

 <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 1 de 9

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:	Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, para evaluar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.					
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	Evaluación de marco organizacional, operacional y legal de Atención al Usuario.					
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	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 Doctrina Normativa del Proceso (Ver Normograma)					
EQUIPO AUDITOR:	Diana Karina Ruiz Perilla Ana Omaira Tarazona Riveros Alix del Pilar Hurtado Pedraza					
AUDITADOS:	<ul style="list-style-type: none"> - Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario - Subdirección Académica - Referentes de Procesos 					
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 fue socializado en reunión de apertura llevada a cabo el día 8 de octubre de 2015. Se describe a continuación la síntesis de ejecución de cada una de 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: Solicitud y revisión de la información oficial relacionada con el proceso, se solicita a la Oficina Asesora de Planeación, el reporte del estado de la página web (link http://www.idep.edu.co/?q=content/au-10-proceso-de-atenci%C3%B3n-al-usuario#overlay-context), de la documentación asociada al proceso misional de Atención al Usuario, teniendo en cuenta el Objeto y el Alcance definidos en el marco de la NTCGP 1000:2009, se evidenciaron los siguientes documentos:</p>						

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 2 de 9

Caracterización	CR-AU-10-01 Caracterización Atención al Usuario
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • PRO-AU-10-01 Identificación de necesidades y expectativas • PRO-AU-10-02 Seguimiento y medición de satisfacción de usuarios • PRO-AU-10-03 Atención DE PQRS
Manuales	<ul style="list-style-type: none"> • MN-AU-10-01 Manual de Servicio al Ciudadano IDEP
Formatos	<ul style="list-style-type: none"> • FT-AU-10-02 Herramienta de Identificación de Necesidades y Expectativas de los Usuarios y Usuarias del IDEP • FT-AU-10-03 Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP

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

PROCEDIMIENTO	No. Actividades evaluadas	% de cumplimiento
PRO-AU-10-01 Identificación de necesidades y expectativas	8	63%
PRO-AU-10-02 Seguimiento y medición de satisfacción de usuarios	8	75%
PRO-AU-10-03 Atención DE PQRS	16	100%
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	4	75%
	36	78%

Se revisaron 36 ítems de los procedimientos con un cumplimiento del 78%. Los hallazgos con los ítems de no cumplimiento se encuentran relacionados con:

- Acciones de mejora producto del análisis de los resultados de la identificación de necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios
- La remisión del informe final en comunicación interna
- Identificación de la manera que el informe de identificación de necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios sirven como insumo para la planeación institucional

Igualmente al revisar en la página web en el link de Atención al usuario se encuentra publicado el documento "INFORME DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y/O USUARIAS DEL IDEP 2014 Proceso de Atención al Usuario/Usuaria Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico, IDEP Bogotá D.C., Enero de 2015", el cual fue formulado en un formato que no se encuentra aprobado en el SIG, ni en el listado maestro de documentos.

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 3 de 9

ACTIVIDAD 3: Evaluación de acciones de mejora abiertas Plan de Mejoramiento código FT-MIC-03-03:

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	
NÚMERO DE HALLAZGOS DEL PROCESO	7
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	7
ACCIONES CERRADAS	7
ACCIONES CERRADAS CONDICIONAL	0
ACCIONES ABIERTAS/EN DESARROLLO	0
ACCIONES ABIERTAS/ VENCIDAS	0
TOTAL ACCIONES ABIERTAS	0
ACCIONES CON AUTOSEGUIMIENTO	4
ACCIONES CON SEGUIMIENTO OCI	7

Fuente: Base de datos Plan de Mejoramiento Septiembre 30 de 2015

A la fecha el proceso de atención al usuario no registra hallazgos “acciones Abiertas y/o en Desarrollo”, teniendo un cumplimiento del 100% del cierre de las acciones de mejora suscritas en otras vigencias.

ACTIVIDAD 4. Evaluación y seguimiento a la herramienta de “Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP”

Se aplica el instrumento “FT-AU-10-02 Herramienta de Identificación de Necesidades y Expectativas de los Usuarios y Usuarías del IDEP”, el informe correspondiente se encuentra plasmado en documento denominado “Informe de Necesidades y expectativas de la vigencia 2014” en donde a página 13 se presenta el informe correspondiente a la MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DEL IDEP

ACTIVIDAD 5. Evaluación y Seguimiento a la medición de satisfacción de usuarios y usuarias.

