

MEMORANDO



OCI

20171350267333

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., noviembre 10 de 2017

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

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe de Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana

Respetada Doctora Yaneth Rocío:

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, estamos remitiendo el informe de la auditoría adelantada al proceso de Gestión Social y Participación ciudadana, el cual está siendo informado a 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 observaciones presentadas.

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

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

20171350267333

Al responder cite este número

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Gestión Social y Participación Ciudadana	30 de agosto de 2016 al 30 de septiembre de 2017	Gestión

I. OBJETIVO:

Verificar que el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana cumpla con lo establecido en la caracterización del proceso, asesorando, diseñando, implementando y evaluando la gestión social y el servicio a la ciudadanía, relacionados con los procesos misionales; en el marco de la participación ciudadana, cultura ciudadana, derecho a la ciudad y responsabilidad social aplicables a la entidad, conforme a la normatividad vigente y los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo con el fin de vincular a la ciudadanía en el Desarrollo Urbano de Bogotá.

II. ALCANCE:

La presente auditoría se realizó al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, cuyo líder operativo y del proceso es la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual se encuentra ubicada en el piso 1 de la sede de la calle 22 de IDU, el periodo evaluado fue del 1 de agosto del 2016 al 1 de septiembre de 2017.

Se revisó la caracterización del proceso, y la normatividad vigente que se tienen establecidos en la entidad con sus procedimientos para el proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana.

Se inició realizando reunión de apertura con los responsables del proceso. Es importante mencionar que esta auditoría se realizó al mismo tiempo que la auditoría SIG, cuyo informe ya fue presentado.

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



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MEMORANDO



OCI

20171350267333

Al responder cite este número

Después de realizar la revisión de la caracterización se seleccionaron las actividades que se evaluaron durante la auditoría; este proceso presenta descritas las siguientes cuatro (4) actividades:

1. Planear y formular los objetivos y las acciones de la Gestión Social y el servicio a la Ciudadanía.
2. Implementar estrategias y acciones para la gestión social y el servicio a la ciudadanía.
3. Realizar el seguimiento y la evaluación a la gestión social y el servicio a la ciudadanía.
4. Identificar e implementar las oportunidades de mejora en la gestión social y el servicio a la ciudadanía.

Como parte del trabajo realizado se evaluaron los mapas de riesgos del proceso y el de corrupción, se verificó el cumplimiento del plan de tratamiento para la mitigación que se realiza a estos riesgos, y para terminar se realizó seguimiento a las acciones de mejora, que para el proceso, se han detectado y que la misma área ha establecido.

III. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Se tomaron como soportes normativos los siguientes instructivos, y manuales de procedimientos:

- CPSC01 Gestión Social Participación Ciudadana
- Matriz de Riesgo Institucional
- Normograma del Proceso
- MGIDU009 Manual Derechos de Petición
- MGSC017 Manual para la atención a la ciudadanía
- PLSC01 Plan Gestión Social y Participación Ciudadana
- PRAC064 Atención al Ciudadano en Proyectos de Infraestructura Urbana
- PRSC01 Plan Estadístico

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

20171350267333

Al responder cite este número

- PRSC02 Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía
- PRSC03 Observatorio de Satisfacción y Percepción Ciudadana e Imagen Institucional
- PRSC04 Recepción y Atención de Requerimientos del Defensor del Ciudadano
- PRSC05 Gestión y Participación Ciudadana
- PRSC06 Implementación Estrategias de Articulación Fortalecimiento Social y Formación Ciudadana
- PRSC07 Gestión Social en etapa De Estudios y Diseños
- PRSC08 Gestión Social en Etapa de Factibilidad
- PRSC09 Gestión Social en Etapa de Construcción
- PRSC10 Gestión Social en Etapa de Mantenimiento

