

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>	INFORME DE AUDITORIA	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 1 de 8

INFORMACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA						
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA A PROCESOS	VERSIÓN DEL INFORME	PRELIMINAR		FINAL	X
PROCESO AUDITADO:	ATENCIÓN AL USUARIO					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	CARLOS ANDRÉS PRIETO OLARTE / PAULO ALBERTO MOLINA					
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Verificar el desarrollo de actividades críticas del proceso asociadas al riesgo y de acuerdo a las prioridades de la alta dirección.					
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	Implementación, gestión y monitoreo de los siguientes aspectos: Gestión documental del proceso Atención a requerimientos – oportunidad de respuesta a derechos de petición y solicitudes de información, Atención de PQRS (Gestión SDQS) Seguimiento y medición de satisfacción de usuarios. Identificación de necesidades y expectativas Plan de Mejoramiento por procesos					
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Decreto 019 de 2012, Ley 1474 de 2011, Decreto 371 de 2010, NTDSIG 001 de 2011, NTCGP 1000 de 2009, reglamentación general, normativa y gestión documental vigente.					
EQUIPO AUDITOR:	Diana Karina Ruiz Perilla Nadia Aixa Pineda Sarmiento Alix del Pilar Hurtado Pedraza					
AUDITADOS:	Carlos Andrés Prieto Olarte, Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario Fanny Cuesta Olivos, Profesional Especializado - Atención al Usuario Betty Blanco Sandoval, Operaria (asistencial)					
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DESARROLLO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA						
<p>La Auditoría al proceso de Atención al Usuario se desarrolló atendiendo el Plan de Auditoría remitido previamente al líder del proceso y los auditados y fué socializado en reunión de apertura llevada a cabo el día 28 de julio de 2014. Se describe a continuación la síntesis de ejecución de cada una las actividades, los hallazgos resultantes tanto positivos como no conformidades se detallan en los apartes I. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O CONFORMIDADES, 2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS respectivamente:</p> <p>ACTIVIDAD 1: Elaboración de los Papeles de trabajo y Revisión de Escritorio: Se solicita a la Oficina Asesora de Planeación la documentación vigente del proceso y se reciben los procedimientos vigentes como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PRO-AU-10-01 IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS Y USUARIAS - PRO-AU-10-03 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRO-AU-10-02 SATISFACCIÓN DE USARIOS Y USUARIAS DEL IDEP 						

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 2 de 8

ACTIVIDAD 2: Revisión de cumplimiento procedimental del proceso. Se diseñó y aplicó un instrumento para verificar la implementación de los procedimientos ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS Y USUARIAS, SATISFACCIÓN DE USARIOS Y USUARIAS DEL IDEP, obteniendo los siguientes resultados:

Se revisaron 16 ítems de los procedimientos con un cumplimiento del 88% (14 ítems de 16). Los hallazgos con los 2 ítems de no cumplimiento se encuentran relacionados con:

- Cómo se evalúa el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias del IDEP
- En el procedimiento ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS donde se relacionan las solicitudes que ingresan por el aplicativo SDQS y que tratamiento se les da.

Los hallazgos serán descritos en el aparte **2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS**

ACTIVIDAD 3: Evaluación de acciones de mejora abiertas Plan de Mejoramiento código FT-MIC-03-03: Se realizó revisión con el siguiente resultado:

Previo depuración de la Base de datos de Plan de Mejoramiento por procesos (**MP-PE-01-01**), se realiza el seguimiento de 6 acciones vigentes registradas desde el año 2012 y 2013. De este seguimiento las 6 existentes se cierran: dos (2) con estado Cerrada Efectiva y 4 con Cierre condicional. Este último estado significa que ya no se abordan están acciones porque su funcionalidad cambió para el IDEP o han generado acciones responsabilidad de otro proceso.

Con este seguimiento se encuentra un cierre del 100% de acciones registradas.

ACTIVIDAD 4: Evaluación a la oportunidad de respuesta a derechos de petición y solicitudes de información 2014:

Con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición reportados en SIAFI – Módulo Gestión Documental, se revisó la información correspondiente al periodo comprendido entre el 8 de enero y el 25 de agosto de 2014.

Se revisa la información ingresada en el sistema SIAFI, contra la información de los dos indicadores reportada a la Oficina Asesora de Planeación, encontrándose lo siguiente: La cantidad de solicitudes recibidas durante el primer y segundo trimestre registradas en SIAFI coinciden con las reportadas en los indicadores, por otra parte la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición (10 días como meta planteada), en SIAFI registra una oportunidad promedio de 4 días, frente una oportunidad promedio de 7 días reportada en el indicador para el primer trimestre, en el segundo trimestre la oportunidad promedio corresponde a 8 días tanto en SIAFI como en el reporte del indicador.

