silva Trujillo	Victimas y fuera de competencia	64	1	0	0	33	Contratista- En el mes de Septiembre no le renovaron el contrato. Se reasignaron los Sinproc actuados a Raúl Martínez

Cuadro No 11



Gráfica No. 4 relacionada con información del cuadro No. 11

Profesional	Temas	Ago	Sept	Oct	A 27 de Nov	Promedio	Observaciones
Mónica Manchola	Salud y seguimiento	66	62	59	34	55	Funcionaria de planta- incapacitada 4 días en noviembre. Es la única persona que atiende el tema de salud y seguimientos.



Julián Olave	Otros	2	0	0	0	2	Contratista- no se le volvió a repartir por estar apoyando labores de auxiliar administrativo Los dos Sinproc asignados los tramitó.
Luis Alfredo Barón	Juridicos y reiterativos	0	0	0	0	0	Carrera Administrativa- Suspendido del cargo.

Cuadro No. 12

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el auditor que es procedente **CERRAR** la Observación objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo, puesto que la asignación se ha efectuado de manera equitativa entre los profesionales del GRC.

**Observación – OBS (2):** *“Falta de mecanismos estándar de control en la entrega de los oficios para firma entre los profesionales, el responsable operativo y los asistenciales.”*

**Fecha inicio** 01/08/2017 - **Fecha cierre** 29/12/2017

**Acción:** *“Actualización y seguimiento de la planilla de control del trámite de correspondencia”*

**Avance:** Se evidencia que Implementaron y actualizaron una planilla en la cual el responsable del GRC, realiza el seguimiento y controla el trámite de correspondencia, desde el momento en el que ingresa a la dependencia hasta cuando se radica en el Grupo de correspondencia.

Se observa en la planilla de control, la fecha de llegada del requerimiento a la dependencia, fecha de creación del Sinproc, la firma y fecha de recibido del Sinproc por parte de profesional y de recibido del Sinproc para realizar el trámite.

Se tomó muestra aleatoria de Planilla de control de los meses de Agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2017, para verificar la trazabilidad encontrando lo siguiente:

Actividades de Control

CERRADA



Agosto: Revisó el Dr. Álvaro Sánchez el 31 de agosto.

Profesional	Fecha de revisado Responsable	Fecha elaboración del cordis	Fecha de envío a correspondencia
Andrea Zabala	31/07/2017	01/08/2017	01/08/2017
Erika Cruz	25/08/2017	28/08/2017	28/08/2017
Pilar García	16/08/2017	15/08/2017	16/08/2017

Septiembre: Revisó la Dra. María Teresa Bolívar- Responsable del grupo (E ) 29 de septiembre

Profesional	Fecha de revisado Responsable	Fecha elaboración del cordis	Fecha de envío a correspondencia
Raúl Martínez	27/09/2017	28/08/2017	28/09/2017
Raúl Martínez	11/09/2017	11/09/2017	11/09/2017
Pilar García	04/09/2017	04/09/2017	05/09/2017

Octubre: Revisó el Dr. Álvaro Sánchez el 07 de Noviembre

Profesional	Fecha de revisado Responsable	Fecha elaboración del cordis	Fecha de envío a correspondencia
Mónica Bravo	09/10/2017	10/10/2017	10/10/2017
Pilar García	12/10/2017	13/10/2017	13/10/2017
Laura Zambrano	23/10/2017	23/10/2017	24/10/2017
Laura Zambrano	24/10/2017	24/10/2017	24/10/2017
Laura Zambrano	25/10/2017	25/10/2017	25/10/2017

Noviembre: Revisó el Dr. Álvaro Sánchez el 27 de Noviembre

Profesional	Fecha de revisado Responsable	Fecha elaboración del cordis	Fecha de envío a correspondencia
Raquel Aldana	08/11/2017	08/11/2017	08/11/2017
Mónica Manchola	17/11/2017	17/11/2017	22/11/2017
Ximena Rey	22/11/2017	20/11/2017	22/11/2017

Esta actividad se ve reflejada en 4 informes de seguimiento en los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre.

**Conclusión:** Evaluada la información recaudada, considera el



auditor que es procedente **CERRAR** la Observación objeto de seguimiento, por haber sido efectuadas las acciones propuestas y eliminada la raíz del hallazgo.

(13) RECOMENDACIONES:

Seguir actualizando y utilizando los mecanismos de control y seguimiento implementados, con el fin de evitar el incumplimiento en la oportunidad de la respuesta del trámite solicitado por los ciudadanos.

(14) NÚMERO DE OBSERVACIONES:

(15) FORTALEZAS:

(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:

(18) CONCLUSIONES:

El Plan de mejoramiento de la Auditoría especial vigencia 2017, planteado por la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos y el Grupo de Gestión de Requerimientos Ciudadanos contaba con nueve (9) No conformidades y dos (2) Observaciones y al efectuar el seguimiento se consideró cerrar todas las No conformidades así como las observaciones, por ejecutar las acciones en su totalidad dentro del término establecido.

(19) FIRMA:  
AUDITOR (ES)

Sandra Milena Cáceres González

(20) APROBO:  
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

Dra. Karime Chávez Niño