

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., octubre 06 de 2017

PARA: **Yaneth Rocío Mantilla Barón**
Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe de Auditoría SIG - Gestión Social y Participación Ciudadana

Respetada Doctora Yaneth:

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017 con relación al destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, estamos remitiendo el informe de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión – SIG, correspondiente al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano.

El trabajo fue realizado en desarrollo del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2017 y como parte del proceso de mejoramiento continuo, busca que se implementen las acciones correctivas y preventivas a las recomendaciones, No conformidades y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- Se observan procedimientos y cartillas desactualizados.
- Se evidencian que los planes de tratamiento de riesgo no se encuentran actualizados en la intranet.
- No se evidencia el empleo de la carpeta compartida para salvaguardar la información que soporta las actividades desarrolladas.
- Se evidencia madurez del proceso para que se actualice la estructura organizacional
- Se evidencia la no actualización cuatrimestral de los activos de información como lo determina el procedimiento.
- Se evidencia falta de conocimiento de los integrantes del COPASST y de las brigadas de emergencia.
- Se evidencia que los funcionarios y contratistas vinculados al Instituto de Desarrollo Urbano responden a llamadas de los ciudadanos que solicitan información de diferentes maneras y no se cuenta con un saludo corporativo para atenderlos.
- Se encontraron aspectos para mejorar en los documentos que se publican en la página web de la entidad.

1

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Proceso Gestión Social y Participación Ciudadana	Julio 31 de 2017	SIG

I. OBJETIVO:

Verificar el grado de cumplimiento y/o conformidad del proceso auditado, según los requisitos de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, definidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 respectivamente, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales aplicables y propios de la Entidad, como base de la mejora continua del mismo.

II. ALCANCE:

Aplica al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, con base en los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, la NTC ISO 9001:2008, la NTC ISO 14001:2004, la NTC OHSAS 18001:2007 y la NTC ISO IEC 27001:2013 y aplicables en los manuales, guías, procedimientos, registros, formatos y demás documentos del proceso que sirvan de criterio evaluable.

Los aspectos a verificar comprenderán las actividades desarrolladas por el proceso durante el periodo del 1° de agosto de 2016 al 31 de Julio de 2017, desde el diagnóstico y la planeación de los objetivos de gestión social y el servicio a la ciudadanía en el IDU, hasta la evaluación del proceso y la toma de acciones de mejoramiento, incluyendo todas las actividades críticas del proceso.

III. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Requisitos de norma definidos en:

- NTC GP 1000:2009,
- NTC ISO 9001:2008,
- NTC ISO 14001:2004,
- NTC OHSAS 18001:2007,

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

- NTC ISO IEC 27001:2013.

Documentación perteneciente al proceso auditado:

- CPSC01 Gestión Social Participación Ciudadana V3.0
- Matriz de Riesgo Institucional
- Normograma del Proceso
- MGIDU009 Manual Derechos de Petición V5.0
- MGSC017 Manual para la atención a la ciudadanía V3.0
- PLSC01 Plan Gestión Social y Participación Ciudadana V3.0
- PRAC064 Atención al Ciudadano en Proyectos de Infraestructura Urbana V1.0
- PRSC01 Plan Estadístico V1.0
- PRSC02 Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía V2.0
- PRSC03 Observatorio de Satisfacción y Percepción Ciudadana e Imagen Institucional V2.0
- PRSC04 Recepción y Atención de Requerimientos del Defensor del Ciudadano V2.0
- PRSC05 Gestión y Participación Ciudadana V1.0
- PRSC06 Implementación Estrategias de Articulación Fortalecimiento Social y Formación Ciudadana V1.0
- PRSC07 Gestión Social en etapa De Estudios y Diseños V1.0
- PRSC08 Gestión Social en Etapa de Factibilidad V1.0
- PRSC09 Gestión Social en Etapa de Construcción V1.0
- PRSC10 Gestión Social en Etapa de Mantenimiento V1.0
- Instructivos, Guías y cartillas propias del proceso.

