|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Auditoría N°** | | |
| **Fecha** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
|  | 06 | 2013 |

|  |
| --- |
| INFORMACION GENERAL DE LA AUDITORIA |

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante de la Auditoria:** | **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO** |
| **Auditor Líder:** | **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO** |
| **Auditores:** | **ALIRIO GIRALDO RAMIREZ - JOSE VEGA SANJUAN** |
| **Objetivos Generales** | * Revisar que se le esté garantizando a los usuarios el entendimiento de los requerimientos institucionales y legales necesarios a la hora de la prestación del servicio. * Revisar que el ente público esté cumpliendo con el objetivo de garantizar que la Entidad entiende y comprende las necesidades actuales y futuras de los usuarios, y que ésta tiene la capacidad para cumplir sus requisitos y satisfacer sus expectativas. |
| **Objetivos Específicos** | * Verificar que se esté aplicando la Encuesta de   Satisfacción.   * Verificar si se está llevando a cabo la atención de solicitudes telefónicas, escritas y personales de los usuarios (cliente externo). * Verificar si se está cumpliendo con la atención y solución de quejas y reclamos ambientales (comunidad en general). * Verificar el estado de las notificaciones de los actos administrativos. * Verificar la implementación del Gobierno en línea en cumplimiento a la Ley 962 de 2005, 1150 de 2007 y 1341 de 2009, además de los Decretos 2474 y 1151 de 2008. |
| **Alcance:** | Esta auditoría hace parte del “Plan anual de auditorías” de la Oficina de Control Interno en aras de tener una visión más profunda de la calidad los servicios que la Entidad debe prestar a la comunidad para darle cumplimiento a la Ley. |
| **Fecha de apertura:** | Junio 04 de 2013 |
| **Fecha de cierre:** |  |

|  |
| --- |
| ASPECTOS GENERALES |

**1. Introducción**

En procura de dar cumplimiento a la ley y a las normas referidas a los fines de las Oficinas de Control Interno y en especial del Estatuto Anticorrupción (ley 1437 de 2011), se pretende desde esta dependencia dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de dichas disposiciones legales. Para ello de manera específica se audita la Gestión de la oficina de Atención al Usuario.En procura de revisar que se le esté garantizando a los usuarios el entendimiento de los requerimientos institucionales y legales necesarios a la hora de la prestación del servicio; e incluso revisar que el ente público esté cumpliendo con el objetivo de garantizar la comprensión por parte de la Entidad de las necesidades actuales y futuras de los usuarios, y que se tiene la capacidad para cumplir sus requisitos y satisfacer sus expectativas.

**2. La entidad**

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una Entidad administrativa de derecho público que asocia a 9 de los 10 municipios que conforman el Valle de Aburra. En la actualidad está integrada por los municipios de Medellín (como ciudad núcleo), Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, La Estrella, Sabaneta y Caldas.

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá fue creada mediante Ordenanza Departamental Nº 34 de noviembre 27 de 1980, para la promoción, planificación y coordinación del desarrollo conjunto y la prestación de servicios de los municipios que la conformaron.

Actualmente cumple funciones de:

* Planificar el territorio puesto bajo su jurisdicción.
* Ser autoridad ambiental en la zona urbana de los municipios que la
* conforman.
* Ser autoridad de transporte masivo y metropolitano.
* Ejecutar obras de interés metropolitano.

**DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

* **La primera actividad:** Realizar una visita de consulta, a la Profesional Universitaria responsable de la Oficina de Gestión Atención al Usuario.

Se visitó la dependencia de Gestión Atención al Usuario y se consultó a la profesional universitaria encargada de la facilitación de la información NORLIS HENAO GIRALDO, a quien se le indagó por el cumplimiento de los objetivos trazados en la caracterización de gestión de la calidad para esta dependencia, es decir:

* Garantizar que los usuarios entiendan los requerimientos institucionales y legales necesarios para la prestación del servicio.
* Garantizar que la Entidad entiende y comprende las necesidades actuales y futuras de los usuarios, y que ésta tiene la capacidad para cumplir sus requisitos y satisfacer sus expectativas

A lo que respondió que: “la entidad viene haciendo un gran esfuerzo por garantizarle a los usuarios el entendimiento de los requerimientos institucionales y legales para la prestación del servicio. Para ello, se ha mejorado la metodología en la atención de los usuarios, pues se viene haciendo de manera personalizada la atención puntual de las personas (naturales y jurídicas) que se acercan a la entidad, a quienes se les explica el procedimiento, los requerimientos de la institución a la hora de participar de cualquiera de sus procesos. Hoy esta atención es más ordenada gracias a la ayuda de un tablero numérico adquirido por la Entidad.

