

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-GCM-25
		Versión: 01
		Fecha: (aa/mm/dd)

Auditoría N° 03		
Fecha		
Día	Mes	Año
13	05	2015

AUDITORIA DE ATENCION CIUDADANA Y GESTION DOCUMENTAL	
Representante de la Auditoría:	Lina Maria Hincapié Londoño
Auditor Líder:	Lina Maria Hincapié Londoño
Auditor:	Monica Jaqueline Durango Castro Andersson Benitez Arboleda Huber Yamil Gutierrez Echeverri
Objetivo General	Realizar la Auditoria al proceso de Atención ciudadana e informacion.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar los procesos e indicadores que maneja la dependencia.</li> <li>• Seguimiento a los puestos de trabajo</li> <li>• Seguimiento a los contratos externos que tiene la dependencia.</li> </ul>
Alcance	Proceso de Atención ciudadana y gestión de la informacion.
Fecha de apertura:	16 abril de 2015
Fecha de cierre:	11 de mayo de 2015

ASPECTOS GENERALES
<p><b>1. INTRODUCCIÓN</b></p> <p>La oficina de Auditoría Interna constituye un apoyo al logro de los objetivos y metas institucionales, ayuda a la protección de sus recursos y fomenta la eficacia y efectividad de cada una de las actividades que realizan sus procesos en las diferentes áreas, en este documento se presenta el informe de Auditoría realizado al proceso de Atención Ciudadana y Gestión Documental en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.</p> <p>Para el desarrollo de la auditoría se tiene en cuenta lo establecido en la ley 87 de 1993, sobre el control interno en las entidades públicas; la ley 734 de 2002, referente al código disciplinario único y las demás normas relacionadas con la responsabilidad y funciones de los servidores públicos.</p> <p>El objetivo primordial del Área Metropolitana del Valle de Aburrá es la prestación de servicios de beneficio social en forma equilibrada acorde con la capacidad financiera de la entidad, por eso debemos encaminar nuestros esfuerzos a proporcionar los elementos de control que nos corresponde como oficina de Auditoría interna.</p> <p><b>2. LA ENTIDAD</b></p> <p>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 Aburrá. En la actualidad está integrada por los municipios de Medellín (como ciudad núcleo), Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, La Estrella, Sabaneta y Caldas.</p>





## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá fue creada mediante Ordenanza Departamental N° 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 conforman.

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

### ASPECTOS PRELIMINARES

#### A. ANOTACIONES INICIALES:

La oficina de atención ciudadana y gestión documental cuenta con 11 vinculados y 25 contratistas, para poder desarrollar la función institucional.

Se solicita al proceso de información los expedientes contractuales que aportan al desarrollo de la actividad de la oficina de atención ciudadana y gestión documental:

- 487 de 2012 (almacenaje y custodia de la información).
- 310 de 2014 (digitalización de la información). (Liquidado)
- 411 de 2014 (correo y mensajería de la información).

#### B. PROCEDIMIENTO:

- Revisión de lista de chequeo de acuerdo a las actividades desarrolladas según instructivos y procedimientos del proceso.
- Revisión de las actas de Comité de Archivo y del Comité Primario.
- Revisión de los expedientes contractuales y administrativos.
- Recepción de documentos al público y al personal interno.
- Caracterización de cada uno de los puestos de trabajo.
- Revisión y evaluación del proceso de manejo y control de la correspondencia.
- Revisión de indicadores de gestión y buzón de sugerencias.
- Revisión de perfiles de acuerdo a funciones del personal vinculado y contratista.



- Control perceptivo a puestos de trabajo.

**C. HERRAMIENTAS Y DOCUMENTOS:**

Las herramientas informáticas y documentos utilizados en la Auditoría fueron:

1. Informática
2. Expedientes contractuales físicos
3. Intranet caracterización y procedimientos
4. Alphasig

**D. DESARROLLO:**

1. Evaluación de procesos

- Atención ciudadana e información: Tienen todos procesos organizados, documentados y explicando todas las actividades.
- Se tienen Instructivos y manual de atención ciudadana, los cuales están siendo aplicados por los funcionarios.
- Se cuenta con control de registros y formatos para organizar las actividades que desarrolla los procesos.
- El plan de mejoramiento del año 2014 tiene 8 acciones de mejora, a la cual solo se han cumplido 2 acciones con la fecha de implementación.
- Indicadores de gestión que a la fecha están actualizados.
- Se encuentran levantando un plan de acción para el centro de documentación ya que la auditoria de calidad deja la observación.

