DERECHOS Y DEBERES Individuo y Sociedad Personería de Bogotá, D.C.	INFORME DE AUDITORÍA	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, contemplados en el POA 2014.	
PROCESO	Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Publico y Derechos Humanos. Personería Delegada para la Protección de Infancia, Adolescencia, Adulto Mayor, Mujer y Familia	
AUDITOR COMISIÓN No.	Ruth María Soto Chávez No. 004	
PERÍODO AUDITADO	Enero a Abril de 2014	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	24 /04/2014	
CRITERIOS DE AUDITORÍA	1. Normatividad Vigente. 2. POA 2014 de la Coordinación de del Ministerio Publico y Derechos Humanos. 3. Requisitos de la Norma Técnica de Gestión NTCGP 1000:2009. 4. Otros aspectos	

CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	OBSERVACIÓN/NO CONFORMIDAD	REQUISITO QUE INCUMPLE
1	Normatividad aplicada se encuentra acorde con la actividad que desarrolla.	OK
2	En el periodo auditado, no cuenta con un Plan Operativo Anual –POA oficial específico para el desarrollo de la gestión de la delegada, como quiera que según lo informado por la funcionaria que atendió la auditoria, este se encuentra en proceso de estructuración por parte de la Personería Delegada para la Coordinación del Ministerio Publico y Derechos Humanos. Se observan informes mensuales y consolidados de las actuaciones desarrolladas por la Personería Delegada en : - Ministerio Publico en los procesos que intervino (restablecimiento de Derechos, Medidas de Protección, seguimientos y otras actuaciones). -Atención a los requerimientos ciudadanos relacionados con vulneración DDHH por población niños(as), adolescentes, mujer, adulto mayor y personas en situación de discapacidad, entre otros) -Visitas administrativas con enfoque de garantía de derecho. - Sensibilización y capacitaciones efectuadas.	*OB(1)*

	1. Se pudo observar que la funcionaria encargada de atender la auditoria tiene conocimiento del documento (Manual de Calidad) que se encuentra en la intranet/SIG, versión 6. De otra parte, en la SIG se incluye en la caracterización el macroproceso Derechos Humanos - Proceso Capacitación DDHH y Derecho Internacional. De igual manera se registran los siguientes documentos que soportan el proceso: Capacitación DDHH y Derecho Internacional Humanitario, Divulgación y Promoción DDHH, Ejercer Ministerio Publico ante Comisarias de Familia, Visitas, Inspección y seguimiento garantías DDHH, los cuales se encuentran desactualizados por lo cual se requiere con el acompañamiento de la Dirección de Planeación efectuar la correspondiente actualización del proceso y los documentos, en cumplimiento de la Circular 001 de 2014.	(4.2.2) N.C.
3	2. Para realizar las funciones y actividades asignadas en el acuerdo 514 de 2012, cuenta con un recurso humano asignado así: 20 funcionarios de carrera, 4 Provisionales y 4 contratistas -Tecnológico: Los funcionarios que permanecen en las instalaciones de la Delegada y que atienden usuarios tiene asignado un computador y el sistema de información para la recepción del requerimiento ciudadano, así como, de impresora y scanner para cumplir con los requisitos del cliente. Con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente: Solicitó a la Dirección de TIC, mediante correos electrónicos del 23 de enero y 14 de marzo de los corrientes, la adecuación de módulo de requerimiento ciudadano, a las necesidades de la delegada de familia de acuerdo a los temas que esta desarrolla. Igualmente capacitación en el manejo del SINPROC a los funcionarios de la delegada que ejercen MP, teniendo en cuenta las actuaciones dentro de los radicados. Obra lista de asistencia el 14/3/2014 de la capacitación realizada.	*(5.2).* *Ok*
	3. La funcionaria encargada de atender la auditoria tiene conocimiento de la política de calidad, en el mismo sentido la ubico en el Manual versión 6, dispuesto en la intranet.	*(5.3).* *Ok*
	4. Efectuó actualización al Mapa de Riesgos, remitido a la Coordinación, igualmente reunión de trabajo el 29/01/2014, obra acta de lo actuado, haciendo mención del tema del Mapa de Riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.	*(5.6)* *Ok*
	5. Se establecio que el proceso se encuentra ubicado en la intranet/SIG Mediante prueba selectiva se validó el procedimiento denominado "Ejercer Ministerio Publico ante Comisarias de Familia" al igual que el formato intervención del Ministerio Público.	*(7.1)* *Ok*
	6. Los siguientes son los mecanismos para atender las necesidades del usuario: La Página web de la entidad, reposa información disponible relacionada con la prestación del servicio. Atención de Requerimientos Ciudadanos, allegados por medio escrito, personal, línea 143, programa 24 horas, entre otros y que son incorporados	(7.2.3) Ok

	en el Sistema SINPROC. Se observó información relacionada con los servicios que presta la Delegada mediante afiches, plegables.	
	7. Los siguiente asuntos desarrollados en la Delegada fueron divulgados en los diferentes medios de comunicación -Atención a la problemática del Maltrato Infantil en el Distrito Capital. - Por solicitud de la Personería de Bogotá D.C., las autoridades, rescataron cinco personas en condición de discapacidad que habitaban en la Localidad de Ciudad Bolívar.	(7.5.1) Ok
	8. Los formatos que son utilizados para registrar la gestión se encuentran en la intranet/SIG.	(7.5.2) Ok
	9. Se efectúo verificación mediante prueba selectiva a los requerimientos ciudadanos radicados en el Sistema SINPROC observando actualizado el correspondiente trámite Los informes que presentan los funcionarios se corroboran con las evidencias que aportan.	(7.5.3) Ok
	10. Se llevó acabo la actualización de las tablas de retención documental. La Delegada cuenta con archivos de la vigencia 2012.	(7.5.5) Ok
	11. Se está aplicando un formato de encuesta a los usuarios que acuden y se atienden en la Delegada, para que evalúen el servicio prestado como excelente, bueno, regular o malo. Sin embargo, no se ha efectuado tabulación ni análisis a las encuestas diligenciadas, a fin de utilizar dicha información.	(8.2.1) OB(2)
	12. A la fecha de la auditoria no han detectado producto no conformes	(8.3) Ok
5	- Se evidencio la fijación de compromisos a los 20 funcionarios de carrera adscritos en la delegada - Medidas de reciclaje y ahorro de papel – evidencias. Cajonera exclusiva para el papel reciclado y de uso permanente. - El sistema de correspondencia Cordis se encontró al día y funcionando de acuerdo al reporte (semáforo de alarmas de tramites) Se efectuó verificación del estado del sistema SINPROC, encontrando que los asuntos a cargo de los funcionarios encuentran en estado trámite (Alarmas verdes).	Ok

FORTALEZAS:

- Aplica mecanismos de autocontrol como (programación de turnos de Ministerio Público en las Comisarias de Familia, planillas de asistencia, cronogramas y organigramas, entre otros), para realizar seguimiento a la gestión, igualmente, cuenta con un diagnóstico actualizado de la dependencia en relación con cada una de las actividades que adelanta como Ministerio Público.

- La atención al usuario se efectúa de manera eficiente y oportuna por parte de los funcionarios asignados en para realizar dicha labor.

OPORTUNIDADES DE MEJORA:
Proceder a la actualización del proceso en la intranet conforme lo indicado por la circular No.001 de 2014 de la Dirección de Planeación.

Número de NO Conformidades	**1**

Número de Observaciones	**2**

FIRMA DE LOS AUDITORES	