ACTIVIDAD 5: Evaluación y Seguimiento a la medición de satisfacción de usuarios:

Se cuenta con un Instrumento (Encuesta) con el fin de evaluar la Satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP, la cual es aplicada de manera virtual, y presencial en los eventos del IDEP, de acuerdo al procedimiento se contempla una medición anual, la cual se encuentra programada para el primer mes del año 2015 y se genera con base en la información recopilada durante la vigencia 2014; para lo cual se recomienda que dicho Informe de análisis, sea la fuente para generar las acciones de mejora necesarias de acuerdo al procedimiento PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA PRO-MIC-03-03.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 3 de 8

Sin embargo, se evidencian algunas falencias frente a los resultados registrados en los Informes Parciales de las encuestas, ya que no se generan cifras concretas y análisis frente al Grado de Satisfacción de los usuarios y usuarias de IDEP.

Los hallazgos serán descritos en el aparte **2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS**

ACTIVIDAD 6: Evaluación y seguimiento a la oportunidad registro, direccionamiento y seguimiento al aplicativo SDQS de la Secretaria General:

Teniendo en cuenta que a partir del 1 de septiembre de 2014 entro en funcionamiento el nuevo aplicativo SDQS – Sistema Distrital DE Quejas y Soluciones, se procedió a revisar la información del “*reporte detalle consolidado de Peticiones*” que arroja el aplicativo.

ACTIVIDADES GENERALES

Revisión del Plan Operativo Proceso Atención al Usuario:

Se revisa Plan Operativo de la Subdirección Académica-Subdirección Administrativa, Financiera y Control Disciplinario, Proceso Atención al Usuario, correspondiente al tercer trimestre de 2014, al verificar la construcción de los Planes Operativos para la vigencia 2014, no se evidencian indicadores asociados al proceso que permitan evaluar la gestión del mismo. Dentro del Plan Operativo de la SAFYCI se relaciona un indicador con el proceso de Gestión Documental, “*Ingreso y trámites de los Derechos de Petición en el SDQS*”, que en realidad podría aportarle al cumplimiento del proceso de Atención al Usuario.

Revisión de requisitos 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 y se dictan otras disposiciones (ítems) Atención al Ciudadano.

Respecto a la Estructura del Sujeto Obligado (artículo 9)

INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA	TEMÁTICAS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
INFORMACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Ubicación de sus sedes, áreas, divisiones o departamentos	Dirección de contacto	X	
		Teléfonos de contacto	X	
		Dirección puntos de atención al público	X	
	Horas de atención al público	Horarios de atención	X	
	Directorio, direcciones de correo electrónico, teléfonos, formato de información de servidores públicos y contratistas	Directorio Servidores	X	
	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía	X	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	INFORME DE AUDITORIA	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 4 de 8

RESPECTO A SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SUJETO OBLIGADO (Artículo 11)

INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA	TEMÁTICAS	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
TRÁMITES, SERVICIOS, CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN	Detalles pertinentes sobre todo servicio, normas, formularios y protocolos de atención	Normatividad en servicio al ciudadano		X
	Información de trámite, normativa, proceso, costos, formatos o formularios	Información trámites y servicios		X
	Descripción de procedimientos para tomar decisiones	Pasos o procedimientos de trámites		X
	Contenido de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público	Contenido de toda decisión y/o política que se haya adoptado y afecte al público	X	
	Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	Canales para la realización de un trámite	X	
	Informe de solicitudes, denuncias, tiempos de respuesta	Informe de peticiones, quejas y reclamos	X	

Verificación Resolución No 228 diciembre de 2010: Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en el IDEP”

ITEM	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	OBSERVACIONES
Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas, usuarios o usuarias, para la protección de sus derechos.			X	No se encuentra vinculado en los procedimientos de Atención al Usuario
Conocer y hacer un seguimiento de manera objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos, por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta el Instituto.	X			Los requerimientos han sido respondidos por el funcionario competente No se encuentra vinculado en los procedimientos de Atención al Usuario
Promover y divulgar entre los ciudadanos y ciudadanas, la figura del Defensor del Ciudadano, y el alcance de sus actividades.	X			Se divulga en página WEB
Presentar a la entidad un informe semestral acerca de la gestión realizada, en el que se puedan sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano desde el IDEP.	X			Se han presentado de acuerdo a periodicidad establecida. Deben ser fuente del ciclo de mejoramiento de la entidad.
Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas, usuarios o usuarias, para la protección de sus derechos.	X			Los requerimientos han sido respondidos por el funcionario competente

