

MEMORANDO

10801

Medellín,

PARA JUAN DAVID PALACIO CARDONA
Director - Dirección

DE Jefe Oficina de Auditoria Interna

ASUNTO Informe de Auditorías Internas del Sistema de Gestión 2022

A continuación, se relacionan los procesos auditados entre el 29 de junio al 06 de julio con los siguientes resultados:

1. PROCESOS

No.	Proceso	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin
1	Gestión Autoridad de Transporte	06/07/2022	9:00 p.m.	11:30 p.m.
2	Gestión Jurídica Administrativa	30/06/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.
3	Gestión de Atención al Ciudadano	05/07/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.
4	Gestión del Talento Humano	06/07/2022	9:30 a.m.	12:00 a.m.
5	Gestión Logística	29/06/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.
6	Gestión Documental y Bibliográfica	30/06/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.
7	Gestión Contratos	05/07/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.
8	Gestión de la Mejora Continua	29/06/2022	8:00 a.m.	11:30 a.m.

2. ASPECTOS RELEVANTES (FORTALEZAS)

PROCESOS MISIONALES

Gestión Autoridad de Transporte

- La estructura documental del proceso Gestión Autoridad de Transporte.

PROCESOS DE APOYO

Gestión Jurídica Administrativa

- Las fortalezas personales representadas en capacidades, cualidades, recursos, habilidades, que evidencia el equipo de trabajo que con su conocimiento apoderan a la

Entidad en los procesos que lo demanden y el complemento en el Liderazgo representado en una Profesional dedicada, estudiosa y con análisis normativo. Lo anterior disminuye la posibilidad de apoderados externos para la defensa de la Entidad.

- La constante actualización normativa de los abogados al Servicio de la Dependencia incluye herramientas como el normograma institucional y la suscripción a la Plataforma Litigio Virtual.
- Las acciones de mejora reflejadas en el procedimiento del proceso actualizado mediante el P-GJU-09 Procedimiento Representación Judicial, versión 06 del 29/06/2022, relacionadas con Plan de gestión, marco legal, virtualidad, seguimiento diario de actuaciones, entre otras.
- El Comité de Conciliación presidido directamente por El Director de la Entidad, crea un ambiente de control al más alto nivel de la Entidad y el compromiso de análisis y evaluación que requiere la política de prevención del daño antijurídico institucional.
- Actualización permanente del sistema de información o inventario de datos con el inventario completo de los trámites de cumplimiento y potencial pago de sentencias, conciliaciones o laudos. Situación que permite reflejar en los estados de situación financiera de la Entidad, las expectativas económicas de la Entidad derivadas de los procesos jurídicos vigentes.
- Los avances en materia de documentación y registros derivados de la Política de defensa jurídica de la Entidad, teniendo como punto de partida la evaluación de desempeño institucional que realiza anualmente el DAFP a través del aplicativo FURAG que evalúa instrumentos tales como las políticas de prevención del daño antijurídico, reglamento de conciliación jurídica, entre otros.

Gestión de Atención Ciudadana

- Se viene realizando acciones para digitalizar y poner en línea de cara al usuario toda la información existente en el centro de documentación.
- Se implementó el código QR para la medición de satisfacción del usuario.
- Actividades de capacitación al personal de Atención al Ciudadano.
- Se implementó cambios en el modelo de contratación del personal para el manejo de notificaciones, lo que permitió estar al día en todas las notificaciones.
- El proceso de atención al ciudadano se adaptó a las necesidades y cambios exigidos durante la emergencia sanitaria del COVID 19.
- Se evidenció que se vienen implementado las recomendaciones dadas por el informe de la auditoría externa, radicado 29914 13092021 Informe ICONTEC año 2021.

Gestión del Talento Humano

- Mejoras en la liquidación de nómina, automatizando el proceso en la herramienta G+.



