



101.

Itagüí, 06 DE JULIO 2021

Doctor
JHON JAIRO CHICA SALGADO
ADRIANA CATANO MUÑOZ
Personero Municipal y Delegada para los Derechos Humanos
Personería Municipal
Itagüí

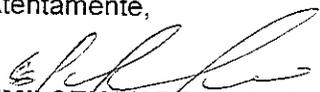
Asunto: Informe Final Auditoría del proceso Derechos Humanos

De manera respetuosa y de acuerdo a las funciones establecidas mediante la ley 87 de 1993, los roles definidos en el decreto 648 de 2017 y al Plan Anual de Auditorías aprobado para la presente anualidad, me permito hacer entrega del informe DEFINITIVO de la Auditoría que se adelantó al proceso de Derechos Humanos.

Es de anotar que el pre informe se presentó al líder del proceso el día 29 de junio de 2021.

Favor publicarlo en la página Web de la Entidad.

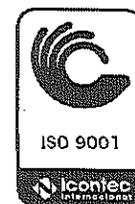
Atentamente,


EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Se envía copia del informe de auditoría por correos electrónicos.

Anexo cuatro (4) folio para su respectivo conocimiento y fines pertinentes.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeraiitagui.gov.co
www.personeraiitagui.gov.co



SC - CER427866





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 03

Fecha: 19/03/2020

PROCESO AUDITADO:

DELEGATURA DERECHOS HUMANOS,

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS

PDH-01; PDH-02;PDH-03;PDH-04

FECHA DE LA AUDITORIA

08/06/2021 AL 30/06/2021

AUDITOR LIDER

EMILSEN VARGAS MARIN

EQUIPO AUDITOR

EMILSEN VARGAS MARIN

AUDITADO:

ADRIANA MARIA CASTAÑO MUÑOZ - Delegada para los Derechos Humanos

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar la gestión del proceso de la Delegatura para los Derechos Humanos, con las disposiciones legales vigentes, con los procedimientos aplicables y con los componentes establecidos en el MECI estructurado en el Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y demás normas reglamentarias, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la evaluación y mejora de la eficacia y garantizar que la función administrativa se desarrolle en un marco legal.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

La Auditoría incluye todos los documentos y formatos de gestión incluidos en los procesos de la Delegatura de Derechos Humanos.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001:2015, GP 1000., MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos) Código de ética del auditor, Estatuto de Auditoría Interna.

RESUMEN DE LA AUDITORIA:

En cumplimiento al Programa de Auditorias elaborado y aprobado para la vigencia 2021, la Oficina de Control Interno llevó a cabo Auditoria al proceso Derechos Humanos, el propósito principal del área es "Proteger y promover el respeto de los derechos humanos en la comunidad itagüiseña, dirigiendo las acciones institucionales a la protección de los derechos de las personas más vulnerables".

El alcance de la auditoría comprende la aplicación del proceso en el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de mayo de 2021.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



SC - CESA27866



Esta evaluación se realiza tomando en cuenta los procedimientos PDH -01 Pprocedimiento para la Atención a Víctimas del Conflicto Armado y PDH-02 Verificación de Aparente Vulneración de DDHH.

Actualmente la Delegatura de los Derechos Humanos, cuenta con el siguiente personal:

- Una Delegado
- Dos profesionales en derecho
- una Psicóloga - contratista
- Un trabajador social – contratista
- Un Auxiliar administrativo

De acuerdo a la planeación realizada y al plan de auditorías, se presenta a continuación el informe **FINAL** de la Auditoría al proceso de Derechos humanos.

Asesorías y recepción de las declaraciones por hechos victimizante

Las declaraciones atendidas en el primer trimestre del año 2021 fueron las siguientes:

CONCEPTO	CANTIDAD
Desplazamiento	88
Homicidio	23
Lesiones personales	04
Total declaraciones	116

a. Ayudas solicitadas por la Delegatura:

CONCEPTO	CANTIDAD
Bonos alimentarios	65
Arriendos	40
Atención en Salud total	21
Cupos escolares	8
Total solicitudes	114



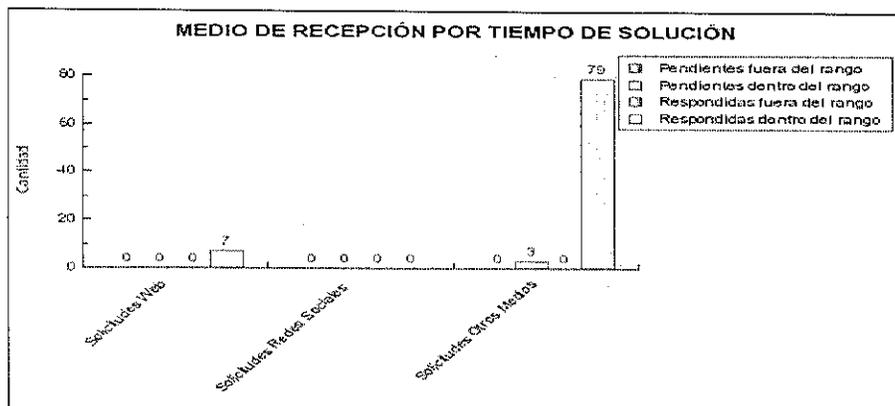
CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PQRS.

Evidencia: Software PQRSDF:

Después de realizar el análisis estadístico al software de PQRDS, se puede evidenciar que, durante el primer trimestre del 1 de enero al 31 de marzo del 2021, la Delegatura Derechos Humanos recibió 86 solicitudes de las cuales el sistema registra que todas las peticiones fueron resueltas de manera oportuna de acuerdo al procedimiento de la Entidad.