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Camilo Oswaldo Barajas Sierra	Dependencia - Cargo: Oficina de Control Interno – Profesional Especializado
Equipo Auditor: Nohra Lucia Forero Céspedes	Dependencia - Cargo: Oficina de Control Interno - Contratista
Líder Responsable Proceso: Nombre, Cargo y Dependencias: Lucy Molano Rodríguez – Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (OTC)	Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia. Lucy Molano Rodriguez – Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (OTC)
Informe Distribuido a: Dirección General (DG), Oficina de Atención al Ciudadano (OTC)	

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día: 11	Mes: 09	Año: 2017	Desde: 11/09/2017	Hasta: 13/09/2017	Día: 15	Mes: 09	Año: 2017

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La evaluación se dividió en dos etapas a saber:

Etapa 1: Levantamiento de información y planeación de la auditoría, análisis de la información y documentación implementada para verificar el grado de cumplimiento de la documentación aplicable al proceso, en materia de caracterización, planes, programas, procedimientos, guías, instructivos, normograma, y demás documentación en el marco del SIG.

Etapa 2: Trabajo en campo, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación con los requisitos de las normas a evaluar para el proceso, realizando entrevistas, verificando y constatando información suministrada, aplicación de diversas pruebas de auditoría tales como: análisis de la información objeto de la muestra, de la información reportada a la OCI, constatando la veracidad de lo enunciado en los reportes y fechas, dejando evidencia de los aspectos que se consideraron relevantes para el proceso auditor. Una vez realizadas la pruebas y constatada la información se elaboró el informe de auditoría. Adicional a lo enunciado, se realizó monitoreo al mapa de riesgos del Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana.

Se evaluó la totalidad de las actividades críticas que conforman el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana y la documentación que se seleccionó para ser evaluada atendió al criterio de importancia relativa de los proyectos ante el Plan de Desarrollo Distrital.

Se realizaron llamadas a diferentes funcionarios y contratistas para solicitar información sobre diferentes temas, con el fin de evidenciar el nivel de conocimiento de los trámites y servicios del instituto y la forma de responderle a la ciudadanía.

Se evaluó la gestión de la OTC frente a la oportunidad en la consolidación y cumplimiento mensual de los indicadores teniendo como referente Informe realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

La evaluación se realizó aplicando el ciclo PHVA y los criterios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011:2012. Así mismo, se dio cumplimiento a las actividades programadas y a las fechas establecidas dentro del plan de auditoría.

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

El presente informe fue comentado el 15 de septiembre de 2017, con los funcionarios y contratistas designados por la OAC para atender la reunión de cierre, para lo cual se elaboró el acta correspondiente.

VI. CONCLUSIONES:

Se observa que el proceso se encuentra organizado, con presencia de trabajo en equipo, y apoyo por parte de los participantes en el mismo.

Se evidencia un servicio al ciudadano que se encuentra de acuerdo a lo establecido por el proceso y hay cumplimiento legal del mismo.

Se evidenció que algunos documentos publicados en la intranet se encuentran desactualizados.

El proceso evidencia fortalezas en su gestión, que les permitiría asumir con mayor cobertura el desarrollo de la política de gestión social, mediante una ampliación de su estructura organizacional y el empleo de las herramientas tecnológicas con que cuenta el Instituto.

Mediante la auditoría realizada al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, se logró evaluar el cumplimiento de los requisitos aplicables definidos en la NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO IEC 27001:2013, de acuerdo con las directrices de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, concluyendo que el proceso es conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, encontrando oportunidades de mejora para el logro de los objetivos estratégicos trazados para el proceso evaluado.

Se hace expresa la buena recepción del proceso auditor por parte del equipo que lo atendió y es notable su comprensión de las oportunidades de mejora expresadas en el proceso.

