

DERECHOS Y DEBERES Personería de Bogotá, D.C. Individuo y Sociedad	INFORME DE AUDITORÍA		Código: 14-RE-03
			Versión: 01 Página: 1
	Vigente desde: 28-09-2015		

(1) TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
	X		
(2) OBJETIVO	Verificar el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de los Planes y Programas Institucionales.		
(3) ALCANCE	Contribuir en el asesoramiento a la Alta Dirección en la continuidad de los procesos administrativos, la evaluación de los planes establecidos y la aplicación de correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, contemplados en el POA de la vigencia.		
(4) PROCESO AUDITAR	"Garantía y Materialización de Derechos" - Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor.		
(5) AUDITOR (ES)	Jesús Alfonso Escamilla Cháves		
(6) PERÍODO AUDITADO	Enero - Septiembre		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	23 al 30 de noviembre de 2015		
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	1. Normograma		
	2. Norma de Calidad NTCGP: 1000:2009		
	3. Elementos del MECI - 2014		
	4. Otros		

CALIDAD			
(8) CRITERIOS DE AUDITORIA	(9) NUNERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
1	Nomograma	En el normograma del proceso : Garantía y Materialización de Derechos , publicado en la Intranet, se corrobora que la actividad desarrollada por PD auditada, se encuentra acorde con la normatividad aplicable al proceso y en especial por la Ley 1480 de 2011 y el Acuerdo Distrital N° 514 de 2012.	C
2	8.5. Mejora. 8.5.1. Mejora Continua	Cuenta con la caracterización del proceso identificado con el código 04-PR-01, al igual que con sus respectivas políticas de operación en cumplimiento de la circular N° 01 del 20 de mayo de 2015. Con la actualización del Mapa de procesos, la P.D. para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor, aporta al proceso denominado "Garantía y Materialización de Derechos" En cuanto al hacer del ciclo PHVA, se establece las siguientes salidas producto del desarrollo de las actividades: 1. Adelantar gestiones que conduzcan a la materialización de derechos. Gestión que es adelantada de acuerdo a la normatividad aplicable a la labor que desarrolla. Se establece que recepciona los requerimientos con posible vulneración de derechos a través de la Línea 143, Programa 24 Horas, Centros Comerciales, vía web, personal, correspondencia, traslados SINPROC, entre otros. En este sentido, orienta al ciudadano sobre la ruta para restablecer el derecho posiblemente vulnerado. Teniendo en cuenta la decisión adoptada por el ciudadano, se le asiste sobre la ruta que puede utilizar para materializar su derecho y en un tercer caso, se interviene de manera directa	C

PA

		ante el productor, el proveedor o prestador del servicio, el cual tiene 15 días hábiles para responder. 2. Adelantar gestiones tendientes a la apropiación de derechos y deberes de los potenciales agentes vulneradores. Se viene adelantando sensibilización a la ciudadanía a través de módulos temáticos sobre los posibles agentes vulneradores; igualmente, con material promocional sobre la gestión que desarrolla (folletos, comerciales institucionales en horarios triple A, periódico ADN, charlas de sensibilización en el Centro de Atención a la Comunidad -CAC- y próximamente por intermedio de una cartilla didáctica que ilustra sobre los derechos del consumidor y deberes del proveedor). 3. Visibilizar situaciones de vulneración de derechos en los medios de comunicación internos y externos a fin de evitar la reiteración. En este sentido, presenta mensualmente a la -P.D.C.MP Y DDHH- un informe vía correo electrónico sobre los casos que considera pueden generar alertas. 4. Denunciar ante las instancias competentes las situaciones las situaciones de vulneración de derechos en conocimiento de la Entidad. En cuanto al citado hacer, evalúa el hecho irregular detectado y corre traslado a la autoridad judicial o administrativa correspondiente, de lo cual elabora un informe que es remitido a la citada Coordinación.	
	Plan de mejoramiento	En la pasada vigencia esta personería no fue objeto de auditoría integral y por ende no adelantó Plan de Mejoramiento	
	Mapa de riesgos	Aduce el Delegado que tanto el como su equipo de trabajo tienen conocimiento del Mapa de Riesgos del proceso y de las acciones previstas para su mitigación.	