- Automatización del proceso Gestión del Talento Humano en la Herramienta G+, para la solicitud de permisos y vacaciones.
- Acompañamiento integral a los funcionarios en los trámites y servicios por parte del equipo de trabajo del proceso.
- Toma de decisiones y desarrollo de actividades mediante la estrategia de trabajo en equipo.
- Implementación de programas de prácticas universitarias.
- Uso de la herramienta EDUCA para la inducción y reinducción a funcionarios públicos.

Gestión Logística

- La inversión realizada en la adquisición del equipo de topografía y del distanciómetro, porque se deja de realizar la contratación de estos servicios, minimizando costos para la organización, además de incrementar la capacidad operativa del proceso.
- La metodología Colombia Compra Eficiente, como estrategia de planificación de compra de la organización, porque se logra bienestar, posicionamiento de imagen y espacios propicios para el desarrollo de los procesos, logrando:
 - El mejoramiento en las oficinas para un estilo coworking.
 - La adquisición de sillas ergonómicas para las oficinas de catastro.
 - La adquisición de pantallas para mejorar la comunicación a la comunidad.
 - El proyecto de adquisición de vehículo para el Parque de las Aguas.
 - El proyecto de la terraza interactiva.
 - El proyecto para cambio de imagen a la entrada del edificio con la construcción del muro verde.
- La eficacia de los controles establecidos en el proceso de contratación, porque se logra la adquisición de los bienes y servicios con transparencia y demostrando capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- El sistema de emergencia por rociadores ubicado en el almacén, porque permite una protección eficaz contra incendios y minimiza la materialización de riesgos para la organización.

Gestión Documental y Bibliográfica

- Conocimiento del proceso y disposición por parte del líder y los integrantes del equipo de trabajo para atender los requerimientos del equipo auditor e identificar oportunidades de mejora a partir de la realización del ejercicio.
- Se trabaja en la estandarización de los procesos y actividades desempeñadas mediante la construcción de documentos que las describen, lo que permite fortalecer el conocimiento explícito y mantener el tácito.
- La Implementación de herramientas tecnológicas que permiten la optimización en la



ejecución de las labores, tales como: radicación de documentos en SIM V5 y envío de correspondencia electrónica. Página 8 de 10

- Se implementan estrategias de capacitación y formación del personal en pro de la mejora continua y conocimiento del proceso Gestión Documental y Bibliográfica. Actualmente se están llevando a cabo formaciones en adopción de TRD.
- Iniciativas de planes de acción que abordan diferentes temas del proceso como: PINAR (Plan Institucional de Archivos), TRD (Tablas de Retención Documental), entre otros.

Gestión Contratos

- Empoderamiento y conocimientos del Líder del Proceso complementado con un equipo de trabajo experimentado y con conocimiento del proceso.
- Transparencia al proceso precontractual, oportunidad en las publicaciones en los diferentes sistemas o plataformas: SECOP, rendición de cuentas de SIA Observa - Contraloría General de Antioquia y el SIM V4 Institucional.
- Actualización permanente en materia normativa de los abogados y personal de apoyo.
- Ambiente de Control e instancia de apoyo y seguimiento que tienen los procesos precontractuales a través de la Secretaría General, Comité de Contratación, Comité Evaluador, Comité de Dirección.
- La actualización del manual de contratación adoptado mediante RM No 00-000470 de marzo 24 de 2021, que constituye la guía actualizada para la adquisición de bienes y servicios, lineamientos y etapas de procesos de gestión, que garantizan los principios de la contratación estatal: eficacia, eficiencia, economía, selección objetiva entre otros.
- Actualmente el Procesos gestión contratos viene actualizando el paso a paso, establecidos en la circular 014 del 23 de julio de 2021, teniendo en cuenta la normatividad aplicable a cada modalidad de selección y a las directrices de Colombia Compra Eficiente para la plataforma de contratación pública SECOP II, con el fin de suprimir requisitos innecesarios que permitan la celeridad de los procesos contractuales.

PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Gestión de la Mejora Continua

- La implementación del sistema de información ERP, con distintos módulos que permiten, dar respuesta al crecimiento que ha tenido la organización, porque se logran interfaces entre lo financiero y los administrativos, se han minimizando reprocesos y se ha facilitado el manejo de la información en tiempo real facilitando el acceso y la trazabilidad. Finalmente se logra el acople del:
 - Módulo de nómina, lo que facilita el proceso.
 - Modulo G+, para el manejo de riesgos y planes de mejoramiento e indicadores, alineado al modelo ISO 9001:2015.
- El montaje de bancos y proyectos, porque facilita la consolidación de la información

relacionada con las estrategias para la operación de los bancos de proyectos de inversión pública territorial, facilita la consolidación de la información sobre la inversión pública y finalmente facilita la consolidación de acciones para generar una cultura de planeación, seguimiento y evaluación de resultados a partir de programas y proyectos desarrollados por la organización.

- Automatización de los indicadores en especial los indicadores del plan de gestión a 4 años, plan de gestión 2020-2023 futuro sostenible, porque se facilita el trabajo para lograr metas anuales de los indicadores, además de facilitar la medición de la ejecución presupuestal.
- El manejo del Dashboard para la rendición de cuentas desde el proceso, facilitando la consolidación de información para la toma de acciones de mejoramiento.
- Los informes de seguimiento semanal, desde actas de comité operativo, porque permiten la toma de acciones a tiempo para la gestión del proceso.
- El contenido de los informes de auditoría de control interno, porque se logra una verificación del proceso exhaustiva.
- La programación y planificación de las auditorías del modelo de calidad bajo el referencial ISO 9001:2015, porque se facilita el seguimiento y se evidencia informes a tiempo para la toma de acciones de mejoramiento.

3. ASPECTOS POR MEJORAR (DEBILIDADES)

PROCESOS MISIONALES

Gestión Autoridad de Transporte

- La responsabilidad y compromiso del proceso de Gestión Autoridad de Transporte debe ser articulada de forma conjunta entre los Líderes y el Equipo de Trabajo.
- El sostenimiento del proceso Gestión Autoridad de Transporte es de todos a la luz del sistema de gestión.
- Actualizar el flujograma acorde a la normatividad vigente del proceso.
- Actualizar la caracterización ajustando los indicadores que evidencia el Sistema de Gestión por Procesos G+ / Indicadores.

PROCESOS DE APOYO

Gestión Jurídica Administrativa

- La aplicación de técnicas de retención documental en el archivo y custodia de la información del Comité de Conciliaciones. Administrando eficientemente el riesgo de pérdida o deterioro de la información.

Gestión de Atención Ciudadana

- Se recomienda continuar con el proceso de revisión y actualización de matriz de riesgos.

- Se recomienda revisar y actualizar los indicadores definidos para el proceso.
- Se recomienda realizar la documentación pertinente necesaria en el sistema de gestión, para las copias de seguridad (Backup) de las bandejas de correo de funcionarios de atención al ciudadano.
- Se recomienda separar las encuestas de satisfacción del usuario del Parque de las aguas de las encuestas relacionadas del proceso administrativo gestión al ciudadano.
- Se recomienda ajustar la encuesta de satisfacción ciudadana para que sea transversal a todos los procesos de la entidad, ya que se evidencia que el indicador de nivel de Satisfacción Ciudadana no es confiable.
- Se recomienda automatizar la generación del formato F-GCA-11 Seguimiento a las notificaciones, desde la herramienta SIM, con el fin de evitar errores en el diligenciamiento y realizar seguimiento en línea a las notificaciones.
- Se recomienda la gestión de nuevos recursos que permitan ser más eficiente los procesos como: Sistema de turnos digital, espacio físico, Interlocutor de ventanilla, nuevos puntos de conexión a la red, entre otros.

