

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Informe año:	Ciclo: 2021		
	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración:	12	10	2022

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA VIGENCIA ANTERIOR						
PROCESO(S) AUDITADO(S) VIGENCIA ANTERIOR:	RELACIONE LOS PROCESOS:	¿Tiene vigencia anterior? (Nota: En caso de SI, debe diligenciar la siguiente información.)		SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
		Fecha Realización Auditoría:		DD	MM	AAAA
				12	07	2021
ESTRATÉGICOS:	N/A					
MISIONALES:	Atención al Ciudadano					
APOYO:	N/A					
EVALUACIÓN Y MEJORA:	N/A					
Nombre del Auditor Interno:	Elsy Rada	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento resultado de la Auditoría Interna.		SI	NO	
Nombre del Auditado:	Yulid Ruiz			X		
Se socializó el Informe final de la Auditoría Interna realizada en la sesión de cierre de la auditoría.	SI	NO	Se elaboró y ejecutó el Plan de Mejoramiento de la auditoría externa del ente certificador	SI	NO	
	X			X		
Se formalizó (firmó) el informe de la auditoría interna realizado.	SI	NO	¿Se cerraron todos los hallazgos producto de las auditorías anteriores?	SI	NO	
	X			X		
Quedó copia del informe final de auditoría interna realizado en la Dependencia.	SI	NO	Se realizó seguimiento y acompañamiento para el cierre de los hallazgos por parte de los Líderes de Proceso.	SI	NO	
	X			X		
OBSERVACIONES:	N/A					

FO-FO-E-005

INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA INTERNA REALIZADA EN LA PRESENTE VIGENCIA					
PROCESO(S) A AUDITAR:	RELACIONE LOS PROCESOS:				
ESTRATÉGICOS:	N/A	Fecha Realización Auditoría:	DD	MM	AAAA
MISIONALES:	Atención al Ciudadano		15	06	2022
APOYO:	N/A				
EVALUACIÓN Y MEJORA:	N/A				

1. INFORMACIÓN GENERAL

	DD	MM	AAAA		DD	MM	AAAA
Fecha de inicio	15	06	2022	Fecha de cierre	26	08	2022

AUDITOR LÍDER			EQUIPO AUDITOR		
NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO		NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DE CONTACTO	
	CELULAR	E-MAIL		CELULAR	E-MAIL
Martin Molina Torres	3022938769	mmolinat@barranquilla.gov.co	N/A	N/A	N/A

2. OBJETIVO, ALCANCE Y COBERTURA DE LA AUDITORÍA:
OBJETIVO:

Verificación al Cumplimiento de aspectos legales y políticas institucionales para la atención al ciudadano y la prestación de trámites y servicios en la entidad.

ALCANCE:

Aplica a las sedes y centros de trabajo en donde se prestan servicios y gestionan tramites por parte de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

COBERTURA DEL PROGRAMA (Especifique las Sedes / secretaria y/o Oficina):

Se realizó la auditoria a la Oficina de Relación con el Ciudadano Edificio Central (Paseo Bolívar); así mismo se auditaron las siguientes sedes / centros de trabajo:

- Punto de atención al ciudadano Edificio Central (Paseo de Bolívar)
- Punto de atención local contiguo (Paseo Bolívar)
- Corregiduría Juan Mina
- Centro de Oportunidades
- Inspección novena de policía urbana
- Inspección 5ª de política urbana (Casa de Justicia la paz)
- Comisaria 4ª de familia (Casa de Justicia la Paz)
- Inspección 13 de policía urbana (UCJ)

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Comisaria 11 de familia (UCJ)
- Transito Sede Americano – Contravenciones

CRITERIOS DE LA AUDITORIA:

Manual de atención al ciudadano Alcaldía Distrital de Barranquilla, Política Publica de Atención al Ciudadano, Circular 100-010-2021 lenguaje claro, Ley 2052 de 2020, Ley 1538 de 2005, Constitución Política artículo 2, Decreto Ley 2050 de 1995, Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2011, Protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno.

