

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 1 de 11

INFORMACIÓN GENERAL DE AUDITORÍA						
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA A PROCESOS	VERSIÓN DEL INFORME	PRELIMINAR		FINAL	X
PROCESO AUDITADO:	ATENCIÓN AL CIUDADANO					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	CARLOS GERMÁN PLAZAS BONILLA-JULIANA GUTIERREZ SOLANO					
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales del proceso de Atención al Ciudadano en atención a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 2011.					
ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	Evaluación de marco organizacional, operacional y legal de Atención al Ciudadano.					
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. Verificación cumplimiento requisitos Ley 1712 de 2014. Doctrina Normativa del Proceso (Ver Normograma).					
EQUIPO AUDITOR:	Diana Karina Ruiz Perilla Nadia Aixa Pineda Sarmiento 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 Ciudadano 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 13 de Septiembre de 2017. 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: Diseño de Papeles de trabajo:</p> <p>Se construye el instrumento de verificación del proceso de Gestión de Talento Humano, cuyo documento se denominará en este informe “Anexo_1. Instrumento_Verificación_Atención_Ciudadano_2017”,</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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 2 de 11

como referencia a las diferentes actividades desarrolladas en la auditoría y registradas en este. Se citará este mismo en el desarrollo de actividades de auditoría de este proceso.

ACTIVIDAD 2: Revisión de cumplimiento procedimental del proceso

Para el desarrollo de esta actividad, se revisan las actividades de los procedimientos que hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano, registrando un nivel de cumplimiento general que se detalla a continuación:

El cumplimiento general frente a los ítems revisados es el siguiente:

CUMPLIMIENTO PROCEDIMENTAL ATENCIÓN AL CIUDADANO AUDITORIA VIGENCIA 2017

PROCEDIMIENTO	No. Actividades evaluadas	% de cumplimiento
PRO-AC-10-01 ELABORACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS	7	100%
PRO-AC-10-03 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	16	100%
PRO-AC-10-04 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	5	100%
TOTALES	28	100%

Fuente: Anexo_1. Instrumento_Verificación_Atención_Ciudadano_2017

Se revisaron 28 ítems, entre actividades y políticas de operación contenidas en los procedimientos de Atención al Ciudadano, se evidencia un cumplimiento del 100% de las actividades.

Las observaciones serán descritas en el aparte **3. OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR.**

ACTIVIDAD 3: Seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interpone ante la entidad Ley 1474 de 2011 Artículo 76.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía interpone ante la entidad, tomando como origen la información de los meses de Enero a Agosto de la vigencia 2017, conforme a la información facilitada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la entidad; para el ejercicio de verificación se tuvo en cuenta la información que reposa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, el sistema de información propio SIAFI y los Informes de seguimiento generados por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario.

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 3 de 11

Con base en la revisión realizada, la Oficina de Control Interno evidencia que las peticiones Quejas y reclamos de los meses de Julio de 2017 y Agosto de 2017, presentan diferencias en la cantidad de PQRS registradas en los Informes publicados en la página WEB frente a las PQRS registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos.

Durante el desarrollo de la Auditoría fueron subsanadas las observaciones frente a esta novedad y por parte del referente técnico del proceso, fueron corregidos los Informes correspondientes a los meses de Julio y Agosto de 2017 y publicados nuevamente en la página Web del IDEP.

MES: JULIO			
TIPOLOGÍA	PQRS EN SIAFI	PQRS EN INFORME PQRS (página WEB)	EN SDQS
Queja			
Reclamo		1	1
Solicitud de Información	13	11	11
Derecho de Petición de Interés General	3	3	4
Derecho de Petición de Interés Particular	3	7	7
Consulta	2	3	3
Sugerencia		1	1
Solicitud de Copia			
TOTAL	21	26	27

Las PQRS del mes de Julio de 2017, en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos corresponden a 27, lo que difiere del Informe publicado en la página WEB en donde se relacionan 26, se subsana la observación, adicionando el registro faltante. El Informe se genera nuevamente haciendo la corrección a 27 PQRS para el mes de Julio de 2017.

Fuente : SDQS e Informes de Control SAFYCD

Las PQRS del mes de Agosto de 2017, en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos corresponden a 41, lo que difiere del Informe publicado en la página WEB en donde se relacionan 45, se subsana la observación, eliminando los registros repetidos y realizando nuevamente el cruce de información. El Informe se genera nuevamente haciendo la corrección a 41 PQRS para el mes de Agosto de 2017.