Se aplica el instrumento “FT-AU-10-03 Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP”, herramienta que se aplica en medio físico en todos los eventos que realiza el Instituto, igualmente de manera virtual en la página del IDEP, dichas encuestas fueron tenidas en cuenta en el informe que se encuentra publicado en la página web (en link denominado “RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL 2014”).

Sin embargo se observa que dicho informe hace parte de otro documento denominado “Informe de Necesidades y expectativas de la vigencia 2014”

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

Con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de los Derechos de Petición reportados en SIAFI – Módulo Gestión Documental, de forma aleatoria al “Reporte Gestión Peticiones” que emite el Sistema Distrital de Queja y Soluciones y los expedientes físicos, se revisó la información correspondiente al periodo comprendido entre el 2 de enero al 19 de noviembre de 2015.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 4 de 9

Se revisa la información ingresada en el sistema SIAFI, en el SDQS y en los expedientes físicos, encontrándose que se está dando cumplimiento a los términos establecidos en la muestra revisada, además se evidencia la trazabilidad de las respuestas dadas a las solicitudes durante el periodo evaluado.

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

ACTIVIDAD 7: Revisión y evaluación de la presentación y/o publicación del informe Mensual de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información

Se revisa en la página web link “atención del ciudadano”, en donde se encuentran publicados los informes de atención a PQRS, esta misma información se reporta en aplicativo establecido por la Veeduría Distrital, cuyo usuario y clave lo maneja la funcionaria responsable de la ventanilla de radicación y correspondencia, estos dan cuenta del estado general de cada una de los requerimientos mensualmente.

ACTIVIDAD 8: Revisión y evaluación del informe del Defensor al Ciudadano

Se llevó a cabo revisión a los documentos publicados en la página web por parte del Defensor al Ciudadano con corte 31 de diciembre de 2014 y 30 de junio de 2015.

Dado que se emitió por parte del Alcalde Mayor el Decreto 392 de 2015 *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*, y teniendo en cuenta el plazo de cuatro (4) meses que allí se estipula para la implementación de este decreto por parte de las entidades distritales, su cumplimiento será auditado durante la siguiente vigencia.

ACTIVIDADES GENERALES

- **Revisión del Plan Operativo Proceso Atención al Usuario:**

Se revisa el Plan Operativo publicado en la página web del IDEP, en Maloca Aula SIG, correspondiente al tercer trimestre de 2015, al verificar la construcción de indicadores asociados al proceso de Atención al Usuario, no se evidencian indicadores asociados al proceso que permitan evaluar la gestión del mismo, sin embargo dentro del proceso de gestión Documental se encuentra un indicador denominado *“Ingreso y trámites de los Derechos de Petición en el SDQS”*, el cual podría aportar 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.

Esta revisión y evaluación se realizó en el marco de la Auditoria del Proceso Comunicación y Divulgación, por lo que el informe se encuentra en el informe correspondiente, donde en términos generales se observa cumplimiento de lo requerido en la Ley y su decreto reglamentario.

- **Tabla de Retención Documental:** Se encuentra en proceso de actualización, desde el proceso de gestión documental se llevó a cabo el levantamiento de la información correspondiente en el formato FT-GD-07-18 CONTROL DE REGISTROS, teniendo en cuenta los procedimientos actualizados.

Sin embargo se llevó a cabo revisión de a la tabla de retención documental vigente y aprobada a la fecha, así:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 5 de 9

OFICINA PRODUCTORA		SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
CÓDIGO OFICINA		6
código	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO
44	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES (PQRS)	ATENCIÓN AL USUARIO

Fuente: Tablas de Retención Documental aprobadas 2010

Esta serie documental se encuentra dentro del proceso de atención al usuario, sin embargo no se encuentra un expediente unificado dado que cada oficina que produce la respuesta archiva el documento correspondiente.

Revisado el cumplimiento de la circular No. 04 de 2015 "Transferencia documental Primaria", se observa que en la circular no se encuentra programado la transferencia correspondiente al proceso de atención al usuario, desde el proceso de Gestión Documental, se radica la transferencia documental de los expedientes correspondientes a Derechos de Petición de la vigencia 2013.

- **Normograma:** Una vez revisado la matriz de normatividad externa, interna y lineamientos del IDEP, que se encuentra publicado en Maloca AulaSIG, y se observa que no se está dando cumplimiento a la política "la revisión de necesidades de actualización de la normatividad debe realizarse mensualmente".