3.1 NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

NO.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	CONFORMIDAD		
			NC	OPT MEJ	Requisitos Legales o de la NTC auditado
1	<p>Descripción: No se evidencia una cobertura total de los diferentes servicios a los ciudadanos en las diferentes localidades por parte de las Alcaldías Locales, inspecciones de policía y comisarias de familia.</p> <p>Evidencia: El Decreto 0936, donde se establecen las jurisdicciones del Distrito de Barranquilla, se encuentra desactualizado y a la fecha no se encuentran incluidos barrios como Miramar, Alameda del Rio entre otros, por lo tanto, no se presta la atención a la ciudadanía en los puntos más cercanos, si no, remitiéndolos a la UCJ, en donde se atienden todos los barrios.</p>	Atención al Ciudadano	X		- Decreto 0936 de 2016
2	<p>Descripción: No se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1473 de 2011 para ofrecer un horario de atención a la ciudadanía semanal mínimo de 40 horas y a lo establecido en el Manual de Atención al ciudadano con el cumplimiento del horario establecido para la Inspección 9ª de Policía Urbana 7:00 am – 12:00 M y de 1:00 pm a 5:00 pm.</p> <p>Evidencia: Al realizar la visita programada, con el Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano, nos presentamos a la Inspección a la 1:40 pm, donde no pudimos acceder de manera inmediata, puesto que la reja principal se encontraba cerrada impidiendo el acceso a los ciudadanos para adelantar los trámites pertinentes.</p>	Atención al Ciudadano	X		- Ley 1473 de 2011, Capitulo II, Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
5	<p>Descripción: No se evidencia un conocimiento y manejo del protocolo de atención al ciudadano, manual de atención al ciudadano y carta de trato digno por parte de la mayoría de los funcionarios que realizan atención a la ciudadanía en las diferentes sedes y centros de trabajo de la Alcaldía.</p> <p>Evidencia: En las visitas realizadas a las diferentes sedes los funcionarios desconocen los canales de atención (línea 195 y ALBA) adicionalmente se desconocen o no implementan los protocolos de atención de acuerdo con lo</p>	Atención al Ciudadano	X		- Protocolo de Atención al Ciudadano, código MM-AC-I-001, versión 1 – 01/04/2022. - Manual de Atención al Ciudadano, código MM-RC-AC-M-001, versión 01 – 01/04/2022.

	establecido en el “Protocolo de Atención al Ciudadano” en el numeral 2.2 – Roles.				
8	<p>Descripción: Las instrucciones de orientación por parte de los guardias de seguridad en cuanto a los servicios y tramites ofrecidos en las diferentes sedes y centros de trabajo deben limitarse y cumplirse de acuerdo con el protocolo de atención de la alcaldía y el alcance establecido en el contrato.</p> <p>Evidencia: En 7 de los 10 puntos de atención visitados, los guardias de seguridad sin conocimiento absoluto de los tramites y servicios, dan orientación directa a los ciudadanos en su mayoría equivocadamente, incurriendo en reprocesos y malestar de la ciudadanía, omitiendo la directriz institucional y los canales de atención autorizados (línea 195, ALBA, correo atencionalciudadano@barranquilla.gov.co).</p>	Atención al Ciudadano	X		<p>- Protocolo de Atención al Ciudadano, código MM-AC-I-001, versión 1 – 01/04/2022.</p> <p>- Manual de Atención al Ciudadano, código MM-RC-AC-M-001, versión 01 – 01/04/2022.</p>
9	<p>Descripción: No se realiza implementación de los protocolos de atención a la ciudadanía por parte de los contratistas encargados de la gestión de comparendos electrónicos.</p> <p>Evidencia: Durante la ejecución de la auditoria se evidencio el desconocimiento en la implementación de los protocolos de atención por parte de los contratistas y así mismo, estos módulos carecen de códigos QR para la medición de la satisfacción de los usuarios que son atendidos.</p>	Atención al Ciudadano	X		<p>- Protocolo de Atención al Ciudadano, código MM-AC-I-001, versión 1 – 01/04/2022.</p> <p>- Manual de Atención al Ciudadano, código MM-RC-AC-M-001, versión 01 – 01/04/2022.</p>
	Es necesario revisar y alinear los formatos de quejas, sugerencias o elogios que se encuentran implementados por la Secretaria Distrital de Transito con las directrices de la Oficina de Relación con el Ciudadano quien es la responsable de medir la percepción de la ciudadanía en lo referente a la prestación del servicio en la entidad, de acuerdo con la Ley 962 de 2005, así mismo no se cuenta con el código QR en las ventanillas para calificar la satisfacción de la prestación del servicio.	Atención al Ciudadano		X	No aplica
	El horario de atención a la ciudadanía no se encuentra unificado y no representa la realidad de los horarios de atención publicados en la página WEB de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.	Atención al Ciudadano		X	No aplica
	Es necesario mejora las ventanillas de atención al ciudadano en la oficina de transito CC Americano, en donde 3 ventanillas atienden a los ciudadanos de pie, algunas veces por mas de 10 minutos sin tener en cuenta condiciones de discapacidad o movilidad.	Atención al Ciudadano		X	Ver registro fotográfico (foto 8.)
	Recomendación: Actualizar y Mejorar la imagen institucional de la Alcaldía Distrital de Barranquilla en las sedes y centros de trabajo donde se encuentran desactualizadas y deterioradas.	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	No aplica

3.2 FORTALEZAS

- ✓ Eficacia en la atención por parte del equipo de trabajo de la línea 195.
- ✓ Disposición de las personas que recibieron la auditoria.

3.3 CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

Es necesario divulgar, implementar y fortalecer el ejercicio de seguimiento a los puntos de atención a la ciudadanía garantizando que se cumplan los lineamientos establecidos en los manuales y protocolos de atención.

Contar con personal contratista atiendo a la ciudadanía eleva el riesgo en la calidad de la prestación del servicio y perdida del conocimiento en cuanto la rotación del personal, lo cual ocurre permanentemente.

Es necesario fortalecer el proceso de atención a la ciudadanía, establecer parámetros claros y restricciones en las ventanillas como por ejemplo el uso de celular y colocar música, estas actividades dificultan la atención a la ciudadanía.