MES: AGOSTO			
TIPOLOGÍA	PQRS EN SIAFI	PQRS EN INFORME PQRS (página WEB)	EN SDQS
Queja		11	11
Reclamo	1	4	4
Solicitud de Información	9	5	5
Derecho de Petición de Interés General	3	9	7
Derecho de Petición de Interés Particular	5	8	6
Consulta		1	1
Sugerencia			
Solicitud de Copia	7	7	7
TOTAL	25	45	41

Fuente : SDQS e Informes de Control SAFYCD

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 4 de 11

Durante los meses de Enero a Agosto de 2017 fueron recibidas 281 PQRS desglosadas mes a mes se la siguiente forma:

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ENERO	42	14,95%
FEBRERO	52	18,51%
MARZO	43	15,30%
ABRIL	26	9,25%
MAYO	31	11,03%
JUNIO	19	6,76%
JULIO	27	9,61%
AGOSTO	41	14,59%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBISOS 1° ENERO DE 2017 A 31 DE AGOSTO DE 2017	281	100%

Por otra parte fue evaluada la oportunidad en la respuesta frente a las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias allegadas al IDEP, encontrando que en los meses de Abril y Julio, fueron contestados dos derechos de petición extemporáneamente :

- Tipo de Solicitud: Derecho de Petición de Interés particular del 06/04/2017 con No. Radicado SDS: 707802017 y Radicado SIAFI 398, respondido en 16 días hábiles. Fecha de cierre en SDQS 03/05/2017.
- Tipo de Solicitud: Consulta del 04/07/2017 con No. Radicado SDQS: 1473892017 y Radicado SIAFI 795, respondido en 17 días hábiles. Fecha de cierre en SDQS 28/07/2017.

ACTIVIDAD 4: Revisión y evaluación de la presentación y/o publicación del Informe Mensual de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitud de Información.

Conforme al literal h) de la Ley 1712 de 2014 “*Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;*”

Y al Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 “Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) *El número de solicitudes recibidas.*
- (2) *El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- (3) *El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- (4) *El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”*

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 5 de 11

La Oficina de Control Interno evaluó la oportunidad frente a la publicación de los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información en los términos de ley vigentes y de acuerdo a las características y contenido establecidos en la normatividad vigente.

Con corte al 30 de Septiembre de 2017, se encuentran debidamente publicados en la página WEB, los informes de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondientes a los meses de: Enero-Febrero-Marzo-Abril –Mayo-Junio-Julio y Agosto de 2017, a través de la siguiente opción: Transparencia y Acceso a la Información pública IDEP-10. Instrumentos de gestión de información pública-10.7 Informes de Peticiones, Quejas y Reclamos; o a través del siguiente link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

Durante el desarrollo de la auditoría fueron corregidas las cantidades de PQRS relacionadas en los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes de información de los meses de Julio y Agosto, conforme a la revisión realizada por la Oficina de Control Interno y a los cruces de información desde las diferentes fuentes como lo son: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, el Sistema de información propio SIAFI y los Informes de seguimiento generados por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario. Los informes corregidos se publicaron nuevamente en la página WEB del IDEP.

ACTIVIDAD 5: Revisión implementación Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015, Corregida por el Decreto Nacional 1494 de 2015. “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”.

Frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en la 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"*, el proceso de Atención al Ciudadano, presenta los siguientes resultados con corte al 30/06/2017: 14 Requisitos Actualizados y gestionados efectivamente y 0 requisitos por Actualizar. El proceso continúa generando las diferentes acciones de actualización y verificación para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 1712 de 2014.

ACTIVIDAD 6: Seguimiento de las actividades del proceso en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se revisa la formulación y coherencia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, y la oportunidad frente a la publicación del seguimiento conforme a la normatividad vigente, donde se han realizado los reportes de ley y se realiza la recomendación de ajustar las fechas de la actividad Revisar el portafolio de servicios del IDEP que se extiende más allá del periodo determinado en el plan.

ACTIVIDAD 7: Evaluación y Seguimiento a la medición de satisfacción de usuarios y usuarias y de la herramienta de “Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP”.

Se revisa el procedimiento *PRO-AC-10-01 ELABORACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS* que incluye tanto Satisfacción de Usuarios y Usuarias del IDEP y Evaluación de Eventos IDEP, en la hoja del instrumento. Su cumplimiento operativo se ubica en el 100%.

Se revisan instrumentos publicados en el siguiente link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana> y los informes de 2016 y 2017 socializados en este espacio.