- **Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano:** La Oficina de Control Interno ha llevado a cabo el seguimiento a la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, la cual ha sido publicada periódicamente en la página web del IDEP, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, en su Artículo 7

ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO-IDEP Año: 2015						
4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Hitos o Actividades	Observaciones OCI	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Cierre	SEGUIMIENTO OCI- PRIMER TRIMESTRE DE 2015	
					Seguimiento OCI	Publicación
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Socializar el Manual de Atención al Ciudadano.	CUMPLIDA	Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario/ Académica	02/01/2015	30/03/2015	<p>Subdirección Académica: http://www.idep.edu.co/sites/default/files/2.%20MN-AU-10-01-Manual-de-Servicio-al-Ciudadano-IDEP.pdf#overlay-context=node/33%3Fq%3Dnode/33</p> <p>Presentación ppt. Sobre atención al ciudadano y socialización del manual de servicio ciudadano. Subdirección Administrativa y Financiera y Control Disciplinario : http://www.idep.edu.co/?page_id=477</p>
	Difundir los informes de 2014 sobre satisfacción de usuarios e identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	02/01/2015	30/03/2015	<p>Subdirección Académica: En la página web del IDEP se publicó el informe de satisfacción de usuarios e identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP.</p> <p>Se realizó un documento consolidado de las respuestas que arrojaron las encuestas de satisfacción de usuarios e identificación de necesidades y expectativas de los usuarios aplicadas para el período 2012-2014. Se tiene programada una reunión para socializar estos resultados con los funcionarios para el mes de octubre de 2015.</p>

Fuente: Página web IDEP. Link Estrategia Anticorrupción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 6 de 9

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 ha continua fortaleciendo el su 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 evaluados instrumentos con el fin de: Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP, medir la Satisfacción de Usuarias 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, esta fuente revela la visión de diferentes actores de la comunidad educativa distrital frente al IDEP y es una permanente fuente de acciones de mejora del proceso.
3	NTD SIG 001 5.3. PRESTACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	El Centro de Documentación, cuyo objeto principalmente es gestionar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual producido al interior del Instituto, es un canal directo de interacción con usuarios y usuarias del IDEP y se ha convertido en un receptor y canal de resolución casi inmediata de inquietudes, esto ha fortalecido el acercamiento bidireccional de estos y el IDEP y promueve el sentido de los documentos misionales sobre investigaciones, publicaciones 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. (La ajusté)
4	Decreto 943 de 2014- Actualización de MECI-Planes de Mejoramiento NTCGP 1000:2009- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	A la fecha el proceso de atención al usuario no registra hallazgos “acciones Abiertas y/o en Desarrollo”, teniendo un cumplimiento del 100% del cierre de las acciones de mejora suscritas en otras vigencias, derivado de la definición de actividades y lineamientos del Distrito sobre Gobierno en línea y atención al ciudadano e Informe sobre encuestas de satisfacción.
5	Decreto 2641 de 2012	Se ha dado cumplimiento a las acciones asociadas al proceso de Atención al usuario planteadas en la Estrategia anticorrupción Incluir lo del Plan Anticorrupción y de atención al usuario.

2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS

No.	Requisito	Descripción
1	NTD SIG 001 NUMERAL Planificación de los procesos <u>Ley 872 de 2003</u> NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1	No se identifica la realización de la actividad 6 del procedimiento “ <i>PRO-AU-10-01 Identificación de necesidades y expectativas</i> ”, en la que como producto de los resultados de la identificación de necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios, se deben formular acciones de mejora las cuales deben responder a dichas necesidades y expectativas, las acciones de mejora del Plan de Mejoramiento por procesos con corte a 30/09/2015, responden a ejercicios de vigencias anteriores.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 7 de 9

2	NTD SIG 001 NUMERAL Planificación de los procesos <u>Ley 872 de 2003</u> NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1, 4.2.4	No se evidencia la remisión del informe final de identificación de necesidades y expectativas de las usuarias y los usuarios, a la Oficina Asesora de Planeación con comunicación interna, como se estipula en la actividad No. 8 de este procedimiento
3	NTD SIG 001 NUMERAL Planificación de los procesos <u>Ley 872 de 2003</u> NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1	No se identifica de qué manera el informe de identificación de necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios sirven como insumo para la planeación institucional, teniendo en cuenta la política de este procedimiento

3. OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR

No.	Requisito	Descripción
1	NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1	Revisado el expediente denominado "actas de Comité Académico" a folios 43, se encuentra acta del Comité del 30 de enero de 2015, en donde en el numeral 4. Varios: se menciona que se presentan resultados de encuesta de satisfacción de usuarios y se dice que se anexa la presentación, la cual no se evidencia en el expediente. Igualmente en el contenido del acta no se identifica un resumen y/o conclusiones de dichos resultados.
2	Decreto 371 de 2010, Artículo 3 Numeral 3 y 4	Se recomienda actualizar en el SDQS los funcionarios allí registrados como responsables de cada área para reportar la información correspondiente a las solicitudes radicadas a la entidad, ya que se encuentran exfuncionarios y algunos funcionarios responsables no se encuentran allí.
3	NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1	En el link de Atención al usuario se encuentra documento denominado " <i>INFORME DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y/O USUARIAS DEL IDEP 2014 Proceso de Atención al Usuario/Usuaría - Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico, IDEP Bogotá D.C., Enero de 2015</i> ", el cual se proyectó en un formato que no se encuentra aprobado en el SIG, no está registrado en el listado maestro de documentos y de acuerdo a la codificación de dicho formato no corresponde al proceso de Atención al Usuario.
4	NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.2.4	Se recomienda que se tenga en cuenta el proceso de Atención al Usuario en el cronograma que transferencia documental, dado que se observó que en la circular No. 04 de 2015 no se programa transferencia para este proceso, y que desde el proceso de Gestión Documental se realizó la entrega del archivo de Derechos de Petición de la vigencia 2013.
5	NTD SIG 001 NUMERAL Planificación de los procesos <u>Ley 872 de 2003</u> NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1 y 4.2.4	Se recomienda que desde el Proceso de Atención al usuario se establezca una política para la unificación del expediente de " <i>Derechos de Petición</i> " teniendo en cuenta que es esta serie documental se encuentra dentro de este proceso, y a la fecha se encuentran varios expedientes dado que cada responsable de producir la respuestas a Derechos de Petición archiva el documento correspondiente.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Código: FT-ESE-16-05
		Versión: 2
		Fecha Aprobación: 29/05/2014
		Página 8 de 9

6	Procedimiento de "PRO-GJ-09-04 elaboración y actualización del Normograma"	Se recomienda actualizar el Normograma del proceso, dado que una vez revisada la matriz de normatividad externa, interna y lineamientos del IDEP, que se encuentra publicado en Maloca AulaSIG, no se evidencia la última reglamentación de Derechos de Petición emitida durante el 2015, esto contraviniendo la política establecida en el Procedimiento de "PRO-GJ-09-04 elaboración y actualización del Normograma" que dice que "la revisión de necesidades de actualización de la normatividad debe realizarse mensualmente".
7	Decreto 392 de 2015	Dado que se emitió por parte del Alcalde Mayor el Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", y teniendo en cuenta el plazo de cuatro (4) meses que allí se estipula para la implementación de este decreto por parte de las entidades distritales, su cumplimiento será auditado durante la siguiente vigencia.
8	NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.2.4	Se recomienda que los informes que se generan en cumplimiento de los procedimientos "PRO-AU-10-01 Identificación de necesidades y expectativas" y "PRO-AU-10-02 Seguimiento y medición de satisfacción de usuarios", se generen en documentos separados, dado que a la fecha están contenidos en un documento denominado "Informe de Necesidades y expectativas de la vigencia 2014"
9	Decreto 371 de 2010, Artículo 3 Numeral 2 y 5	Se recomienda tomar las acciones pertinentes respecto a señalización del sitio en donde se encuentra el funcionario asignado como defensor del ciudadano, solicitud que se realizó en informe de gestión presentado con corte a 31 de diciembre de 2014, radicado IDEP No. 403 del 26 de febrero de 2015.
10	NTD SIG 001 NUMERAL Planificación de los procesos <u>Ley 872 de 2003</u> NTCGP 1000. 2009 Numeral 4.1	Se recomienda la articulación del procedimiento "PRO-DIP-02-09 Participación ciudadana" el cual hace parte del proceso de Dirección y Planeación, con el proceso de atención al usuario.

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.	
Fortalezas Identificadas:	5
Número de No Conformidades:	3
Número de Observaciones:	10
Análisis y Recomendación(es) de la Oficina de Control Interno:	
<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>	



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 9 de 9

RESPONSABLES

Elaboración y Revisión		Aprobación	
Equipo Auditor:	Ana Omaira Tarazona Riveros Profesional Universitario OCI	Nombre: Diana Karina Ruiz Perilla	
	Alix del Pilar Hurtado Pedraza Técnico Operativo OCI	Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno	
	Diana Karina Ruiz Perilla Jefe de la Oficina de Control Interno	Firma: _____ (Original firmado)	
Fecha de elaboración (día/mes año): 14/12/2015			