Gestión Logística

- Afianzar los canales de comunicación interna, con el fin de lograr un alistamiento y disposición del personal para iniciar el ejercicio de auditoría interna.
- Es conveniente que se cuente con la disponibilidad de accesos a las bodegas y almacenes para lograr continuidad de los procesos.
- Se invita a manejar la misma información independientemente del medio, tal que sea confiable y trazable.

Gestión Documental y Bibliográfica

- Establecer estrategias que permitan optimizar el tiempo de radicación de la información que ingresa a la entidad a través de correo electrónico ya que en una revisión aleatoria se evidenció correo electrónico con información aportada por el usuario, que no había sido radicado y llevaba 4 días hábiles en la bandeja de entrada.
- Reevaluar el indicador "Fortalecimiento del sistema de archivo y trámite de la entidad" ya que una de las variables que lo conforman es: Actividades política cero papel ejecutadas. No se tiene conocimiento de la procedencia de la información ni manejo y gestión del indicador. Es oportuno evaluar las fichas metodológicas de los indicadores actuales y ajustarlas según se requiera a partir de las necesidades del proceso.
- En la revisión del Plan de Mejoramiento vigente se encuentra que, si bien todas las acciones se encuentran cerradas, es recomendable revisar la ejecución de las mismas y evidencias que dieron cierre. Además, monitorear constantemente que los objetivos de estas acciones se logran cumplir y se sostienen a largo plazo.
- Se encuentra que en el envío de las Comunicaciones Oficiales Despachadas, se realiza un



direccionamiento de la misma tarea a dos funcionarios distintos simultáneamente, esta atención debe realizarse pasando primero por uno y luego por otro para garantizar la revisión del documento antes de su envío por correo electrónico. Es recomendable revisar el flujo en el SIM de tal manera que, se realicen las labores en orden y se evidencie trazabilidad en el sistema.

- Se evidenció que en la actividad de envío de correspondencia electrónica, el funcionario encargado debe corroborar los correos electrónicos de los usuarios mediante búsqueda en los documentos adjuntos al trámite, lo que implica reprocesos que no son analizados y comunicados a las dependencias que los generan. Es recomendable evaluar y monitorear la ejecución y desempeño de las labores de tal manera que, puedan tomarse acciones que las optimicen. Además, definir metas internas como tiempo de ejecución de las labores más críticas dentro del proceso para su control y mejora.
- Adoptar el plan de acción y los indicadores como herramienta de gestión, de acuerdo con los parámetros establecidos en el sistema de gestión. (Sigue pendiente: Plan de mejoramiento establecido en la auditoría interna del año 2019).

Gestión Contratos

- Respecto a la entrada de información al proceso, es importante contar con los indicadores de Gestión, que midan los tiempos de respuesta a los requerimientos de los proveedores, incluido los procesos transversales.
- Se observó en los estudios previos elaborados por los técnicos de cada proceso que, la Matriz de riesgos esta estandarizada para todos los procesos contractuales, cuando hay factor de riesgo en los diferentes entornos internos y externos específicos para cada caso. Por lo cual se hace importante diagnosticar riesgos específicos que se puedan administrar y se genere valor agregado al proceso.

PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Gestión de la Mejora Continua

- Ajustar las unidades de las metas para facilitar la conclusión del cumplimiento con respecto a los resultados.
- Asegurar el seguimiento a la programación del control a los procesos, tal que se eviten conflicto de intereses desde el proceso.
- En las recomendaciones dejadas en la auditoria de control interno, invitar a los procesos a asegurar la implantación de los planes de mejoramiento según los resultados obtenidos.
- Garantizar que se cuente con la presencia de las personas responsables del proceso de acuerdo con la programación pactada previamente, para llevar a cabo la auditoría.
- Fortalecer el conocimiento del personal responsable del proceso de control Interno en el manejo de las herramientas disponibles para garantizar el acceso a la información en las plataformas de la Entidad.
- Garantizar disponibilidad de los miembros del equipo para la oportuna atención de tal



manera que pueda abordarse eficazmente la revisión de la información, con el fin de evitar retrasos en la realización de la auditoría.