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 6 de 11

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

Se verifica el cumplimiento del 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", así como el acatamiento de las funciones del Defensor del Ciudadano del IDEP en el marco de la Resolución 011 de 2016: "Por la cual se designa al Defensor(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP" Conforme a la Resolución No. 11 de 2016 Por la cual se designa al Defensor(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP". Las observaciones serán descritos en el aparte **3. OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR**

ACTIVIDAD 9: Revisión de aspectos generales del proceso Informe de Gestión Planes Operativos, Indicadores del proceso, Mapa de Riesgos, Normograma.

Se revisa el Plan Operativo Anual formulado para la vigencia 2017 y los seguimientos realizados por el líder del proceso y/o referentes técnicos con corte al Segundo Trimestre de 2017 (30/06/2017), publicado en la página WEB en el siguiente link: <http://www.idep.edu.co/?q=node/41>.

Adicionalmente se revisa el Indicador de gestión asociados al proceso de Atención al Ciudadano con el seguimiento con corte al 30/06/2017.

Se realiza la revisión del Normograma del proceso de Atención al Ciudadano actualizado con corte al 30/06/2017, publicado en la página WEB en el siguiente link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/maloca-aulasig#>.

Se verifica el reporte y seguimiento de Riesgos del proceso con corte a Junio 30 de 2017 y su participación en la construcción de Riesgos de Corrupción en el mes de Julio de 2017.

Se realiza una verificación del cumplimiento de las acciones de mejora del Plan de Mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano.

Una vez revisados los planes de mejoramiento los siguientes son los resultados:

Plan de mejoramiento por procesos:

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	
NÚMERO DE HALLAZGOS DEL PROCESO	8
TOTAL DE ACCIONES FORMULADAS	9
ACCIONES CERRADAS	9
ACCIONES CERRADAS CONDICIONAL	0
ACCIONES ABIERTAS/EN DESARROLLO	0
ACCIONES ABIERTAS/ VENCIDAS	0
TOTAL ACCIONES ABIERTAS	0
ACCIONES CON AUTOSEGUIMIENTO	9
ACCIONES CON SEGUIMIENTO OCI	9

El Plan de Mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano, con base en el último seguimiento realizado por la OCI con corte al 30 de Septiembre de 2017, presenta un nivel de cierre, del 100% de sus acciones formuladas.

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 7 de 11

Los resultados de las verificaciones de aspectos generales del proceso, se describen de manera detallada en el instrumento de Verificación. **“Anexo_1_ Instrumento_Verificación_Atención_Ciudadano_2017”**

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

I. FORTALEZAS DEL PROCESO Y/O CONFORMIDADES

No.	Requisito	Descripción
1	PRO-AC-10-03 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Se ha minimizado el tiempo de registro de los requerimientos radicados a través del Sistema propio de la entidad SIAFI-Módulo Gestión Documental como apoyo a la gestión interna de las PQRS, que posteriormente son radicados en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos, incidiendo positivamente en el cálculo real de la oportunidad en la respuesta a las peticiones.
2	PRO-AC-10-04 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	Se cuenta con un registro sistemático de los usuarios que realizan solicitudes de manera personal (visitas al centro de documentación), vía telefónica y por correo electrónico, lo que permite establecer distintas y diferenciadas estrategias para la atención de ciudadanos.
3	PRO-AC-10-01 Elaboración de Informe de Encuestas	Se ha fortalecido la aplicación de mecanismos de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del IDEP y Evaluación de Eventos IDEP, debido a que estos han sido analizados y rediseñados en distintas instancias de la misionalidad de la entidad, permitiendo identificar necesidades, expectativas y requerimientos específicos de usuarios frente a los servicios del Instituto y generando insumos para el cumplimiento de políticas distritales tales como la participación ciudadana entre otras.

2. NO CONFORMIDADES/HALLAZGOS

No.	Requisito	Descripción
1	Procedimiento “PRO-GJ-09-04 elaboración y actualización del Normograma”	Una vez revisada la "Matriz de normatividad externa, interna y lineamientos del IDEP", que se encuentra publicado en Maloca AulaSIG, se evidencia que no ha sido actualizado y que la normatividad allí presentada es la misma que se auditó durante la vigencia 2015, lo anterior 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 cada vez que se modifique o actualice la norma o el procedimiento”. Esta misma observación, se había presentado en la auditoría realizada en la vigencia 2015 al proceso.

