

Informe Ejecutivo
Auditoría Gestión de Trámites y Servicios
Secretaría General

Fecha de Inicio: 4–ago-2023	Fecha fin: 15-ago-2023	Auditoría No. 11
<p>Objetivo de la Auditoría: Evaluar y realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y manuales aplicables al proceso de Gestión de Trámites y Servicios, específicamente, atención al Ciudadano; a fin de identificar logros, dificultades y oportunidades de mejora que permita satisfacer las expectativas de los usuarios y generar confianza en la ciudadanía sobre la gestión institucional.</p>		<p>Proceso a Auditar: Gestión de Trámites y Servicios</p>
<p>Alcance de la Auditoría: La auditoría está contemplada en el avance que presenta el municipio de Itagüí en la atención al ciudadano, para el periodo comprendido entre 1 de junio de 2022 hasta el 30 de junio de 2023.</p>		
<p>Criterios de la Auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia, Art. 23 • Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción.” • Ley 1474 de 2011 Art.76 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” • Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.” • Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.” CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.” 		
<p>Metodología: Para la auditoría, se aplicará como metodología la entrevista dirigida al personal del área encargada, observación de evidencia, recopilación documental, en general actividades apropiadas para la recolección de evidencia necesaria para respaldar las conclusiones y observaciones de la auditoría.</p>		

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Se realizó reunión de apertura, el 4 de agosto, donde se contó con la presencia de la Secretaría General y su equipo de trabajo, durante dicho encuentro se notificó a los auditados la responsabilidad de confidencialidad por parte de la Secretaría de Evaluación y Control respecto a

la información que se conozca con objeto del desarrollo de la misma, igualmente la Secretaría General da a conocer los responsables asignados para los temas que se evaluarán de acuerdo al Plan de Auditoría.

Dando cumplimiento al plan de auditoría, se realizó visita a los puntos de atención al ciudadano ubicados en La Mayorista, EL Cubo, El Corregimiento, Secretaría de Movilidad y El CAMI, donde se verificó el espacio locativo, la atención por parte del personal designado en cada punto y el acceso a la población con discapacidad; así mismo, se realizó visita a la Secretaría de Infraestructura, donde se verificó la atención que se presta a las personas con discapacidad, específicamente Sordo – Ceguera, donde se realiza conexión con un profesional de FENASCOL quien atiende la solicitud del ciudadano y lo direcciona de acuerdo a su necesidad. Cabe resaltar que la Secretaría de Infraestructura es una de las Diez Dependencias que cuentan con la credencial para dicha atención.

Así mismo, la Secretaría de Evaluación y Control está implementando la realización de auditorías remotas; razón por la cual en el ejercicio auditor se realizó verificación de las evidencias de manera virtual.

ASPECTOS RELEVANTES

- ✓ Se resalta la implementación del enfoque diferencial para la atención al ciudadano (personas sordas) en diez (10) Unidades Administrativas.
- ✓ En el canal de atención telefónico, se resalta la implementación de un cuadro consolidado o base de datos con el registro de los usuarios atendidos, la inquietud, si tuvo solución o si fue remitida a otra Unidad Administrativa. En el mismo sentido con la ampliación del personal en este canal se logra mejorar la cobertura en la atención a la comunidad.

ASPECTOS POR MEJORAR O DEBILIDADES

- ✓ En el desarrollo de la auditoría se realizó entrevista a los diferentes integrantes de la Secretaría General involucrados en el proceso de atención al ciudadano, mediante los canales telefónico, correo electrónico y chat en línea, en el ejercicio se pudo evidenciar el incumplimiento del *“Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano – MA-TS-02, específicamente en el numeral 5.3.3.1 Chat y asesorías en línea”*; toda vez que las respuestas o inquietudes a los ciudadanos no se daban en un lenguaje claro y no se presentaba la despedida y agradecimiento como indica el manual.
- ✓ Una vez verificados los informes de supervisión y de actividades del contrato SG-CD-133-2023 con la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), se evidenció que algunos campos del formato FO-EM-05 “Informe de Interventoría o Supervisión y Acta de Pago o Desembolso” no están diligenciados; así mismo las actividades 4 y 5 no se registra con claridad la forma en que se desarrollaron, tanto en el informe de supervisión como en el de actividades presentado por el contratista. Por lo tanto, se recomienda revisar y presentar adecuadamente los informes con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

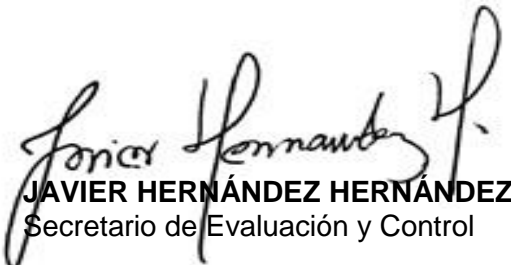
- ✓ Revisar la pertinencia en la articulación con las Entidades Descentralizadas, especialmente con el Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deportes de Itagüí.

CONCLUSIONES

Conforme a la Ley 87 de 1993, la cual, establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, específicamente el artículo 12, asigna a los jefes de control interno, auditores internos o quien haga sus veces, entre otras funciones, la competencia de velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

Dando cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, y al Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Municipal de Control Interno del municipio de Itagüí vigencia 2023, se practicó auditoría al Proceso Gestión de Trámites y Servicios – Atención al Ciudadano, donde se resalta el compromiso y atención prestada por el personal de la Secretaría General; así mismo, se logró evidenciar la mejora continua en el proceso.

Finalmente se puede concluir que, durante el desarrollo de la auditoría se logró verificar las acciones encaminadas al avance y fortalecimiento de la atención al ciudadano ejecutadas por la Secretaría General conforme a la norma, política, manuales y procedimientos definidos para tal fin.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. javier.hernandez@itagui.gov.co
Número de contacto: 3166921357