También ha sido del interés de la Entidad, garantizar el entendimiento y comprensión de las necesidades actuales y futuras de los usuarios, Para ello, se ha contado con el apoyo del personal del Sistema de Gestión de la Calidad, quienes han aportado los ajustes necesarios al sistema (mejoramiento metodológico del indicador, perfeccionamiento y aval de los formatos propios de la dependencia etc.). El inconveniente y/o limitación que se tiene es de personal suficiente, para atender la gran demanda de usuarios que hoy tiene la entidad.

Igualmente se le preguntó por las ACTIVIDADES también descritas en la citada caracterización de calidad, e informó al respecto que:

* La encuesta de satisfacción, no se está aplicando hoy, porque su aplicación era vencida y se decidió replantearla, ya que no media de forma real el proceso de la entidad. Sin embargo, la satisfacción se obtiene de la evaluación de los usuarios atraves de las calificaciones de servicio ubicadas en cada una de las taquillas.
* En la atención de las solicitudes telefónicas, escritas y personales de los usuarios (cliente externo), se tiene una gran dificultad, la cual es la falta de personal, especialmente en la atención telefónica, toda vez que se cuenta hoy con una sola persona para esta labor, y el año pasado se tenían cuatro.
* Con respecto a la atención y solución de quejas y reclamos ambientales (comunidad en general). Informa que se radican y direccionan a la dependencia específica desde

el archivo y se hace uno por uno, no hay reproceso porque el personal encargado tiene experiencia.

* La notificación de los actos administrativos se encuentra en mora, también por falta de personal, aunque se aclara que la no asistencia personal a la notificación es por parte del usuario.
* **Segunda actividad:** Analizar la información aportada

A continuación se presenta el detalle de la información previamente solicitada a la Profesional Universitaria Norlis Henao Giraldo, responsable de la dependencia en la visita programada para esta auditoría:

* Solicitudes de los usuarios atendidas.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **Etiquetas de fila** | **Cuenta de Estado** |
| Correo Electrónico | 38 |
| Fax | 6 |
| Personal | 7632 |
| Personal - Prioritaria | 19 |
| Telefónica | 962 |
| **Total general** | **8657** |
|  |  |

Fuente: Base de datos atención al usuario

* Quejas y reclamos de usuarios atendidos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **ESTADO DE QUEJAS ENERO A JUNIO 06 DE 2013** | | |
| **ESTADOS DE QUEJAS** | **CONTADOR** | **PARTICIPACIÓN PORCENTUAL** |
| Acumulada en el Expediente Ambiental o en Otra Queja | 6 | 0,93% |
| Inicio proceso sancionatorio | 0 | 0,00% |
| Notificación personal | 1 | 0,15% |
| Pendiente de Actuación jurídica abogado ATU | 327 | 50,62% |
| Pendiente de actuación jurídica abogado CM | 28 | 4,33% |
| Pendiente de Archivo | 0 | 0,00% |
| Pendiente de Monitoreo Técnico | 14 | 2,17% |
| Pendiente de notificación | 0 | 0,00% |
| Pendiente de respuesta de otras Entidades | 11 | 1,70% |
| Archivada | 8 | 1,24% |
| Traslado por competencia | 25 | 3,87% |
| Sin Atender | 226 | 34,98% |
| **TOTALES** | **646** | **100%** |
| Fuente: Base de datos atención al usuario |  |  |

* Actos administrativos documentados y notificados al usuario.

|  |  |
| --- | --- |
| **NOTIFICACIONES** | |
|  |  |
| **AÑO 2012** |  |
| RECIBIDOS | 5442 |
| NOTIFICADOS DURANTE EL 2013 |  |
| PERSONALES | 196 |
| EDICTO | 434 |
| AVISO | 4 |
| PENDIENTES | 110 |
| **AÑO 2013** |  |
| RECIBIDOS | 2360 |
| NOTIFICADOS |  |
| PERSONALES | 1053 |
| EDICTO | 121 |
| AVISO | 13 |
| PENDIENTES | 1173 |
| Fuente: Base de datos atención al usuario |  |

**Indicadores de Servicio:**

**Telefónico:**

* N° de llamadas ingresadas: 962 desde el 02 de enero – 06 de Junio/2013
* N° de llamadas abandonadas: No se tiene la forma de saberlo

**Personal:**

* N° de usuarios atendidos 7651

**INDICADOR DE GESTION**





* Tercera actividad: Consultar la página Institucional de la Entidad.