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 8 de 11

2	<p>Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Artículo 14</p>	<p>El seguimiento con corte a 30 de Septiembre de 2017 menciona que el riesgo: "Respuesta a consultas, peticiones, felicitaciones, reclamos, requerimientos o sugerencias de los ciudadanos atendidas de manera inoportuna"; no se materializó; pero una vez revisado el reporte de oportunidad de PQRS de este periodo se encontró un derecho de petición respondido por fuera del tiempo legalmente establecido. (No. Radicado SDQS: 1473892017, respondido en 17 días hábiles), lo que incumple lo normado en la ley 1755 de 2015 que en su Artículo 14 menciona: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p>
----------	--	---

3. OBSERVACIONES Y/O ASPECTOS POR MEJORAR		
No.	Requisito	Descripción
1	Decreto 943 de 2014: Actualización del MECI, Módulo de Planeación y Gestión, Gestión de Procesos	Una vez formalizados los cambios en la plataforma estratégica de la entidad y el modelo de operación por procesos, y al ser denominado el proceso de Atención al Ciudadano en categoría estratégica, se recomienda que este se disponga y estructure de acuerdo a la definición de la Función Pública para un proceso que se encuentra en este nivel : "incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección..." ¹ . En este sentido puede evaluarse la inclusión en el proceso de formulación de políticas específicas de servicio atendiendo la naturaleza de la entidad, enfoques diferenciales para abordar la participación ciudadana, entre otros.
2	Decreto 943 de 2014: Actualización del MECI, Módulo de Evaluación y Seguimiento, Componente Mejora Continua, Plan de Mejoramiento.	Se recomienda registrar las acciones de mejora derivadas del análisis de encuestas en la base de datos de plan de mejora, para diversificar la fuente de acciones en el ciclo de mejoramiento de este proceso y que respondan no únicamente a auditorías internas sino a ejercicios internos del proceso como este informe.
3	Resolución 011 de 2016: "Por la cual se designa al Defensor(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP"	Se recomienda disponer de un escenario articulado entre el Defensor al Ciudadano, integrantes del proceso de Atención al Ciudadano y Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, para abordar las implicaciones de la resolución 011 de 2016: "Por la cual se designa al Defensor(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP" de forma conjunta, ya que los informes de la gestión del Defensor se encuentran focalizados en el trámite y respuesta a PQRS y no a la amplitud de la funciones de este acto administrativo que busca entre otros aspectos: "Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la

¹ <http://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 9 de 11

		normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento", más cuando el proceso tiene la categoría de estratégico.
4	Decreto 943 de 2014: Módulo de Planeación Y gestión, Componente Administración del Riesgo, elemento Identificación y Análisis y Valoración.	<p>Se recomienda incluir en la matriz de riesgo del proceso, los controles existentes en los procedimientos del proceso frente a cada riesgo. Por ejemplo en la ELABORACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS PRO-AC-10-01, se registran controles tales como:</p> <p>Analizar e interpretar información, valoración sobre si se requiere formular acciones de mejora. En el procedimiento ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES se registran controles como Verificar que la solicitud pueda ser resuelta por el IDEP, Verificar que se encuentre en la tipología correspondiente al tema, Verificar la competencia para el trámite y respuesta por el IDEP, el Auxiliar Administrativo quién radica deberá verificar que la carta cumpla con las políticas institucionales y deberá llamar la carta de solicitud a la cual se está dando respuesta entre otros.</p>
5	PRO-AC-10-03 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Se recomienda generar estrategias de sensibilización y promoción a la ciudadanía en general sobre las competencias misionales del IDEP, con el fin de minimizar el número de solicitudes que deben ser Trasladas a la Secretaría de Educación u otra entidad por no ser competencia directa del IDEP, ya que el nivel de estas solicitudes asciende al 22,77% equivalente a 64 de 281 peticiones.
6	DECRETO 943 DE 2014. Actualización del MECI. Indicadores de Gestión	<p>Se recomienda realizar ejercicios de articulación, unificación y verificación de los valores registrados en los Informes de Peticiones, quejas, reclamos y Solicitudes de Información generados en la SAFYCI, el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos y los Informes de seguimiento de la Oficina de Control Interno; esto debido a que se presentan diferencias en las variables registradas en el indicador de gestión del proceso de Atención al Ciudadano para el Primer y Segundo trimestre y los valores obtenidos producto de la verificación y seguimiento a las PQRS registrados en el Informe semestral a las PQRS de la OCI.</p> <p>Primer Trimestre: 137 PQRS Informe OCI-139 SAFYCD Segundo Trimestre: 76 PQRS Informe OCI-78 SAFYCD</p>
7	PRO-AC-10-04 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	<p>Se deben revisar las políticas de operación del procedimiento "PRO-AC-10-04 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN", teniendo en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El funcionario (a) que atiende el Centro de Documentación corresponde al nivel asistencial, denominación del cargo Operario código 487 grado 01. - Se enuncia el término "Referencista" ², el cual técnicamente se define como: "un bibliotecario referencista debe conocer las fuentes e referencia externas, para obtener datos que no puedan extraerse de la colección de la biblioteca. Tienen

