



(1) TIPO DE EVALUACIÓN	DE	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		<b>Atención de Requerimientos Ciudadanos (3)</b>		
(5) AUDITOR (ES)		Líder: Andrea Mantilla, y contratista de apoyo: Jennifer Gómez.		
(6) PERÍODO AUDITADO		Primer semestre de 2016.		
(7) FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA		30 de septiembre al 7 de octubre de 2016.		
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	DE	1. Normatividad		
		2. NTCGP 1000:2009		
		3. MECI - 2014		

DIRECCIÓN CENTRO DE CONCILIACIÓN			
CALIDAD			
(8) CRITERIOS DE AUDITORÍA	(9) NUNERAL DE LA NORMA	(10) HALLAZGO	(11) CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL (C-NC-OBS) (Abierta-Cerrada)
1.	Normatividad	Se encuentra ubicada en la Intranet Código 01-RE-05 versión 3 vigente 17-06-2015.	C
2.	4.2.3 g) Control de documentos	<p>Se observa que las solicitudes de conciliación y demás documentos que soportan el trámite adelantado es archivada conforme a lo señalado en las Tablas de Retención Documental dispuestas para la dirección auditada e igualmente con registro en el Sistema Integrado de procesos –SINPROC-</p> <p>El trámite conciliatorio desde su solicitud hasta su archivo es incluido y actualizado permanentemente en la base de datos del Centro de Conciliación, (registrado en libros de actas y radicador – puntos de control).</p>	C
	4.2. Manual de calidad	<p>Se evidencia que en el formato de solicitud de conciliación código 03-RE-09 se encuentra incorporado un acápite donde se advierte al usuario “EL PACTO POR LA TRANSPARENCIA” en el cual se advierte que en conflicto a conciliar no se encuentran funcionarios o personas que tengan vínculo con la Personería de Bogotá D.C.</p> <p>Obra en la intranet el Procedimiento de Conciliación, Código: 03-PT-01 versión 2 vigente 18-05-2016, documentos y los formatos que permiten el cumplimiento de sus funciones, los cuales hacen parte del listado maestro de documentos del Sistema</p>	C



		<p>Integrado de Gestión -SIG-</p> <p>Se observó que a partir de enero de la presente vigencia se cumple con el ingreso de la información (datos de las partes intervinientes y del abogado conciliador) dispuesta en el aplicativo el SICAAC (Sistema de Información de la Conciliación Arbitraje y Amigable Composición) dispuesto por el Ministerio de Defensa y del Derecho.</p>	
	<p>5.4 Planificación</p>	<p>La caracterización del proceso al que aporta cuenta con el ciclo PHVA y la política de operación, observando que ésta última se encuentra repetida dentro del formato.</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas de los clientes y para ello se tiene implementada una agenda donde se fija el abogado conciliador, fecha y hora de la audiencia de acuerdo a la disponibilidad del punto de atención, al igual que la validación del asunto propuesto por parte del abogado conciliador.</p> <p>Diariamente efectúa reparto a los abogados conciliadores con un promedio de 5 solicitudes por día, conforme a lo manifestado por la funcionaria que atiende la auditoria debido a la demanda de solicitudes las fechas para audiencias vienen fijando a mes y/o mes y medio de recibida.</p> <p>Se establece que durante el periodo auditado se realizaron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliaciones efectivas: 1.449.</li> <li>- Con acuerdo total: 1.396.</li> <li>- Con acuerdo parcial: 65.</li> <li>- No acuerdo: 1.459.</li> </ul>	<p>C</p>
	<p>6.2 Talento Humano</p>	<p>Se evidencia que todos los abogados conciliadores son titulados, con diplomado en Conciliación y registro del Ministerio de Justicia y del Interior.</p> <p>Cuenta con el siguiente recurso humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la sede central 6 abogados,</li> <li>- Supercade de Suba 2</li> <li>- Supercade carrera 30, Américas, 20 de Julio, Bosa, Casas de Justicia y SAU se presta el servicio con 1 abogado.</li> </ul> <p>Manifiesta el funcionario que atiende la auditoria, que es necesario ampliar el número de funcionarios debido a que solo se cuenta con uno para realizar la recopilación y seguimiento a los acuerdos finales y demás puntos de atención.</p> <p>A la fecha de la auditoria no se ha realizado capacitación tendiente a la actualización de los conciliadores adscritos al centro, a pesar haberla</p>	<p>C</p>



		<p>solicitado a la Dirección de Talento Humano mediante correos electrónicos</p> <p>Se efectúa entrenamiento del puesto de trabajo a los nuevos funcionarios en el formato con Código 07-RE-39.</p>	
	7.2.3 Comunicación con el cliente.	<p>Obra en la página web de la entidad un link de Centro de Conciliación y este es alimentado por la Direcciones de TIC y Planeación.</p> <p>Adicionalmente en la ventanilla de información del centro, se encuentran expuestos los asuntos que son conciliables, requisitos para cada trámite, la competencia y la gratuidad del servicio.</p>	C
	8.2. Seguimiento y medición	<p>Obra soporte del diligenciamiento del formato de Evaluación del Servicio al Ciudadano (15-RE-10), y de la tabulación efectuada a las mismas con el fin de mejorar la prestación del servicio.</p> <p>Se evidencian 9.336 solicitudes de conciliación en el semestre de las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fueron efectivas 1.449.</li> <li>- Con acuerdo parcial 1396</li> <li>- Acuerdo parcial: 65</li> <li>- No acuerdo: 1459</li> <li>- Promedio diario: son 52 solicitudes.</li> </ul> <p><b>Observación:</b> Se establece que se encuentran pendientes por ingresar 6234 registros de cierres de caso en el SICAAC, debido a la insuficiencia de tiempo para digitalizar la información.</p> <p>Allegó carpeta con las evidencias de haber efectuado seguimiento de manera telefónica a los acuerdos parciales y totales en el formato con código 03-RE-05, a cargo de un funcionario designado para ello.</p> <p>Los sistemas SINPROC y CORDIS al día y funcionando.</p>	OBS (1)
	8.5. Mejora	<p>Se evidenció la actualización del Reglamento Interno del Centro de conciliación, el cual fue socializado al equipo de trabajo mediante correo electrónico.</p>	C
3.	POA	<p>META POA. Priorizar y focalizar la atención del Centro de Conciliación encaminada a la atención de la población con dificultades de acceso a la justicia.</p> <p>Actividad operativa: implementar el Reglamento de Conciliación actualizado y aprobado por el Ministerio de justicia y del Derecho.</p> <p>Se establece el cumplimiento de la meta y aplica lo señalado en el numeral 8.5.</p>	C



		<b>PIGA.</b> Utilizan papel reciclaje y en los tiempos que no están los funcionarios apagan los equipos.	C

**(13) RECOMENDACIONES:**

(Aplica para Gestión)

**(14) NÚMERO DE OBSERVACIONES:**

(Aplica para Auditoría Integral)

Una (1)

**(15) FORTALEZAS:**

(Aplica para Auditoría Integral)

**(16) OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

(Aplica para Calidad)

**(17) NÚMERO DE NO CONFORMIDADES:**

(Aplica para Calidad)

**(18) CONCLUSIONES:**

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

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