Al consultar el sistema de información de la entidad (SIM), se confronta con la información (Escrita y verbal) entregada por la funcionaria responsable, y se encuentra que el modulo de información de procesos, aun se sigue alimentando una parte, manualmente y otra de forma electrónica como debería ser, dejando como consecuencia que muchos de los procedimientos aunque tengan actuación, se aprecian en el sistema sin atención, lo que produce reproceso.

Con respecto al Gobierno en línea, se viene trabajando un cuestionario implementado para dar cumplimiento a la Ley 962 de 2005, 1150 de 2007 y 1341 de 2009, además de los Decretos 2474 y 1151 de 2008. El cual fue diligenciado por la funcionaria Margarita Castrillón Giraldo a finales del 2012; quedando algunos pendientes para su implementación total:

* Democracia en línea 80%
* Esquema de vinculación de la intranet gubernamental y cada uno de sus componentes 80%
* Adelantar investigaciones de tipo cualitativo y cuantitativo que permitan identificar necesidades, expectativas, usos, calidad e impacto de calidad de gobierno en

línea de la entidad 90% de cumplimiento.

* Además las actas de reuniones realizadas según los términos establecidos del Comité de gobierno en Línea y las acciones realizadas.

**CONCLUSIONES DEL INFORME**

* La entrevista con la funcionaria responsable de la dependencia, consultas y los documentos soporte, indican que la falta de personal es la principal necesidad de la oficina de Gestión Atención al Usuario, causa del represamiento en la atención de la gran afluencia de usuarios que demandan servicios por parte de la entidad; es de anotar que la dificultad se presenta es en la atención telefónica ya que reiteradamente se quejan por la demora. Se hace necesario la implementación de un plan de contingencia que haga superar el represamiento y permita normalizar el servicio.

* En consecuencia de lo anterior, se hace pertinente la contratación del personal que la dependencia ha solicitado según la funcionaria delegada en reiteradas ocasiones.
* Al analizar la información aportada se encuentra que:
  + 1. En las solicitudes de los usuarios, sobresale que de los 8.657 usuarios atendidos, 7.632 (88.16%) corresponden a atención personal y 962 (11,11%) son atenciones telefónicas. Así las cosas, queda claro que el usuario se está movilizando hasta la entidad porque el servicio telefónico prestado no es lo suficientemente eficiente como el usuario espera.
    2. En lo que corresponde a quejas y reclamos se encuentra que el 50.62% están pendientes de actuación jurídica y 34.98 % están sin atender. Lo que permite determinar que no se está satisfaciendo adecuadamente las necesidades de los usuarios e incluso se corre el riesgo de incumplir con los términos establecidos en la ley. Es de precisar, que este hecho es reiterativo en esta dependencia de la entidad. Es menester corregir esta situación en aras de prestar un mejor servicio basado en la eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario como objetivo primordial de la dependencia.
    3. Con respecto a las notificaciones, en lo corrido del año 2013 se han recibido 2360 y se encuentran pendientes 1173 lo que corresponde al (49,70%).
    4. Con relación al indicador de la dependencia, se aprecia que el usuario que se acerca a las taquillas califica el servicio como excelente. Sin embargo, en el proceso, direccionamiento y acciones pertinentes se presenta represamiento, dejando claro que la dificultad no radica en la taquilla sino en el procedimiento empleado para la solución.
    5. En lo referido a los tipos de calificación ofrecidos a los usuarios, se observa que: el 0.30% equivale a 1 usuario, el 7.20% equivale a 24 usuarios, y el 92.5% equivale a 308 usuarios, de un total de 333 atenciones en taquilla. Lo que determina que el servicio es excelente.
* En el Sistema de Información Metropolitano, en lo referido al módulo de quejas; se reitera la necesidad de ser ajustado para que con los datos básicos la información requerida se genere de manera automática y/o electrónica, ágil y rápida, de tal manera que al ser consultada se tenga información real, completa y debidamente actualiza evitando el reproceso.

|  |
| --- |
| **AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:** |

Este informe se comunicará después de la auditoría, posterior a la revisión por parte de la Jefe de Control Interno, y aplicará únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

| Nombre completo | Responsabilidad | Firma |
| --- | --- | --- |
| LINA MARIA HINCAPIE | Jefe Oficina de Control Interno |  |
| NORLIS HENAO GIRALDO | Profesional Universitarios |  |
| ALIRIO DE JESUS GIRALDO RAMIREZ  JOSE DE JESÚS VEGA SAN JUAN | Auditores |  |