2. Actas de comité

- Se solicitó a la dependencia la carpeta donde reposan las actas de comité primario internas de la dependencia, se evidenció que guardan respaldo de reuniones periódicas, donde realizan retroalimentación continua.

En el acta número 4 del año 2015 se solicita al grupo participante realizar un plan de trabajo, que como su nombre lo dice es un instrumento de planificación que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar una actividad; para lo cual la oficina realiza una matriz DOFA, siendo esta una herramienta de formulación de estrategias que conducen al desarrollo de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

En el acta número 5 del año 2015, el líder del proceso solicita un paso a paso de cada uno de las actividades, teniendo un plazo de entrega el 8/04/2015; además se solicita una trazabilidad de los radicados.

En el acta número 6 de 2015 se da la instrucción que a partir del 4 de mayo del 2015 no se prestan carpetas, con el objetivo de realizar el inventario a los expedientes contractuales y custodiar la información, para ello se debe digitalizar toda la documentación antes de salir de la dependencia, para esta actividad hay un tiempo de respuesta de un (1) día.

En acta interna de reunión con personal de sistemas de información, se da como fecha límite de inicio, de la actividad del software de códigos de barras el jueves 14 de Mayo de 2015, esta dependencia cuenta con los medios electrónicos para dicha actividad desde el año 2014, y no se han realizado las pruebas para su funcionamiento y capacitación de operación.

### 3. Expedientes contractuales

- 487 de 2012 (almacenaje y custodia de la información).
- 310 de 2014 (digitalización de la información). (Liquidado)
- 411 de 2014 (correo y mensajería de la información).

No se encuentra ninguna observación, al revisar los contratos que tiene el proceso de atención ciudadana y gestión documental.

### 4. Evaluación de puestos de trabajo

- Taquilla administrativa: Esta labor la desarrollan tres (3) contratistas que trabajan con un horario laboral para cumplir con los horarios de taquillas; después de abrir la taquilla inicia un proceso de clasificar, organizar, actualizar y foliar.

Se cuenta con un contrato que tiene como función realizar un inventario del acervo administrativo con un plazo de ejecución 3 meses.

Tienen como respaldo de la actividad de archivo de registros el formato F-GIM-02 y ficha de préstamos F- GIM-09, la información que sale de esta dependencia solo debe estar 5 días por fuera.



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

En un día normal se pueden recibir un promedio de 200 transferencias, la persona encargada lleva un registro manual personal de dicha actividad, pasados los 5 días inicia un proceso de solicitud de las carpetas.

- Taquilla única: Esta taquilla tiene un horario continuo y es atendida por una persona vinculada, encargada de recibir todas las comunicaciones oficiales administrativas y luego ser despachadas al exterior o interior según el caso.

Se tiene un respaldo de series documentales despachadas, recibidas y memorando; se realiza una trazabilidad física para verificar que la documentación sea digitalizada.

En el día se reciben en promedio 120 documentos que pasan a digitalización y luego a distribución; este puesto cuenta con un paso a paso de las actividades realizadas.

- Taquilla ambiental: Para desarrollar la función de esta taquilla se organizó un horario de atención, manejada por un vinculado y encargado de llevar el control de los expedientes ambientales que son requeridos por los jurídicos y técnicos.

El registro de préstamos reposa en el F-GIN-03, la solicitud debe realizarse con el F-GIN-09; el funcionario que haga la solicitud cuenta con 8 días para regresar los documentos.

Este funcionario vinculado cuenta con el apoyo de un contratista, el cual se encarga de buscar los expedientes solicitados y guardar los que entregan.

En un día se reciben y entregan un promedio de 80 expedientes.

