

 202108051100428411961 MEMORANDO Agosto 05, 2021 11:00 Radicado 00-001961	 <p>Área METROPOLITANA Valle de Aburrá</p>
--	--

MEMORANDO

10801

Medellín,

PARA JUAN DAVID PALACIO CARDONA
Director - Dirección General

DE Jefe Oficina de Auditoría Interna

ASUNTO Informe auditorías internas de calidad

Se remite informe de auditoría interna de calidad adelantada los días 21, 22 y 26 de julio con el objetivo de: *“Determinar si el Sistema de Gestión de la Entidad está: Conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, los requisitos del Sistema de Gestión establecidos por la Entidad y se mantiene de manera eficaz”*. Con el alcance de tiempo de un (1) año.

Según programa y plan de auditoría aplicó para los siguientes procesos: (Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública, Gestión Atención al Ciudadano, Gestión Contratos, Gestión Administración de las TICs, Gestión de las Comunicaciones).

Se anexa informe.

Atentamente,

Lina Maria Hincapié L.

LINA MARIA HINCAPIE LONDOÑO
Jefe Oficina de Auditoría Interna

COPIA A: ANDRES FELIPE ALVAREZ GRAJALES

Transcriptor: ELSY PRESIGA CANO

ANEXO

INFORME AUDITORIA INTERNA

1. PROCESOS

conse	Tipo de Proceso	Proceso	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin
1	Misional	Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública	21/07/2021	10:00 a.m.	12:00 p.m.
2	Apoyo	Gestión Atención al Ciudadano	22/07/2021	8:00 a.m.	10:00 a.m.
3	Apoyo	Gestión Contratos	26/07/2021	9:00 a.m.	11:00 a.m.
4	Apoyo	Gestión Administración de las TICs	21/07/2021	8:00 a.m.	10:00 a.m.
5	Apoyo	Gestión de las Comunicaciones	26/07/2021	9:00 a.m.	11:00 a.m.

2. ASPECTOS RELEVANTES (FORTALEZAS)

2.1. PROCESO MISIONAL

Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública

Se ejecutaron las 2 oportunidades de mejora de la auditoria de calidad realizada el año 2020. con las siguientes acciones:

1. Se realiza la acción, con base en documento METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN EXPOST DE PROYECTOS DE INVERSIÓN, que fue generado por el DNP, y que se quiere implementar como una herramienta de trabajo que incluye "Una mirada de Gerencia de Proyectos", para que sea aplicable en los proyectos de Infraestructura pública, realizados por el Área Metropolitana.
2. Por la naturaleza de la Entidad, que hace entrega de las obras de infraestructura pública a los municipios, para que estos lo administren. El Área Metropolitana efectúa seguimiento del mantenimiento y/o novedades que realiza el municipio responsable cada 6 meses, documentando dichos resultados.
3. Se observa que el auditado emprende acciones que buscan mejoramiento continuo en sus procedimientos.

2.2. PROCESOS DE APOYO

Administración de la Gestión Atención Ciudadana.

1. Se buscaron y asignaron recursos con el fin de ajustar los tiempos en el proceso de notificaciones.
2. Se han adoptado acciones para capacitar a los funcionarios.
3. Se viene realizando proceso de depuración de la bandeja de tareas en SIM para el Usuario Externo.
4. La Entidad da cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, en relación con la atención de las solicitudes, quejas y reclamos formulados

5. La Entidad proporciona a sus clientes por medio de la página web y en su sede de atención ciudadana mecanismos de fácil acceso y uso para el registro de los diferentes
6. Se observa el esfuerzo de la unidad por poner al día los pendientes dados por el cierre de la entidad en la pandemia.
7. Excelente disposición del equipo de trabajo y de la Líder del proceso.

Gestión de las Comunicaciones

1. Número de publicaciones, y contenidos en las redes sociales.
2. Apoyo a todos los procesos de la Entidad para dar cumplimiento a sus requerimientos
3. Estrategias fuertes de la Comunicación Pública para la visibilizarían de la Entidad a la comunidad

Gestión Contratos

1. El equipo de Gestión Contratos cuenta con la experticia en asuntos normativos para el desarrollo de las diferentes modalidades de selección.
2. se vienen adaptando de forma adecuada a los cambios realizados tanto en la parte administrativa de la Entidad, como en la transición de SECOP I a SECOP II.
3. Los procedimientos cumplen con la normatividad que rige la materia.