De acuerdo con las fortalezas detectadas y las acciones adelantadas, se establece que es viable adelantar reformas en el Instituto, que permitan maximizar el desempeño del proceso.

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

VII. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES

Los hallazgos identificados relacionados con directrices o actividades propias de los Subsistemas del SIG determinados en el alcance, serán asignados como no conformidades al Subsistema correspondiente, para la formulación de la acción correctiva y como observación para el proceso donde fue identificado.

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN Y/O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	NC/1	Actualizar la documentación del proceso de acuerdo con los cambios generados que pueden impactar su normal desarrollo	<p>Se observan procedimientos y cartillas desactualizados:</p> <p>Los procedimientos PRSC07 Gestión Social en Etapa de Estudios y Diseños, PRSC08 Gestión Social en Etapa de Factibilidad, PRSC09 Gestión Social en Etapa de Construcciones, PRSC10 Gestión Social en Etapa de Mantenimiento, los cuales presentan en parte de su contenido información igual.</p> <p>La cartilla de trámites y servicios que se encuentra publicado de la intranet con código CA-SC-01 Versión 2, cuenta aún con la misión y la visión que se tenía para el 2016.</p> <p>Incumpliendo así con la norma NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001: 2008, en su numeral 4.2.3 Control de los documentos literal b, <i>“revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente”</i> y c. <i>“asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los Documentos”</i>.</p>
2	NC/2	Asegurar la actualización de la documentación relacionada con la	Se evidencia que los planes de tratamiento de riesgo no se encuentran actualizados en la intranet, ya que no

6

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

		administración de riesgos	cuentan con el seguimiento requerido para la fecha de corte de esta auditoría. Lo cual afecta el numeral 8.5.3 Acciones preventivas de la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 literal d) <i>registrar los resultados de las acciones tomadas.</i>
3	O/1	Gestionar la ampliación de la capacidad de almacenamiento en los servidores para poder dar cumplimiento a la política de seguridad de la información	No se observa el uso de las medidas tomadas institucionalmente en lo referente a la seguridad de la información, ya que no se evidencia el empleo de la carpeta compartida para las actividades desarrolladas en el observatorio de percepción ciudadana, el auditado argumenta falta de capacidad de almacenamiento para realizarlo. Presentando un posible incumplimiento al numeral A12.3.1 respaldo de la información y el A6.1.5 Seguridad de la información en la gestión de proyectos de la norma NTC ISO IEC 27001:2013 relativo a <i>“la verificación de los controles y actividades que realiza el proceso para respaldar la información crítica y sensible de su gestión”</i> .
4	O/2	Adelantar tareas orientadas hacia la unificación de las herramientas para el desarrollo de la política de gestión social.	Se evidencia madurez del proceso, generando la necesidad de actualizar la estructura organizacional, de manera que se pueda optimizar la gestión social institucional, con lo que se podría aportar al cumplimiento de los numerales 4.1 (f) <i>“Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos”</i> y 8.5.1. <i>“Mejora continua”</i> de la norma NTC GP 1000:2009 y NTC y NTC ISO 9001:2008
5	O/3	Ampliar las estrategias y la cobertura para avanzar en la medición de la satisfacción del cliente.	Se observa un avance del Instituto en la medición de la satisfacción del cliente, mediante la aplicación del indicador 1257 <i>“Satisfacción con los proyectos IDU como</i>

