	INFORME DE AUDITORIA	Código: 13-RE-05	
		Versión: 4	Página: 1
		Vigente desde: 12-05-2014	

TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORÍA ESPECIAL
		X
OBJETIVO	Verificar el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los Planes y Programas Institucionales.	
ALCANCE	Contribuir en el asesoramiento a la Alta Dirección en la continuidad de los procesos administrativos, la revaluación de los planes establecidos y la aplicación de correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.	
PROCESO	Ministerio Público – Procedimiento: Personería Delegada para Asuntos Polícivos.	
AUDITOR	Jesús Alfonso Escamilla Cháves	
PERÍODO AUDITADO	Enero – junio 2014	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	Del 12 al 18 de junio de 2014	
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad Vigente 2. Informe y Plan de Mejoramiento de Auditorías Anteriores de Gestión y Acciones Correctivas y Preventivas Auditorias de Calidad 3. POA del Proceso 4. Procesos y Documentación de Referencia 5. Plan de Mejoramiento Institucional – Contraloría D.C 6. Requisitos de la Norma de Gestión NTCGP 1000:2009. 7. Otros aspectos específicos 	

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
1 - 2	1.- La Normatividad aplicada se encuentra acorde con la actividad que desarrolla.	OK
	2.- Si bien registra plan de mejoramiento como producto de la auditoría realizada en la pasada vigencia, éste ya no guarda relación con las nuevas metas operativas dispuestas para la presente vigencia.	OK
3.	3.- En relación con el POA la funcionaria comisionada para atender la auditoria manifiesta que no se ha presentado informe de avance debido a que ha sido objeto de permanentes ajustes. La gestión realizada se adelantó conforme a las directrices impartidas por la PD para la Coordinación del Eje del Ministerio Público a través de correos	OK
	Actividad operativa N° 1: Presentar a la Coordinación los 8 problemas concretos por los que más acuden los ciudadanos a su dependencia.	OK
	Allegó impreso (email) del 5 de marzo/14 enviando a la Dra. María Teresa Zarate lo relacionado con los 8 problemas por los que más acuden los ciudadanos a la dependencia, requeridos mediante memorando por la coordinación del eje.	OK
	Actividad operativa N° 2: Elaborar cuatro (4) guías de gestión efectiva y especializada de Requerimientos ciudadanos en: <ol style="list-style-type: none"> 1. Causas y mecanismos para impugnar los comparendos 2. Cambio de licencia de conducción 3. Guía para actuar frente a desalojos, ordenados judicialmente. 4. Opciones frente a las demoras en las decisiones de los 	OK

	<p>Inspectores de Policía.</p> <p>Al respecto, asevera la Delegada que la primera guía (Ruta de procesos) está programada para el mes de junio; sin embargo, obra registro de su envío (impreso email) a la Personería Delegada para la Coordinación del eje del Ministerio Público el 25 de Febrero, a la cual le falta el procedimiento que va ser elaborado por la citada Delegada.</p>	
	<p>Actividad operativa N° 3: Elaborar un directorio de contactos efectivos para la atención de requerimientos ciudadanos que sirva de enlace con la Subdirección de Contravenciones de la Secretaría Distrital de Movilidad, el Consejo Distrital de Justicia. Secretaría común de despachos judiciales.</p> <p>- Socializarlo con la Coordinación.</p> <p>- Mantenerlo actualizado y socializar las actualizaciones.</p> <p>Actividad programada igualmente para junio, sin embargo se observa en físico el directorio terminado.</p>	<p>OK</p>
	<p>El cumplimiento de las actividades operativas del 4 al 16 se encuentra programado a partir del segundo semestre del año en curso y además sujetas a modificación.</p>	<p><i>Programado su cumplimiento a partir de junio.</i></p>
<p>4</p>	<p>4.- Al revisar la CARACTERIZACIÓN del proceso, al igual que los PROCEDIMIENTOS y FORMATOS que se encuentran en la Intranet dispuestos para servicio que presta la dependencia auditada, se detalla que se encuentran desactualizados en cuanto a las directrices impartidas por la Dirección de Planeación (códigos, versión, actividad que desarrolla, identificación de la dependencia que produce los registros, entre otros)</p>	<p>NC (1) (4.2.3 literal b)</p>
<p>6.</p>	<p>1.- Se pregunta a la auditada sobre el Manual de calidad de la Personería, evidenciándose que tiene conocimiento sobre su última actualización (6). Todo se maneja por la Intranet.</p>	<p>OK</p>
	<p>2.- En el quehacer diario se está utilizando el Formato "Atención Personalizada y Telefónica Juzgados Civiles Municipales" con logo de la administración anterior.</p>	<p>NC (2) (4.2.3 literal c)</p>
	<p>3.- Cuenta con un archivo en proceso de depuración.</p> <p>Selectivamente se revisó las actuaciones surtidas ante las autoridades judiciales, proceso J70 del Juzgado 10 CM, observando que no se encuentra foliado adecuadamente. Las actuaciones concluidas son archivadas de manera individual y algunas sin foliar. Registra archivos a partir del 2012.</p>	<p>OM (1)</p>
	<p>5.- Se conoce la política de Calidad y de su ubicación en el Manual respectivo adoptado por la Entidad.</p>	<p>OK</p>

