



(1) TIPO DE EVALUACIÓN	AUDITORÍA INTEGRAL	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO	AUDITORÍA ESPECIAL
	X		
(2) OBJETIVO	Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los criterios de auditoría. 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	Atención de Requerimientos Ciudadanos (3) – Supercade de las Américas		
(5) AUDITOR (ES)	Pedro Hernando Caicedo Barrero. Comisión No. 015 Yennifer Gómez Guzmán – Contratista de Apoyo		
(6) PERÍODO AUDITADO	Segundo Semestre de 2016		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	30 de septiembre al 07 de octubre de 2016		
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	1. Normatividad		
	2. NTCGP 1000:2009		
	3. MECI - 2014		

CALIDAD			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUNERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
1.	Normatividad	Normatividad aplicada se encuentra vigente y está acorde con la actividad desarrollada por la sede del Supercade de las Américas, en lo que respecta a la Orientación Jurídica al Ciudadano y Servicio de Conciliación.	C
2.	4.1 Requisitos Generales	En desarrollo de la auditoría al proceso de Atención de Requerimiento Ciudadano en el Supercade de las Américas está se realizó a los servicios de orientación y asistencia jurídica al ciudadano y el centro de conciliación. Se evidenció que los funcionarios desarrollan su gestión cumpliendo el Protocolo General para la Atención de Requerimiento Ciudadano 03-PC-01, Protocolo para la Atención Presencial de Requerimiento Ciudadano 03-PC-02 y el Procedimiento de Conciliación 03 PT-01.	C
2.	4.2 Gestión Documental	Los registros que soportan la operación del Supercade de las Américas se encuentran debidamente documentados y controlados y se evidencian en el Protocolo General para la Atención de Requerimiento Ciudadano 03-PC-01, Protocolo para la Atención Presencial de Requerimiento Ciudadano 03-PC-02 y el Procedimiento de Conciliación 03 PT-01.	C
2.	5.2 Enfoque al cliente	Se estableció que el servicio prestado cumple con las necesidades y expectativas de los usuarios, y se evidencia en parte con las notas de reconocimiento consignadas por los usuarios.	OBS (1)

Handwritten signature



		No obstante, se observó la necesidad de capacitar permanentemente a los funcionarios en materia normativa ante los constantes cambios en la legislación	
2.	6 Gestión de los Recursos 6.2 Talento Humano	En el Supercade de las Américas cuenta con un grupo interdisciplinario de siete (7) servidores públicos distribuidos de la siguiente forma: 1. Un coordinador, profesional especializado 222-07 2. Cuatro (4) funcionarios en los Módulos 3. Una Secretaría 4. Una abogada para conciliación Al ser una atención personalizada en los servicios de orientación y asistencia jurídica al ciudadano y Centro de Conciliación, se observa que la afluencia de usuarios es constante, situación que obliga a la permanencia continua de los funcionarios en los puestos de trabajo. En consecuencia ante la ausencia de cualquier funcionario, la entidad no cuenta con un mecanismo para reemplazarlo y atender la demanda por el servicio. Lo anterior, es una inconformidad manifiesta de los funcionarios al no poder asistir a las actividades de capacitación y bienestar entre otras.	OBS (2)
2.	6 Gestión de los Recursos 6.3 Infraestructura	Los módulos asignados a los funcionarios adscritos al Supercade de las Américas (módulos y sillas), son de propiedad de la Administración Distrital y la infraestructura es adecuada para alcanzar el cumplimiento de los requisitos y objetivos propuestos. Adicionalmente, se benefician del servicio de digiturno que a su vez se encuentra incorporado en los equipos de cómputo, lo que hace junto con el Sistema Integrado de (SINPROC), brindar un servicio oportuno y eficaz. Se observa que no se está dando cumplimiento a lo dispuesto a la Resolución 0018 de 2016, proferida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en cuanto al deber de subir la documentación e información en PDF relativa a los trámites, solicitudes recibidas y procedimientos finalizados al aplicativo del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición SICAAC, debido a que carece del equipo necesario para escanear dicha información.	OBS (3) /
2.	6 Gestión de los Recursos 6.3 Ambiente de Trabajo	El ambiente de trabajo está enmarcado dentro de la actitud de servicio, de orientar y de satisfacer las necesidades del ciudadano. No obstante, el servidor público está expuesto a innumerables riesgos especialmente por contagio de enfermedades, usuarios problemáticos y agresión física por parte del usuario, entre otros.	C