MECI – GESTIÓN			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(12) VERIFICACIÓN	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO (C –OBS) (Abierta-Cerrada)
3	POA	<i>"Meta 1. Establecer guías de gestión efectiva y especializada para la gestión de los requerimientos ciudadanos, que conduzca a la materialización de los derechos."</i> Aduce el delegado que para la presente vigencia, la elaboración de las guías se inició en el mes de junio y una vez aprobadas por parte del responsable del proceso, son incluidas en el link "Ruta de soluciones" de la Página Web de la Entidad. Obran correos electrónicos sobre la elaboración y presentación a la P.D.C. MP y DDHH de las siguientes guías: 1. Qué debo hacer si quiero devolver un bien que compré? (Devolución, garantía, retracto) 2. Qué debo hacer si quiero hacer efectiva la garantía de un bien inmueble? 3. Cómo tramitar el cambio de medidores de energía? 4. Cómo tramitar el cambio de medidores de agua?	C

INFORME DE AUDITORÍA

Código: 14-RE-03

Versión: 01

Página: 3

Vigente desde:
28-09-2015

5. Qué debo hacer ante cobro de intereses exagerados en préstamos? (Instituciones vigiladas por Superfinanciera y entidades no vigiladas)

Indicador: 5 de guías de gestión efectiva y especializada implementadas de igual número programadas.

"Meta 2. Implementar mesas de aprendizaje e interacción que permitan recolectar, unificar y difundir el "saber-hacer" de la atención al ciudadano en la Personería."

Presentó los soportes (planillas de asistencia y publicidad alusiva al tema a tratar) que justifican haber preparado y realizado cinco (5) mesas de aprendizaje relacionadas con :

1. Qué debo hacer si quiero devolver un bien que compré?.
2. Derecho al Retracto, devolución y garantía.
3. Opciones de actuación frente a problemas del consumidor (Demanda, denuncia administrativa y acción popular).
4. Protección de los Consumidores en la compra de vivienda.
5. Consumidor del Comercio Electrónico.

Mesas que fueron expuestas a los servidores convocados por la P.D.C.MP y DDHH y el Personero Delgado.

Indicador: 5 mesas de aprendizaje realizadas de igual número programadas.

C

"META 3. Consolidar el programa de capital relacional con las entidades responsables de la materialización de los Derechos a través de la formalización de convenios."

Obra evidencia de haber estructurado y presentado a la P.D.C. MP y DDHH el 3 de agosto del año en curso, propuesta para la Celebración de Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la Superintendencia Financiera y con la Superintendencia de Industria y comercio.

Sobre el particular, afirma el Delegado que se encuentran en revisión en la Coordinación.

Indicador: 1 de convenio proyectado de igual número programados.

C

"META 4. Implementar un programa especial de cualificación e integración de la gestión de los requerimientos ciudadanos"

Presentó el informe solicitado el 29 de julio de 2015 a la PDC, MP y DDHH, sobre el tratamiento efectuado a la recepción de requerimientos interpuestos de manera reiterativa e incoherente, por ciudadanos conflictivos.

Indicador: 1 informe presentado de igual número solicitado.

C

"META 5. Realizar lectura de ciudad a través de la generación de alertas con base en los requerimientos ciudadano."

Presentar a la Coordinación un (1) informe mensual sobre situaciones de alerta originados en la gestión de los requerimientos ciudadanos.

Selectivamente fueron verificados los correos electrónicos del 16 de marzo, 9 de julio, 31 de agosto, 30 de septiembre y 3 de noviembre, los cuales demuestran haber presentado a la