Gestión Administración de las TIC

1. Se resalta la disponibilidad del equipo de trabajo, incluyendo personal vinculado y contratista, el cual está bajo la dirección y mando de Líder del proceso.
2. Se presenta la información en forma adecuada, según lo planeado en la auditoria
3. La constante búsqueda en la innovación de los ERP, que hagan más amigables, eficientes y eficaces los ambientes de trabajo en la Entidad. (Módulos contables y financieros, entre otros)
4. Se evidencia unidad en el equipo de trabajo, se hace seguimiento documentado en actas de Comité Operativo, evidenciando elementos del sistema de Control interno, en cumplimiento de la segunda línea de defensa.

3. ASPECTOS POR MEJORAR (DEBILIDADES)

3.1. PROCESO MISIONAL

Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública

1. El procedimiento P-GPR-01, "Gestión de proyectos de infraestructura pública", se sugiere revisión de la normatividad, actos administrativos y manuales de la Entidad, los responsables del proceso y posible actualización de la misma.
2. El procedimiento P-GPR-01, se sugiere mantener la codificación de los formatos F-GIN-23, F-GIN-24. actas de reunión y anexo acta de reunión de igual forma, no se observa que relacionen los Decretos 340/2012, 945/2017 y el 2113/2019, entre otros.
3. El procedimiento P-GPR-01, se sugiere en el ítem 2, relacionar las "definiciones" y el ítem 4, relacionar la "metodología, de esta forma quedaría más claro para el entendimiento del usuario que requiera conocer este procedimiento.

4. La caracterización del procedimiento P-GPR-01, "caracterización proceso gestión desarrollo de proyectos de infraestructura pública", es importante revisar para realizar actualización en algunos elementos, por ejemplo, nombrar los programas que utilizan. Igualmente se sugiere actualizar los indicadores de gestión.

CONCLUSIONES (Que faltaría)

- ✓ Se requiere actualización de los documentos que hacen parte de la estructura documental del proceso caracterización, formatos, instructivos, manuales.

3.2. PROCESOS DE APOYO

Administración de la Gestión Atención Ciudadana.

1. Se recomienda revisar y actualizar, la Matriz de Riesgos y el tratamiento a los mismos, ya que actualmente sólo se tiene identificado un riesgo. No se tienen identificados tipos de riesgos, por ejemplo, los asociados a la seguridad de la información, desastres naturales, cumplimiento a la normatividad vigente, entre otros, basados en los tipos de riesgos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Entidad. Realizar actividades de Monitoreo y Revisión del riesgo según Procedimiento de gestión del Riesgo.
2. Identificar y ejecutar estrategias que permitan que el número de encuestas de satisfacción (F-GCM-13 Encuesta de satisfacción ciudadana) diligenciadas por los usuarios sea representativo con el fin de lograr un mejor nivel de confianza y asertividad del indicador establecido. Implementar herramientas que le permitan a la Entidad gestionar y obtener el nivel de satisfacción del ciudadano (Portal Web, Llamadas telefónicas, continuidad del software SENTRY, entre otras)
3. Se recomienda revisar y actualizar la versión vigente del Instructivo (I-GAC-01), 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.
4. En la revisión del Plan de Mejoramiento vigente se encuentra que, si bien todas las acciones se encuentran debida y oportunamente cerradas, es recomendable monitorear constantemente que los objetivos de estas acciones se logran cumplir a largo plazo.
5. Garantizar la seguridad de la información de los correos electrónicos que se descargan en los equipos locales como copia y depuración de la bandeja de entrada.
6. Se deben fortalecer los recursos y herramientas con el fin de realizar un proceso de notificación más eficiente.
7. Solicitar Revisión y ajustes de los tableros de control que no están arrojando datos consistentes; lo anterior está evidenciado por reportes generados del tablero con los mismos parámetros y rango de fechas pero que generan diferentes resultados en diferentes instancias de tiempo.
8. Adoptar el plan de acción y los indicadores como herramienta de gestión, de acuerdo con los parámetros establecidos en el sistema de gestión de calidad. (Sigue pendiente: Plan de mejoramiento establecido en la auditoría interna del año 2019).