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Nohra Lucía Forero Céspedes	Dependencia-Cargo: OCI - Contratista
Equipo Auditor: Camilo Oswaldo Barajas S	Dependencia-Cargo: Profesional Especializado
Líder Responsable Proceso: Oficina de Atención al Ciudadano Nombre, Cargo y Dependencias: Lucy Molano, Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Líder operativo: Oficina de Atención al Ciudadano Nombre, cargo y dependencia. Lucy Molano, Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
Informe Distribuido a: Oficina de Atención al Ciudadano	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día:	Mes:	Año:	Desde:	Hasta:	Día:	Mes:	Año:
11	09	2017	11/09/2017	13/09/17	03	11	2017

4

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

20171350267333

Al responder cite este número

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

La evaluación se dividió en dos etapas a saber:

Etapas 1: Se verificaron y analizaron los documentos del proceso (caracterizaciones, procedimientos, instructivos, guías, manuales y riesgos asociados al proceso) y elaboración del plan de auditoría.

Etapas 2: Se realizó el levantamiento y solicitud de la información necesaria para efectuar el análisis y aplicar las pruebas de auditoría, posteriormente se llevó a cabo el trabajo en campo, realizando entrevistas, verificando y constatando información suministrada, y aplicación de diversas pruebas de auditoría tales como: análisis de la información objeto de la muestra, de la información obtenida por 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, mediante la aplicación del plan de auditoría y de las listas de verificación en las diferentes actividades críticas del proceso. Una vez agotadas las pruebas y constatada la información se elaboró el informe de auditoría.

Se realizó seguimiento a las guías y a los procedimientos planteados donde se verificó que desde la oficina se cumpla con formulación y seguimiento de las políticas de responsabilidad social, acciones de responsabilidad social y comités de diálogo, se observaron informes de los proyectos donde se presenta el impacto de los proyectos antes y después de su finalización, reuniones con la comunidad realizando socialización de los proyectos a ejecutar.

VI. CONCLUSIONES

- En general, se observa que el proceso se está realizando adecuadamente aunque es importante tener en cuenta las no conformidades y observaciones

5

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

20171350267333

Al responder cite este número

presentadas al proceso en el informe de auditoría SIG a través del memorando 20171350239483.

VII. RECOMENDACIONES Y HALLAZGOS / OBSERVACIONES

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO / OBSERVACIÓN Y / O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	O1	Especificar en el manual MGIDU009 Derechos de petición, quién es el responsable de contestar, hacer seguimiento a los VoBo, firmas y del cumplimiento de la entrega por parte de correspondencia al ente o a la persona que realiza la petición.	En el manual MGIDU009 Derechos de Petición, no se observa que se establezcan responsabilidades durante todo el proceso de respuesta a un derecho de petición, por lo tanto se evidencian respuestas a informes de la OCI donde las áreas afirman haber contestado a tiempo pero que los VoBo y firmas se demoran o que correspondencia no lo envía con tiempo, por lo tanto se observa que para las áreas solo es responsabilidad de ellas proyectar sin realizar seguimiento a la oportuna entrega.

VIII. BALANCE DE AUDITORÍA

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

20171350267333

Al responder cite este número

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total Hallazgos	Tota observaciones
Gestión Social y Participación Ciudadana	0	1

IX. FORTALEZAS

- La atención brindada a la OCI y la disposición por parte de los funcionarios y contratistas de la Dependencia auditada.

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

El presente informe fue comentado con la Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano encargado el 03 de noviembre de 2017

Es necesario que la Oficina Atención al Ciudadano, formule a partir de los hallazgos evidenciados, 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 [PRMC01 FORMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y O POR PROCESOS V 3.0.pdf](#), ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

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

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.

De acuerdo con lo establecido en la política operacional del procedimiento de planes de mejoramiento internos, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación

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

20171350267333

Al responder cite este número

del plan de mejoramiento resultado de la evaluación, esta oficina estará atenta a ofrecer cualquier asesoría y apoyo metodológico en su formulación.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 10-11-2017 10:03 AM

cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano

Elaboró: Nohra Lucia Forero Cespedes-Oficina De Control Interno