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 5 de 8

Los hallazgos serán descritos en el aparte **2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS**

I. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O CONFORMIDADES:

No.	Requisito	Descripción
1	NTD SIG 001 2.3.3. Administración y control de los bienes-Funciones	El IDEP cuenta con una instancia bien construida de Atención al Ciudadano que recoge elementos tanto misionales como administrativos: Se cuenta con un espacio WEB diferenciado que se articula con diferentes acciones misionales de socialización donde se recogen todas las inquietudes de la comunidad educativa distrital y en general con el Componente de Socialización y Divulgación. Es decir no nos hemos estacionado en requisitos de ley, sino que interactuamos en diferentes espacios con múltiples actores de la Comunidad Educativa.
2	NTD SIG 001 6.5 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Se tienen diseñadas, planificadas, desarrolladas, implantadas y evaluadas encuestas con el fin de: Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP, medir la Satisfacción de Usuarías y Usuarios del IDEP, y evaluar el impacto y resultado de los eventos del IDEP, todo esto en miras de conocer las necesidades del cliente y sobre su percepción del grado en que se están cumpliendo.
3	NTD SIG 001 5.3. PRESTACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	Se cuenta con un Centro de Documentación cuyo objeto principalmente es gestionar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual producido al interior del Instituto, lo que permite acercar a los Usuarios y Usuarías del IDEP, a documentos misionales que les proveen información sobre investigaciones, publicaciones periódicas producidas por el IDEP, que pueden ser consultadas directamente en el centro, por medio telefónico se suministra información y a través del envío de registros bibliográficos e información complementaria vía correo electrónico.
4	Manual de Archivo y Correspondencia MN-GD-07-01	Desde la Ventanilla Única de Radicación se lleva un mayor control mediante los siguientes instrumentos: a) La planilla de “ <i>reparto de comunicaciones</i> ”, mediante la cual se hace entrega a cada una de las áreas de las comunicaciones recepcionadas. b) Base de datos denominada “ <i>Entrega Courier 2014</i> ”, mediante la cual se reporta el envío de correspondencia mediante el registro del número de guía, la fecha de entrega, el tiempo que se lleva el courier en entregar dicha correspondencia, entre otro datos, esto ha minimizado el riesgo de demora en la entrega de los documentos enviados por este medio.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

INFORME DE AUDITORIA

Código: FT-ESE-16-05

Versión: 2

Fecha
Aprobación: 29/05/2014

Página 6 de 8

2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS

No.	Requisito	Descripción												
1	NTD SIG-001 6.7 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS BIENES Y SERVICIOS	<p>Los informes de satisfacción del usuario/o 2013, 2014 no han generado acciones correctivas, preventivas de acuerdo al ciclo de mejoramiento de la entidad, sin embargo se han realizado actividades de mejoramiento del proceso, las cuales no han sido registradas tal como lo establece el procedimiento PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA PRO-MIC-03-03.</p> <p>Dentro de los Informes parciales de las encuestas aplicadas al servicio del Centro de Documentación, a la identificación de necesidades de información y a la satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP, si bien se evidencian los resultados a cada una de las preguntas realizadas, no se realizan análisis respecto a cada una de las respuestas obtenidas, que sirvan como insumo para la generación de estrategias de conocimiento, interacción y mantenimiento de los usuarios y usuarias.</p>												
2	NTD SIG-001 5.4 MECANISMOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	No se evidencia un seguimiento y una evaluación de la gestión del proceso de Atención al Ciudadano a través de los Planes Operativos 2014 adoptados por el Instituto, a pesar que son reportados dos indicadores en formato de hoja de vida de indicadores, éstos no son incluidos dentro de la gestión de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario o la Subdirección Académica. (Anexo 3).												
3	[Artículos 6 y 22 del Código Contencioso Administrativo] Manual de Archivo y Correspondencia MN-GD-07-01	<p>Revisada la oportunidad de respuesta a las comunicaciones externas radicadas en el Módulo de correspondencia - derechos de petición, se evidencia que a algunas comunicaciones se le están dando respuesta vencidos los términos de ley, a continuación se presenta el consolidado, de un total de 118 radicados revisados a corte 25 de agosto de 2014:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Total radicados revisados en el módulo de Gestión documental - Derechos de Petición</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Derechos de Petición referenciados con respuesta en los términos estipulados (15 días hábiles)</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Derechos de Petición sin referenciar</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes de información referenciados con respuesta en los términos estipulados (10 días hábiles)</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes de información referenciados y con respuesta por fuera de términos</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes de información sin referenciar</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>Igualmente, se evidencia que no en todos los oficios se da cumplimiento a la cláusula Décima Primera del Manual de Archivo "para el caso de los oficios que se generen como</p>	Total radicados revisados en el módulo de Gestión documental - Derechos de Petición	118	Derechos de Petición referenciados con respuesta en los términos estipulados (15 días hábiles)	12	Derechos de Petición sin referenciar	2	Solicitudes de información referenciados con respuesta en los términos estipulados (10 días hábiles)	84	Solicitudes de información referenciados y con respuesta por fuera de términos	14	Solicitudes de información sin referenciar	6
Total radicados revisados en el módulo de Gestión documental - Derechos de Petición	118													
Derechos de Petición referenciados con respuesta en los términos estipulados (15 días hábiles)	12													
Derechos de Petición sin referenciar	2													
Solicitudes de información referenciados con respuesta en los términos estipulados (10 días hábiles)	84													
Solicitudes de información referenciados y con respuesta por fuera de términos	14													
Solicitudes de información sin referenciar	6													