	<p>6.- Tiene conocimiento de la Resolución No. 205 de 2013 por la cual se establece el SIG en la Entidad y de la Circular No.001 de 2014 relacionada con las directrices sobre el SIG.</p> <p>Las 3 acciones que se implementaron para mitigar los riesgos no se cumplen en su totalidad, debido a que los funcionarios que han sido trasladados por diversos motivos no han sido reemplazados y tampoco se han adelantado programas de capacitación sobre el manejo de normas de la Delegada, por parte de la coordinación del eje.</p> <p>El Plan Operativo Anual - POA- se cumple de conformidad al cronograma dispuesto para ello.</p> <p>- No presenta registro sobre la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería.</p>	<p>OM (2)</p> <p>OK</p> <p>OBS (1)</p>
	<p>7.- Aduce la Delegada que los profesionales adscritos a la Delegada cuentan con la aptitud y experiencia para la prestación del servicio. En relación con la parte administrativa se requiere fortalecer sus conocimientos en la labor que desarrollan.</p> <p>Dispone del recurso tecnológico acorde con las necesidades de la Delegada. La infraestructura en la sede Central presenta inconveniente para la prestación del servicio, pues las instalaciones no permiten el desplazamiento de usuarios con discapacidad, mujeres embarazadas y población de la tercera edad.</p>	<p>OBS (2)</p>
	<p>8.-. Se estableció que existen registros (formatos) para proporcionar evidencia de la actividad que realizan. Los documentos producidos no se encuentran identificados.</p> <p>El servicio se presta de acuerdo a con la normatividad vigente, a las directrices impartidas por la Personería Delegada para la Coordinación del eje del Ministerio Público y se materializa conforme al procedimiento que se venía aplicando.</p> <p>Respecto a los requerimientos ciudadanos, manifiesta la Personera Delegada que de acuerdo al impacto del requerimiento se realiza el acompañamiento del usuario hasta la entidad involucrada en busca de una solución acorde con lo solicitado.</p>	<p>OM(3)</p>
	<p>9.- Selectivamente se revisó el requerimiento con Sinproc N° 20371/14 del 25 de marzo, de actuación surtida ante los Juzgados Civiles Municipales y los registrados con N° de Cordis 2014ER277110 del 23 de abril ante la Secretaria de Movilidad, 2013ER72927 del 25 Nov; 2014ER5886 del 29 enero; 2013ER73494 del 26 Nov, encontrando que surtieron un trámite oportuno y ajustado al procedimiento..</p>	<p>OK</p>
	<p>10.- Se evidenció en la página Web de la Entidad información disponible relacionada con la prestación del servicio.</p>	<p>OK</p>
	<p>11.- Estableció los siguientes puntos de control para la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designación de un profesional para la atención diaria de usuarios. - Delegó un funcionario para cada uno de los procesos que atiende por competencia. - Implementó planilla de asignación de procesos. 	<p>OBS (3)</p>