- Garantizar disponibilidad de los miembros del equipo para la oportuna atención de tal manera que pueda abordarse eficazmente la revisión de la información, con el fin de evitar retrasos en la realización de la auditoría.

4. NO CONFORMIDADES

PROCESOS MISIONALES

Gestión Autoridad de Transporte

- Falta de aplicación al "P-GAT-02 Procedimiento Trámites Movilidad" y a la hoja de vida del trámite "Expedición certificado de disponibilidad para vehículos nuevos o usados".
- Falta de seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso mediante los indicadores.

PROCESOS DE APOYO

Gestión de Atención Ciudadana

- Se evidencia que el instructivo I-GCA-001 Instructivo Consultas Productos y/o Servicios, versión 06 en Sistema de Información G+ no se encuentra actualizado, lo anterior debido a los cambios que por motivos de la pandemia se han adoptado en temas de Atención al ciudadano, y se debe incorporar si es del caso todo lo relacionado con la nueva dependencia de Catastro.
- No se evidencia registro de radicado en el sistema de gestión documental de archivo de los informes técnicos y notificaciones asociadas al área de gestión catastral, y de los documentos asociados a las PQRSD asociadas a dicho proceso.

Gestión Logística

- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios no aseguran resultados válidos.
- No se analiza ni evalúan los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición, para evaluar el desempeño y la eficacia del proceso.
- No se mantienen y conserva la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- No se mantiene los recursos de transporte necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.
- Se implementa la provisión del servicio bajo condiciones no controladas en cuanto el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación del proceso.

Gestión Documental y Bibliográfica

- No se identifican todos los riesgos asociados al proceso.

- No se realiza medición y análisis para los cuatro (4) indicadores establecidos para el proceso.
- Documentación desactualizada y no incluida en el Sistema de Gestión.

PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Gestión de la Mejora Continua

- El método de seguimiento, medición y evaluación no aseguran resultados válidos.
- Se implementa la provisión del servicio bajo condiciones no controladas en cuanto la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- Al determinar la necesidad de cambio en la organización, este no se lleva de manera planificada.

5. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

No.	PROCESO	F	D	NC
PROCESOS MISIONALES				
1	Gestión Autoridad de Transporte	1	3	2
PROCESOS DE APOYO				
2	Gestión Jurídica Administrativa	6	1	
3	Gestión de Atención al Ciudadano	6	7	2
4	Gestión del Talento Humano	6		
5	Gestión Logística	4	3	5
6	Gestión Documental y Bibliográfica	5	6	3
7	Gestión Contratos	6	2	
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
8	Gestión de la Mejora Continua	7	6	3
TOTAL		41	28	15

Convenciones: (F): Fortalezas, (D): Debilidades, (NC): No Conformidades

6. CONCLUSIONES

Para ver específicamente los informes de auditoría interna de cada proceso, diríjase al siguiente sitio: <https://n9.cl/24nk1>

Concluida la auditoría interna del Sistema de Gestión a los procesos antes descritos y teniendo en cuenta las oportunidades de mejora presentadas en cada uno de ellos, es necesario que cada líder de proceso con su equipo de trabajo defina el plan de mejoramiento que conduzca a subsanar las causas que le dio origen a cada aspecto a mejorar. Todos los planes de mejoramiento se deben levantar en la herramienta institucional de gestión por procesos G+.

Atentamente

Lina Maria Hincapié L.

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO
Jefe Oficina de Auditoría Interna

COPIA A: HERNAN DARIO ELEJALDE LOPEZ
ANDRES FELIPE ALVAREZ GRAJALES

Transcriptor: MARGARITA ROSA CASTRILLON GIRALDO