- Taquilla de mensajería: Está a cargo de una contratista, quien es la encargada de organizar la información que es entregada al contrato 411 de 2014 (correo y mensajería de la información), todos los días a las 5 pm, adicional a este es la encargada de revisar los documentos que son devueltos.

Manejan un programa de SIPOST, en este momento sólo hay 2 funcionarias contratista que lo manejan, se está organizando un grupo de vinculados para capacitarlos en el tema.

La persona que está encargada de esta actividad realiza un estadístico por devolución con el fin de llevar un control de la mensajería, en el mes de



marzo se enviaron 1.807 documentos y se devolvieron 290 con un costo de \$930.200, esta empresa debe hacer entrega de los documentos devueltos 8 días después, todo esto con el fin de hacer las correcciones pertinentes a la devolución, se ha comprobado que todas estas devoluciones son por causa de los funcionarios internos por la mala transcripción de nombres o direcciones.

- Atención ciudadana: La entidad cuenta con tres puestos de atención en los cuales desempeñan labor una vinculada y dos contratistas, el desarrollo de la actividad está documentado en el instructivo de atención.

El promedio de usuarios diarios atendidos oscila entre 50 y 60 en este módulo; a cada uno de los atendidos se les solicita una calificación de atención. Para una buena atención, deben realizarse capacitaciones, a lo cual la oficina responde con socialización permanente en el grupo de trabajo.

Los funcionarios realizan una trazabilidad y seguimiento a las quejas administrativas, encontrándose un radicado 7349 del (10/04/2015) con vencimiento el (04/05/2015), al momento de la auditoria (07/05/2015) no se había dado respuesta al mismo.

La atención ciudadana por línea telefónica es atendida por funcionarios contratistas, los cuales solucionan y transfieren trámites, quejas y notificaciones; en esta tarea se realiza una trazabilidad de atención sin contar con tiempo de respuesta en las quejas ambientales y de movilidad.

#### **E. CONCLUSIONES:**

- El proceso no cuenta con un plan de trabajo que permita ordenar y sistematizar la información de cada actividad.
- El proceso no tiene documentado cada uno de los puestos de trabajo; para esta labor, en acta de reunión se solicitó este informe y no se cumplió con la fecha de entrega. Acción que no permite dar claridad en las funciones.
- El líder del proceso debe apropiarse de la gestión de códigos de barras, actividad que esta atrasada desde el año 2014, se invirtió en equipos que no están teniendo función alguna.
- Los puestos de trabajo de taquillas y atención ciudadana debe estar a cargo de personal vinculado, ya que estos deben manejar un mayor grado de responsabilidad y horarios de atención, el personal contratista es un apoyo



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

interno para las actividades.

- El personal que realiza el préstamo de los expedientes, debe de estar llamando al personal que presta dichos expedientes, pues se dice que el préstamo lo hacen por 5 días y al momento de la auditoria se encontró préstamo de expedientes con meses anteriores sin ser devueltos.
- Se observa que cuando realizan préstamos de expedientes administrativos, se están prestando incompletos, ya que hay expedientes con varias carpetas y en múltiples oportunidades no se entregan en su totalidad.
- En el contrato 411-2014, no reposan las cuentas de cobro y los pagos de los meses de marzo y abril.
- Para disminuir los costos por devoluciones en envíos de información se debe realizar campañas de concientización al OIDO con todos los funcionarios.
- Controlar que la información devuelta por la mensajería, llegue en el tiempo establecido en las obligaciones del contrato.
- Establecer tiempos de respuestas para las quejas ambientales y de movilidad.
- Solicitar explicación de las quejas administrativas que no fueron resueltas en el tiempo establecido.
- Realizar capacitaciones a las funcionarias que asistan la atención ciudadana.
- Los líderes de cada proceso (Centro de documentación, Atención ciudadana y Gestión documental), deben hablar en un lenguaje administrativo y de gestión que permitan socializar con el jefe del proceso.

### FIRMAS

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Lina Maria Hincapie Londoño	Jefe Oficina	
Monica Jaqueline Durango Castro	Auditor	
Andersson Benitez Arboleda	Auditor	
Huber Yamil Gutierrez Echeverri	Auditor	





## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: F-GCM-25

Versión: 01

Fecha: (aa/mm/dd)

