

	Informe Ejecutivo de Auditoría de Calidad	Código	FT-03-PR-CES-15	
	Asociado al procedimiento de Auditorías Internas	Versión	2	
		Página	Página 1 de 1	

Proceso Auditado: Atención al Ciudadano	Responsable del proceso: Dirección de Gestión Corporativa	Informe No.: 1
--	--	-----------------------

Equipo Auditor:	Gonzalo Martinez Suarez - Jefe de la Oficina de Control Interno Erika Patricia Castro Jiménez y Julia Viviana Mendoza Gonzales - Profesionales Universitarias
Objetivo de la Auditoría:	Realizar auditoría al proceso de atención al ciudadano en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que realiza la entidad de acuerdo con la normatividad a través de los diferentes canales de interacción.
Alcance de la auditoría:	Inicia con la verificación de la documentación asociada al proceso (caracterización del proceso, procedimientos, formatos y demás documentos asociados en el Sistema de Gestión de la Entidad) y finaliza con la verificación de los documentos que evidencian el desarrollo y cumplimiento a la atención al ciudadano de acuerdo a los servicios que presta la Secretaría en el Distrito Capital.

Documentación Analizada (Criterios)		
Documentos publicados en la intranet y página web de la Entidad	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018- Componentes 2,4 y 5	Cuadro Control Tiempo de Respuestas a los requerimientos recibidos en la SDDE
Informes Mensual de Requerimientos Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Ley 1774 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, Decreto 197 de 2014, Ley 1712 de 2015, Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de petición"	Ley 1712 de 2014 " Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".

Cargos y Personas Entrevistadas	
Cargos	Personas Entrevistadas
Profesional Universitario	Diego Constain
Subdirector Administrativo y Financiero	Juan Armando Miranda

RESULTADO DE LA AUDITORIA
Fortalezas

- * Durante el proceso adelantado, no se presentaron limitaciones por parte de las personas que fueron entrevistadas que afectaran el desarrollo de la auditoría.
- * El funcionario asignado al proceso de Atención al Ciudadano tiene el conocimiento y dominio del tema.
- * Participación activa del líder del proceso y responsable operativo para la entrega oportuna de la información y entrevista.
- * Otro aspecto a destacar, es el comportamiento de las respuestas a las peticiones radicadas, y el traslado oportuno a las diferentes oficinas del distrito de peticiones radicadas en la SDDE.
- * Control permanente de alertas sobre la gestión, tiempo de respuesta y fecha de vencimiento a las solicitudes radicadas.
- * Se evidencia que todas las peticiones ciudadanas recibidas en la SDDE son registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS como esta establecido en el decreto 371 de 2010.
- * Contar con el Sistema Distrital de Peticiones, Quejas, Reclamos y soluciones - PQRS.

Debilidades

- * El personal que presta el servicio no porta carnet institucional, ni vestuario que lo identifique como servidor público (Protocolos de Atención a todos los Niveles de Atención Personalizada - Manual y protocolo de Atención al Ciudadano).
- * No se cuenta con la señalización adecuada en el punto de atención y servicio al ciudadano.
- * No se evidencia divulgación y/o capacitación sobre el manual de Atención al Ciudadano en la entidad.
- * No se esta llevando a cabo el cumplimiento de la Circular interna No 039 de 2017.

No Conformidades Detectadas (Solicitud de Acción de Mejora)

N/A de acuerdo a la metodología enmarcada en las Normas Internacionales de Auditoría, no existe una denominación señalada como No Conformidad y para el caso de incumplimiento de normas internas o externas se identifican como observaciones.

Observaciones

Las observaciones que se establezcan en los informes de auditoria interna dan lugar para que las Dependencias establezcan acciones de mejora dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, que constituyen al incumplimiento de algún requisito establecido en la normatividad vigente y aplicable al proceso, Por tal motivo, los responsables y lideres de procesos deben analizar las causas y definir las acciones correctivas o preventivas que den lugar; así la Oficina de Control Interno de la SDDE identificó las siguientes observaciones dentro de la auditoria al proceso de Atención al Ciudadano:

- 1) El proceso de Atención al Ciudadano presenta incumplimiento de tiempos de respuesta, ya que registra el vencimiento de derechos de petición incumpliendo la Ley 1755 de 2015, art 14.
- 2) Adecuada identificación del punto de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente. Cumpliendo con las condiciones técnicas necesarias y para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condición de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional. Decreto 197, art 8.
- 3) Cumplimiento de la Circular No 039 de 2017 "Directrices en materia del trámite de respuesta a los Derechos de Petición, quejas, reclamaciones y demás solicitudes".

Conclusión General

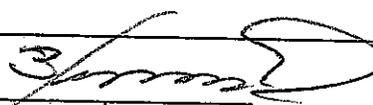
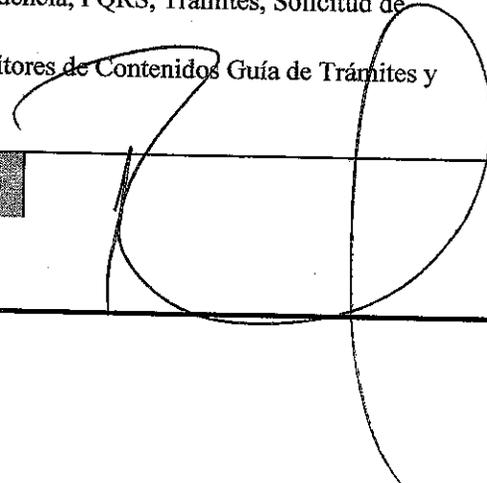
El proceso de Atención al Ciudadano presenta debilidades en el tiempo de respuesta de algunos derechos de petición radicados en la Entidad.

El proceso de Atención al Ciudadano debe implementar campañas informativas sobre la responsabilidad que deben tener los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, para prestar un mejor servicio y brindar una completa y adecuada información a todos los ciudadanos.

El proceso de Atención al Ciudadano debe realizar mejoras en el punto de atención y servicio al ciudadano, para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condición de igualdad.

RECOMENDACIONES

- 1. Socialización del manual de Atención al Ciudadano de la SDDE.
- 2. Realizar un manual de Atención al Ciudadano para los diferentes grupos poblacionales.
- 3. Socializar a los funcionarios el reglamento interno del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital Desarrollo Económico.
- 4. Realizar capacitaciones y socializaciones en servicios al ciudadano a los Servidores Públicos de la SDDE.
- 5. Colocar señalización adecuada que identifique cada punto de atención como: correspondencia, PQRS, Trámites, Solicitud de Información, etc.
- 6. Seguir participando en las capacitaciones y talleres de Actualización de Información Editores de Contenidos Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero.

Firma del Auditor Líder				Firma del Auditado			
Fecha	26	6	2018				