DERECHOS Y DEBERES <small>Individuo y Sociedad</small> Personería de Bogotá, D.C.	INFORME DE AUDITORIA		Código: 13-RE-05
	Versión: 4		Página: 4
	Vigente desde: 12-05-2014		

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe mensual por funcionario en relación con las actuaciones surtidas efectuando las recomendaciones a aquellos que los requieran a través de memorandos. - Reuniones periódicas, de lo cual no obra registro. 	
	12.- Los funcionarios son evaluados de acuerdo al grado de cumplimiento de las funciones encomendadas y se materializa con la evaluación de desempeño que se efectúa semestralmente.	OK
	13.- Asevera la delegada que los documentos propios de la dependencia se tienen proyectados a conservar por un año. En la fecha de la auditoria se registran archivos a partir de 2012.	OK
	14.- Adelantan la encuesta de satisfacción del usuario, sin embargo no allegó registro de su tabulación y diagnóstico que le permita establecer la viabilidad de adelantar acciones de mejora en la prestación del servicio.	OM (4)
	15.- Manifiesta la Personera Delegada que en ejercicio de la actividad que desarrolla, no ha detectado productos no conformes, que le permitan implementar acciones correctivas o preventivas.	OK
7	<p>El sistema de correspondencia Cordis se encontró al día y funcionando (anexo semáforos de alarmas de tramites).</p> <p>Se efectuó verificación del estado del sistema SINPROC, y en este sentido se consultó los requerimientos ciudadanos ingresados bajo los números 202815 (cuenta con actuaciones que no han sido ingresadas), 210366, 218956, 224841, 235074 y 232420 los tres últimos archivados.</p>	OBS (4)
OTROS	<p>Selectivamente se revisaron las carpetas de los funcionarios Azucena Uribe Carreño y Mireya Isabel Suárez Arroyo, encontrando que les fueron fijados compromisos dentro del plazo estipulado.</p> <p>Se ha adecuado un lugar para el manejo del papel REUTILIZABLE.</p>	

FORTALEZAS:

1. La atención personalizada se efectúa con alto grado de sensibilidad y encaminada a la satisfacción del usuario

NO CONFORMIDADES - NC -

Adelantar las acciones que permitan eliminar la causa raíz que las originó

OPORTUNIDADES DE MEJORA - OM -

(1) De manera conjunta con la oficina de Gestión Documental, tratar lo relacionado con el manejo del archivo (tablas de retención documental)

(2) Enterar a la Coordinación del eje de Ministerio Público sobre los riegos detectados con el fin de evitarlos, y/o reducirlos.

(3) Con el acompañamiento de la Dirección de Planeación tratar lo relacionado a la identificación de la dependencia que produce los registros

(4) Realizar la tabulación de satisfacción del usuario con el fin de que le permita establecer la viabilidad de adelantar acciones de mejora en la prestación del servicio; del mismo modo, revisar y actualizar en el

documento utilizado para ello, lo relacionado con el logo y estado de versión.

OBSERVACIONES - OBS -

- (1) Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería, con los funcionarios adscritos a la Dependencia.
- (2) Tomar las medidas de contingencia necesarias que permitan la prestación del servicio, teniendo en cuenta que en un futuro al parecer será reubicada la dependencia.
- (3) Dejar registro de las reuniones efectuadas con el fin de evaluar el cumplimiento de las actividades planificadas frente a las ejecutadas y de los ajustes realizados
- (4) Depurar el sistema Sinproc, en el sentido de ingresar las actuaciones que fueron surtidas en atención a los requerimientos ciudadanos tramitados y a su vez registrar el archivo de los concluidos.
- (5) Adoptar puntos de control, en lo que respecta al manejo de la correspondencia interna que debe ser entregada a los profesionales para su trámite.

Número de no conformidades

2

Oportunidades de Mejora

4

Observaciones

5

FIRMA AUDITOR

Aprobó Jefe Oficina Control Interno