2.	8.2. 1 Satisfacción del cliente	Se evidencio la aplicación de la encuesta de Evaluación de Servicio al Ciudadano (código 15-RE-10), para conocer la percepción y/o satisfacción del mismo; sin embargo, no obra evidencia sobre su tabulación y análisis para la adopción de acciones de mejora conforme a los resultados obtenidos.	OBS(4) ✓
MECI - GESTIÓN			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUNERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11)CUMPLIM IENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
3.	-MECI 1000: 2014 – 1.2.4 Indicadores de Gestión	Al indagar sobre el formato de la hoja de vida de los indicadores, el funcionario que atiende la auditoria manifiesta no tener conocimiento en la identificación y manejo de los mismos, toda vez que dicha labor corresponde a la Coordinación de Ministerio Público y Derechos Humanos.	C
3.	MECI 1000: 2014 – 1.3 Administración del Riesgo	Sobre el mapa de riesgos del proceso, manifiesta no tener conocimiento sobre la identificación y manejo de los mismos. Asegura que es labor de la coordinación y su intervención se limita a rendir la información sobre la gestión que realizan los funcionarios adscritos a esta sede.	C
3.	MECI 1000: 2014 – 2.1.1 Autoevaluació n del Control y Gestión	Se evidencia que se aplica la encuesta de satisfacción al usuario (formato 15-RE 10) por parte de los funcionarios que integran el equipo de trabajo, la cual es tenida encuesta para elaborar los informes propios de la sede. De modo similar, se elabora el “Informe de Actividades de la Sede”, “Informe sobre Asesoría y Orientación en PQRS” y de Actuaciones”; todo esto con el propósito de ejercer el control y seguimiento a la gestión de la sede.	C
	SIGA.	Por la naturaleza de la actividad que se desarrolla, la atención es personalizada y de respuesta inmediata, por lo tanto esto no genera ningún tipo de archivo. Por otro lado, la documentación recaudada dentro del proceso de conciliación, se encuentra conforme a las Tablas de Retención Documental dispuestas para su manejo.	C
	PIGA	Se evidencio que aplican la Política de Cero Papel, con medidas de reciclaje y ahorro en los sitios de trabajo. De todas maneras los funcionarios conocen las piezas comunicativas sobre la Política Ambiental y el Programa de Gestión Ambiental de la Entidad.	C



Solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, el suministro de los equipos que permitan dar cumplimiento a lo dispuesto a la Resolución 0018 de 2016, proferida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en cuanto al deber de subir la documentación e información en PDF relativa a los trámites, solicitudes recibidas y procedimientos finalizados al aplicativo del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición-SICAAC.

Adoptar las medidas de contingencia necesarias que permitan dar continuidad a la prestación del servicio, en caso de faltas temporales de su titular, generadas por capacitaciones, programas de bienestar, actividades lúdicas, incapacidades, entre otras.

Determinar las necesidades de capacitación de los funcionarios del Supercade de las Americas para éstos estén a tono con la normatividad vigente, en temas de su competencia.

**(14) NÚMERO DE
OBSERVACIONES:**

(Aplica para Auditoría
Integral)

Cuatro (4)

(15) FORTALEZAS:

(Aplica para Auditoría Integral)

El SuperCade de las Americas cuenta con un equipo de trabajo comprometido con los preceptos de la "CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO" en especial en la "Orientación y Asistencia Real al Ciudadano. Labor que se cumple con amabilidad, con saber escuchar, con ayudarle a la gente e interactuando con el ciudadano para entregarle un servicio asertivo que satisfaga sus necesidades y expectativas.

Realizan seguimiento diario a las actuaciones descritas en el formato dispuesto para tal efecto con el fin de verificar la materialización efectiva de los derechos,

(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:

(Aplica para Calidad)

**(17) NÚMERO DE NO
CONFORMIDADES:**

(Aplica para Calidad)

(18) CONCLUSIONES:

El SuperCade de las Americas al igual que los demás, son puntos donde la Administración Distrital presta los servicios de información, orientación, atención de trámites y recaudo de las entidades del orden distrital. Los servicios que presta la Personería de Bogotá en lo que respecta a la Orientación Jurídica al Ciudadano y Servicio de Conciliación que se deben mantener y fortalecer.

**(19) FIRMA:
AUDITOR (ES)**



(20) APROBO:
JEFE OFICINA CONTROL
INTERNO