CONCLUSIONES (Que faltaría)

- ✓ El tamaño de la muestra de las encuestas de satisfacción sea al menos el indicado por el instructivo I-GCM-03 (INSTRUCTIVO MEDICIÓN SATISFACCIÓN CIUDADANA).
- ✓ Adecuar el proceso para que sea menos vulnerable a la materialización de riesgos relacionados con la seguridad de la información y con la normatividad vigente. Adoptar las medidas necesarias para lograr obtener un indicador de satisfacción ciudadana confiable.
- ✓ Fortalecer aún más las herramientas que permitan satisfacer las necesidades de la ciudadanía desde la virtualidad.

Gestión de las Comunicaciones

1. Mejorar el Análisis de Indicadores, debe ser con relación a la meta:
2. La formulación del indicador de redes debe replantearse para evitar que en todas las redes de un promedio de 700 y más bien se conozca la gestión cuantitativa de la oficina.
3. La poca planeación de la Dirección para la entrega de las solicitudes de participaciones publicitarias ocasiona demoras por necesidad de suspender otras actividades en ejecución.
4. Demoras en el proceso de contratación del personal de prestación de servicios para darle continuidad a los procesos.

CONCLUSIONES (Que faltaría)

- ✓ Mejorar los análisis y redefinir metas de los indicadores, levantar planes de mejora, la planeación de eventos y agendas con el tiempo suficiente para el óptimo cumplimiento

Gestión Contratos

1. Se deberán actualizar todos los 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.
2. Se sugiera utilizar los formatos institucionales actualizados con la debida codificación.

CONCLUSIONES (Que faltaría)

- ✓ Identificar los indicadores
- ✓ Actualización del paso a paso y la utilización de formatos institucionales debidamente codificados.

Gestión Administración de las TIC

1. Mejorar la documentación de procesos y procedimientos en el Sistema de gestión, dejando memoria documentada del paso a paso del día a día del sistema de información institucional.

2. Depurar los iconos de accesos directos de la intranet, que se encuentran obsoletos o que no generan valor agregado a lo consultado por los grupos de interés o corresponda a normatividad obsoleta.
3. Revisar en equipo la meta del indicador de Disponibilidad de plataforma tecnológica, se encontraron no retardores en lo evidenciado durante los periodos evaluados - Se recomienda revisar los indicadores para que generen valor agregado al proceso.
4. Con respecto a los indicadores de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información en la Entidad, se hace necesario documentar en el sistema de gestión su aprobación y actualización permanente mediante la mejora continua.
5. Documentar seguimiento a los aspectos por mejorar derivado de los hallazgos de la auditoría interna 2019 y 2020.

CONCLUSIONES (Que faltaría)

- ✓ Documentar las evidencias en los sistemas de información institucionales.
- ✓ Mantener actualizados en la intranet los catálogos de hardware y software con el propósito de tener herramientas en la planeación de adquisición de bienes y servicios.

4. NO CONFORMIDADES

4.1. PROCESO APOYO

Administración de la Gestión Atención Ciudadana.

1. Se evidencia que el indicador de nivel de satisfacción ciudadana no es confiable.
2. No se ha actualizado la matriz de riesgos.

5. RESUMEN DE LOS RESULTADOS

Cons	PROCESO	AC	AP	AM
	PROCESOS MISIONALES			
1	Desarrollo de Proyectos de Infraestructura Pública			4
	PROCESOS DE APOYO			
2	Gestión de Atención al Ciudadano	2		8
3	Gestión Contratos			2
4	Gestión Administración de las TIC			5
5	Gestión de las Comunicaciones			4
	TOTAL	2		23
	TOTAL GENERAL			25

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 en el sistema de gestión por procesos G+.