Se sugiere como resultado de la auditoria realizar seguimiento y verificación en aquellas sedes y centros de trabajo que no fueron auditados en este ciclo de auditoria.

Nota: Se anexa al presente informe, los análisis y datos de soporte para la verificación y conclusiones de la actividad.

4. NOMBRES Y FIRMAS

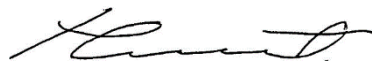
AUDITADO

NOMBRE:	FIRMA:	FECHA:
---------	--------	--------

AUDITOR LÍDER /EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	FIRMA	FECHA
--------	-------	-------

Martin Rafael Molina Torres



19/09/2022

ANEXOS

ANEXO 1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el ejercicio de la auditoria se realizó la aplicación estadística para determinar el tamaño óptimo de la muestra en donde se identificaron las siguientes variables:

Preparado por:	Martin Molina Torres
Fecha:	12/05/2022

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	50
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	1%
Nivel de Confianza	98%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,326

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula **13**

Muestra Óptima **10**

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

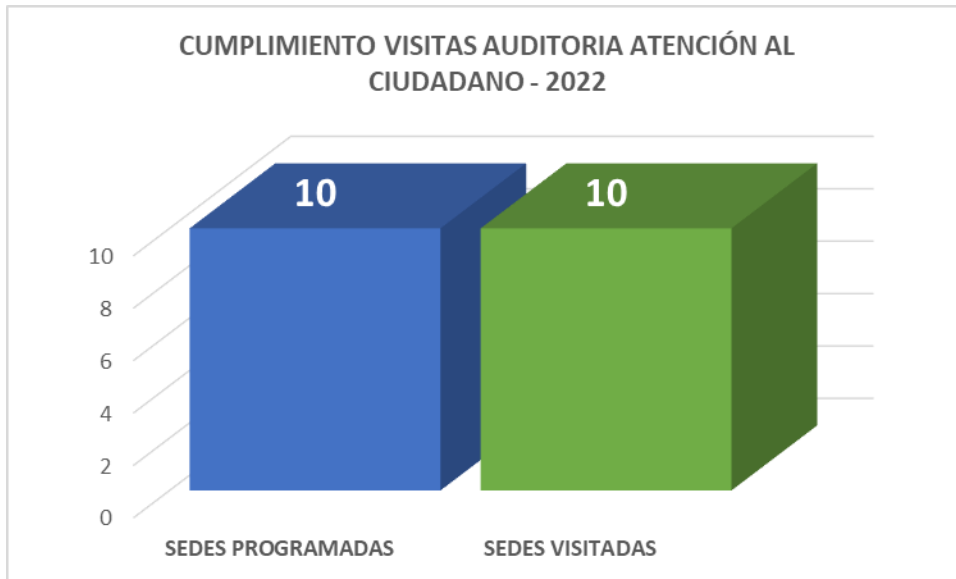
Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
 E= Error de muestreo (precisión)
 N= Tamaño de la Población
 P= Proporción estimada
 Q= 1-P

Con la información anterior el instrumento de estimación de tamaño muestral del Departamento Administrativo de la Función Pública, arrojo una muestra optima de 10 sedes / centros de trabajo con un nivel de confianza del 98% y un error muestral del 5%.

ANEXO 2. CUMPLIMIENTO SEDES / CENTROS DE TRABAJO



Con el fin de ampliar la muestra y auditar sedes y centros de trabajo adicionales, se contempló la visita a la Alcaldía local Sur oriente, la Comisaria 12 de familia y la Oficina de Gestión de Ingresos; sin embargo, dentro de la programación no se tuvieron en cuenta dentro del alcance.

ANEXO 3. REGISTRO FOTOGRÁFICO



Foto 1. Deficiente ergonomía puestos de trabajo



Foto 2. Letrero desgastado e ilegible – Corregiduría Juan Mina

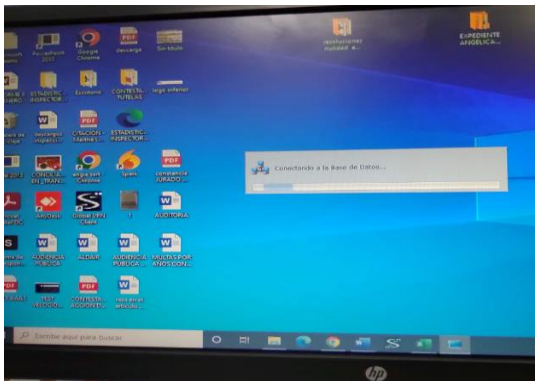


Foto 3. Nulo acceso a SIGOB – Corregiduría Jun Mina



Foto 4. Archivo inadecuado Inspección 9 de Policía



Foto 5. Fachada e ingreso en mal estado – Casa de Justicia la Paz



Foto 6. Mala gestión de archivo Comisaría 13 de Familia



Foto 7. Mala gestión de archivo – Transito CC Americano



Foto 8. Ventanillas con atención inadecuada a los ciudadanos - CC Americano.