² <https://profesionalesdecienciasdelainformacion.wordpress.com/2011/08/09/el-servicio-de-referencia-y-el-referencista/>

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 10 de 11

		<p>que tener capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas, deben ser expertos en sistemas de búsqueda y acceso a la información de diferentes fuentes y conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible", donde esta actividad no se realiza en estos términos, por lo que debe ajustarse a la naturaleza del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los documentos que son publicaciones del IDEP se pueden enviar en texto completo por correo electrónico o grabar en USB. (El único libro que por derechos de autor no se puede distribuir en formato electrónico (PDF) es el título "Verdades y Mentiras de la Escuela", lo anterior teniendo en cuenta que se hace referencia a una publicación específica.
8	<p>Decreto 943 de 2014: Actualización del MECI, Módulo de Planeación y Gestión, Gestión de Procesos</p> <p>PRO-MIC-03-01 Control de Documentos</p>	<p>Se recomienda realizar revisión y ajuste a los siguientes documentos asociados al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la caracterización del proceso CR-AC-10-01 ATENCIÓN AL CIUDADANO, se hace mención al procedimiento "PRO-AC-10-01 Participación ciudadana", sin embargo teniendo en cuenta la modificación del procedimiento realizada en el mes de Julio de 2017, ese código pertenece a: PRO-AC-10-01 ELABORACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS V2 del 11/07/2017). Igualmente, debe ser actualizada la base legal presentada en el numeral 7. - Procedimientos PRO-AC-10-01 ELABORACIÓN DE INFORME DE ENCUESTAS y PRO-AC-10-03 ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES, no se evidencia en el control de cambios lo correspondiente a la actualización de julio de 2017. - IN-AC-10-01 INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS DEL IDEP, en el numeral 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (pág. 4) se menciona como documento referencia la Caracterización de Procesos Misionales: CR-EST-04-01, CR-DIS-05-01 y CR-ETT-06-01. los cuales deben ser actualizados de acuerdo a los cambios presentados en los procesos misionales; en el numeral 3. ALCANCE Se hace necesario revisarlo, dado que dice "El proceso inicia con la identificación de los usuarios y partes interesadas y finaliza con la presentación del informe del estado del Sistema de Control Interno de la vigencia. Aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDEP." - MN-AU-10-01 MANUAL DE ATENCIÓN A LOS Y LAS USUARIAS DEL IDEP, se encuentra sin actualizar, teniendo en cuenta la nueva nomenclatura y los cambios realizados en Julio de 2017. - PRO-AC-10-04 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO A TRAVÉS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, se evidencia que no se ha actualizado el Código y nombre del formato FT-AC-10-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP.

 <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-EC-16-05
		Versión: 3
		Fecha Aprobación: 26/07/2017
		Página 11 de 11

	- Mapa de Usuarios y partes interesadas con fecha de actualización de mayo de 2017, el cual se encuentra con el Código: FT-MIC-03-19 Versión 1, Fecha de Aprobación: 09/05/2017, este debe ser actualizado de acuerdo a los cambios presentados en el proceso de Atención al ciudadano.
--	---

4. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

Fortalezas Identificadas:	3
Número de No Conformidades:	2
Número de Observaciones:	8

Análisis y Recomendación(es) de la Oficina de Control Interno:

Frente a este informe debe activarse el Procedimiento: PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA PRO-MIC-03-03 v6 del 25/05/2017 en tanto se considere en estado DEFINITIVO.

Nota: *El Número de fortalezas, frente a no conformidades y observaciones son una valoración indicativa para seguimiento en el cierre de acciones y no genera una calificación absoluta del desempeño del proceso auditado.*

RESPONSABLES

Elaboración y Revisión		Aprobación
Equipo Auditor:	<p>Alix del Pilar Hurtado Pedraza Técnico Operativo OCI</p> <p>Nadia Aixa Pineda Sarmiento Contratista OCI</p>	<p>Nombre: Diana Karina Ruiz Perilla Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno</p>
	<p>Diana Karina Ruiz Perilla Jefe de la Oficina de Control Interno</p>	<p>Firma: <i>(Original firmado)</i></p> <hr style="width: 200px; margin-left: 0;"/>

Fecha de elaboración (día/mes año): 30/10/2017