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	INFORME DE AUDITORIA	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 7 de 8

respuesta a una solicitud o comunicación previa, se deberá hacer referencia a la solicitud y al radicado interno del IDEP. Del mismo modo aplica para los memorandos, se debe referenciar en el asunto el número de radicado de correspondencia interna del IDEP". (Ver anexo_1).

3. OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR		
No.	Requisito	
1	Decreto 019 de 2012	Debe realizarse el correspondiente cargue de tramites en el Sistema SUIT de acuerdo a las directivas del DAFP y establecer roles y responsabilidades precisos del administrador del sistema y el administrador de trámites en la herramienta.
2	Decreto 019 de 2012	Se recomienda en términos del principio de eficiencia en la administración pública y atendiendo el Decreto 019 de 2012 establecer una política de operación que defina que tipos de derechos de petición deben pasar por el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica.
3	Resolución del IDEP 228 de 2010	Se recomienda realizar una labor coordinada entre los temas asociados al proceso de atención al Ciudadano y la figura de Defensor al Ciudadano, en donde se realice una retroalimentación constante entre los actores del proceso incluido el Defensor, atendiendo directrices legales de la Resolución del IDEP 228 de 2010 Circular 067 de 2010 de la Secretaría General.
4	Ley 872 de 2003 NTCGP 1000. 2009 4.2.3 Control de Documentos b) NTD SIG-001 4.2.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	Se sugiere incluir dentro del procedimiento de Atención, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las solicitudes que ingresan por el aplicativo SDQS y el tratamiento que se les brinda desde su recepción hasta su respuesta.
5	Procedimiento "ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRO-AU-10-03", fecha de aprobación: 28/08/2014, numeral 8. Tiempos	Debe darse respuesta a las solicitudes radicadas en el Módulo de Gestión Documental – Derechos de Petición, en los términos estipulados por la ley y estipulados en el procedimiento de "ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRO-AU-10-03".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>	INFORME DE AUDITORIA	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 8 de 8

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.		
Fortalezas Identificadas:	4	
Número de No Conformidades:	3	
Número de Observaciones:	5	
<p>Análisis y Recomendación(es) de la Oficina de Control Interno:</p> <p>Los resultados de la auditoría de Atención al Usuario, revelan el posicionamiento progresivo de los diferentes medios en los que interactuamos con la Comunidad Educativa Distrital, ya que sobrepasamos requisitos de ley y hemos abierto espacios alternativos en los que estos actores se manifiestan.</p> <p>En términos funcionales el proceso responde de forma adecuada a requerimientos tanto planificados como imprevistos en la gestión de procesos de la entidad. La recomendación general se dirige a integrar los instrumentos existentes como el Defensor del Ciudadano, resultados de indicadores e informes en la operatividad y ciclo de mejoramiento del proceso.</p> <p>Frente a este informe debe activarse el Procedimiento: PLANES DE MEJORAMIENTO/ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO PRO-SC-16-03 en tanto se considere en estado DEFINITIVO.</p> <p>Nota: El Número de fortalezas, frente a no conformidades y observaciones es una valoración indicativa para seguimiento en el cierre de acciones y no genera una calificación absoluta del desempeño del proceso auditado.</p>		
RESPONSABLES		
Elaboración y Revisión	Aprobación	
Equipo Auditor:	Nadia Aixa Pineda Sarmiento Apoyo Profesional OCI	Nombre: Diana Karina Ruiz Perilla
	Alix del Pilar Hurtado Pedraza Técnico Operativo OCI	
	Diana Karina Ruiz Perilla Jefe de la Oficina de Control Interno	Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno
		Firma: _____ (ORIGINAL FIRMADO)
Fecha de elaboración (día/mes año): 17/12/2014		