C

HA

		P.D.C. MP y DDHH, el informe mensual sobre situaciones consideradas por la Delegada como Alertas. Indicador: 10 informes presentados de 12 solicitados.	
		<i>"META 6. Generar y aplicar los instrumentos de reflexión y apropiación con los potenciales agentes vulneradores de derechos y con las poblaciones vulnerables, con un criterio de focalización."</i> Presentó los soportes relacionados con la elaboración de (4) módulos educativos para la difusión de derechos y deberes en relación a: 1. <i>Derechos del consumidor de servicios del turismo y transporte aéreo.</i> Se evidencia lista de asistencia, contenido e informe sobre la forma de difusión, del módulo educativo enunciado, dirigido a los alumnos de último año del Colegio Renato Descartes de la Localidad de Kennedy, el 9 de septiembre de 2015,. 2. <i>Protección de los consumidores de Vivienda.</i> Dirigido a Madres Comunitarias de la localidad de Bosa, realizado 28 de septiembre. 3. <i>El papel de la administración distrital de Bogotá D.C. y del ministerio público en la protección del consumidor.</i> 4. <i>Derecho de reclamación por facturación excesiva ante las empresas de servicios públicos</i> Los dos (2) últimos ya se encuentran elaborados los contenidos, se espera realizar su difusión para el mes de Diciembre, conforme al cronograma establecido. Indicador: 2 de espacios de reflexión realizados de 4 programados	C
		<i>"META 7. Desarrollar e institucionalizar rutas para la instauración y efectivo seguimiento a las denuncias, demandas y acciones disciplinarias, respecto de asuntos de competencia de las áreas de Ministerio Público y protección de Derechos Humanos."</i> Meta que contempla dos actividades para su cumplimiento. 1. <i>Presentar a la Coordinación un (1) informe mensual sobre identificación de situaciones que deben ser denunciadas y de seguimiento a las denuncias instauradas.</i> Se verificó entre otros correos los remitidos el 16 de marzo, 9 de julio, 31 de agosto y 30 de septiembre y 3 de noviembre, en los cuales de evidencia el envío del informe solicitado. Indicador: 10 informes presentados de 12 solicitados 2. <i>Presentar a la Coordinación, un (1) informe durante el trimestre, sobre situaciones que se consideren de alto impacto</i> Presentó a la Coordinación reporte trimestral de denuncias conocidas por los funcionarios en el ejercicio del cargo, consideradas por su naturaleza como de alto impacto enviadas el 16 de marzo, 9 de julio y 30 de septiembre. Indicador: 3 informes presentados de 4 requeridos	C

	Indicadores.	Esta delegada reporta a la Coordinación las actuaciones adelantadas, quien a su vez la consolida con la información registrada por las demás delegadas que aportan al proceso.	C
	Autocontrol	Se evidencia como mecanismos de autocontrol los siguientes instrumentos: - Hoja de Exel para el seguimiento y control de los requerimientos ciudadanos, que muestra la trazabilidad desde su ingreso a la delegada hasta que se ordena su archivo. Este método permite conocer cada uno de las actuaciones surtidas dentro del mismo y el profesional que la adelantó, e igualmente refleja si el derecho se materializó o no. - Efectúa revisión permanente que efectúa a los sistemas Cordis y Sinproc. - Implementó plantilla para el reparto de asuntos a los profesionales. - Como seguridad de la información se mantiene constantemente actualizada la información y de ella se toma un back up 2 veces a la semana. Al revisar la pantalla de los computadores de los puestos de trabajo de los funcionarios de la PD de la Coordinación se observó que cuentan con los mensajes alusivos a la Campaña de Autocontrol que la OCI está realizando.	C
4	Otros	Obra constancia del acta de entrenamiento puesto de trabajo, de la funcionaria Miryan Orjuela Pérez. Plan anticorrupción: Aduce el delegado que conoce las cuatro estrategias incluidas sus acciones y el mapa de riesgos de corrupción.	C

(13) RECOMENDACIONES:

Continuar implementado mecanismos de autocontrol en la gestión que realizan, lo cual se verá reflejado en la prestación del servicio .

(14) NÚMERO DE OBSERVACIONES:	0
-------------------------------	---

(15) FORTALEZAS:

Aplica mecanismos de autocontrol, lo que permite contribuir al mejoramiento continuo del proceso.

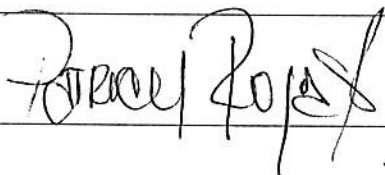
(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:	0
----------------------------------	---

(18) CONCLUSIONES:

Cumple con los objetivos y metas institucionales

(19) FIRMA: AUDITOR (ES)	
-----------------------------	---

(20) APROBO: JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	
--	---