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

			aporte en la mejoría de calidad de vida de los ciudadanos”, que se puede fortalecer mediante la evolución de su formulación y el refinamiento de las metodologías a emplear. Se evidencia oportunidad de mejora en atención a los numerales 8.2.1 “Satisfacción del cliente” y 8.2.4 “Seguimiento y medición del producto”. de la norma NTC GP 1000:2009 y NTC 9001:2008
6	O/4	Realizar la actualización del reporte de activos de información en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información formuladas por la STRT	Se evidencia la no actualización cuatrimestral de los activos de información como lo determina el procedimiento PR-TI-13 Gestión de activos de información, presentando un posible incumplimiento al requisito de Seguridad de la Información A8.1.1 Inventario de activos, relativo a “ <i>Recibo, administración, almacenamiento y custodia adecuada de los activos de información del proceso</i> ”.
7	O/5	Fortalecer el conocimiento de los integrantes del equipo de atención de emergencias	Se evidencia falta de conocimiento de los integrantes del COPASST y de las brigadas de emergencia, presentando un posible incumplimiento al numeral 4.4.3.1 Comunicación de la norma NTC OHSAS 18001:2007 literal a) la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización.
8	O/6	Estandarizar un protocolo de atención al ciudadano	Se evidencia que los funcionarios y contratistas vinculados al Instituto de Desarrollo Urbano responden a llamadas de los ciudadanos que solicitan información de diferentes maneras y no se cuenta con un saludo corporativo para atenderlos. Esto podría afectar el numeral 7.2.3 comunicación con el cliente de la norma NTC GP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 que define que “ <i>se debe determinar e implementar disposiciones</i> ”

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

			<i>eficaces para la comunicación con los clientes”</i>
9	O/7	Fortalecer los controles para la edición y diagramación de los documentos que se publican.	Se encontraron aspectos por mejorar en uno de los documentos que se tiene publicado en la página web de la entidad, Proyecto Transmicable-Ciudad Bolívar - Informe de Percepción, donde se observa en el numeral 2. Módulo Residencial una gráfica que no es clara al presentar una alta diferencia entre las barras con porcentajes cercanos, y en el numeral 4 Módulo de percepción del proyecto donde presentan un total general de 6 pero al realizar la suma son 8 encuestas tenidas en cuenta. Esto podría afectar el numeral 7.2.3 comunicación con el cliente de la norma NTC ISO 9001:2008 literal c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas, ya que la información presentada puede no ser clara.

Convenciones:

O: Observación (el proceso evaluado determina si documenta una acción Preventiva).

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva/o corrección para los casos de auditorías del SIG.

VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total No conformidades	Total observaciones
Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana	2	7

IX. FORTALEZAS:

- La unidad de propósito que demuestra el personal asociado a este proceso.
- Claridad de las personas frente el objetivo del proceso y su impacto en la misión institucional.

9

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

- Un liderazgo claro y dinámico de la Jefe de la Oficina y su equipo de coordinadores.
- Se evidencia interés por el nuevo conocimiento y el aporte que se hace a la comunidad.
- La generación de planes de mejoramiento de autocontrol.
- El proceso cuenta con una herramienta que le permite mantener control sobre los requerimientos de los ciudadanos.
- Reuniones de socialización de la plataforma estratégica efectuadas por el personal del proceso.
- De acuerdo con el reporte de la OAP, el área se destaca en el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores.
- Se evidencian fortalezas en el equipo de Investigación, Formulación y Análisis, para asumir retos importantes en la medición de la satisfacción del cliente del Instituto frente a los proyectos que se vienen adelantando.
- La alineación que se tiene entre el objetivo estratégico de Satisfacción Ciudadana y el indicador asociado permite visualizar el aporte del proceso al logro de la visión institucional.

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra, por tal motivo es responsabilidad del proceso, efectuar una revisión de carácter general sobre los temas y aspectos evaluados.

Es necesario que la Oficina de Atención al ciudadano, formule a partir de las no conformidades evidenciadas, un plan de mejoramiento que contenga las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC- 01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y POR PROCESOS V_2.0.pdf, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FO RMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y O POR PROCESOS V 3.0.pdf

Para diligenciar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, los cuales pueden ubicarse en la siguiente ruta:

http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp

10

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350239483

Al responder cite este número

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento interno y/o por procesos - versión 3.0, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 06-10-2017 05:26 PM

cc Julio Cesar Higuera Vasquez - Oficina de Atención al Ciudadano

Elaboró: Oficina De Control Interno