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	0	7
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	3	0	79
Totales	0	3	0	86
%	0%	3%	0%	97%



Se obtuvo una muestra de diez (10) radicados en el software de las PQRS, en presencia de la profesional, Dra. Yudy Alejandra López, con el fin verificar su correcto cierre.

Se pudo evidenciar, que efectivamente, se están cerrando de una manera adecuada, así mismo se llevan carpetas con todos los soportes adecuadamente archivados.

21020800800075
21011800800016





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 03

Fecha: 19/03/2020

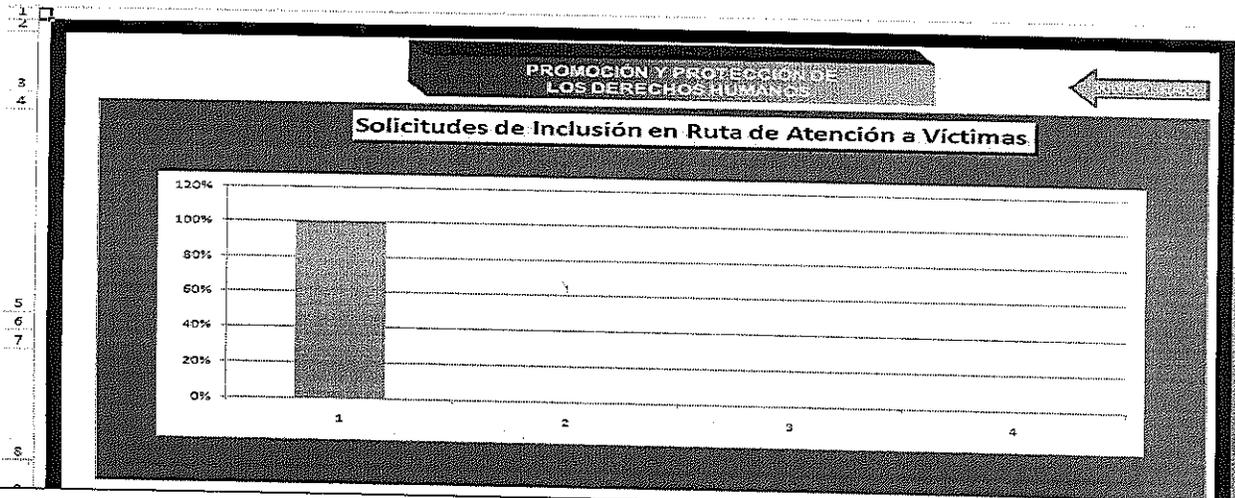
21032400800220
21032600800234
21040600800267
21040500800242
21041900800301
21042900800325
21051100800352
21051300800363

ANÁLISIS DE INDICADORES Y HERRAMIENTAS GERENCIALES DE SEGUIMIENTO

PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO TABLERO DE INDICADORES:

Se pudo revisar en el tablero de indicadores de la entidad el seguimiento del cumplimiento de los indicadores al primer trimestre del año, de los seis (6) indicadores reportados cinco (5) cumplieron su meta y alcanzaron un cumplimiento del 100%.

Para el caso de indicador de Nro. 04 Solicitudes de Inclusión en Ruta de Atención a Víctimas, (solicitudes de predios), para el corte, se reporta que NO hubo; por consiguiente, en el resultado del indicador no debe quedar ningún cumplimiento, *es decir no aplicó* para el primer semestre y el procedimiento reporta un resultado del 100%, éste dato afecta el promedio total, y debe ajustarse, es decir que en la tendencia debe ser de mantener y no de aumentar.





9

13

14

FECHA	META	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO
30/03/2021	90%	100%	7/04/2021: la Delagutara de Derechos Humanos durante el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de Marzo de 2021 no recibio solicitudes de protección de predios . Dando un cumplimiento al indicador según la formula.Nº de Inclusiones en la ruta de atencion a victimas (protección de Tierras)tramitadas/Nº de solicitudes de la ciudadanía para inclusion en ruta de atencion a victimas (protección de Tierras) X 100

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO:

A la fecha hay dos acciones de mejora, una cerrada y una abierta; se recomienda para la abierta lo siguiente:

- A partir de los datos obtenidos, realizar comparativos entre un período y otro encuestado, para la proyección de información y la toma de decisiones.
- Con base en las encuestas realizadas, si es del caso, realizar mejoras al procedimiento en pro de la mejora continua.

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS:

Con base en la revisión realizada al Mapa de Riesgos del procedimiento auditado, se observa que:

- La descripción del riesgo debe ampliarse en redacción, debe incluir respuesta a las siguientes preguntas: Qué, porqué y para qué.
- La redacción del control, igualmente debe dar respuesta a las siguientes preguntas: Responsable, acción y complemento, mínimamente, debe haber un responsable de ejercer el control. (Se cita el cargo no el nombre del funcionario).





**Personería
de Itagüí**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 03

Fecha: 19/03/2020

- La valoración se encuentra adecuada para la metodología.

Nº. 7.FORTALEZAS

1	Actitud cordial, respetuosa de la líder auditada con la Jefe de la Oficina de control interno como auditora encargada.
2	Disponibilidad y dedicación de la mayoría del personal a prestar un servicio eficiente
3	La Delegatura realiza reuniones mensuales de comité primario con todo el equipo de trabajo para la retroalimentación y aplicación del mejoramiento del proceso de Derechos Humanos

Nº 8. NO CONFORMIDADES

		REQUISITO
1	N/A	
2	N/A	

Nº 3. OBSERVACIONES

1	N/A
---	-----

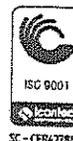
CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA

El procedimiento auditado, cumple con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma citada en el desarrollo de las actividades propias que lo componen, además se puede observar el desarrollo del ciclo PVHA de suma importancia para el resultado del servicio que se presta a la comunidad.

Se sugiere revisar y ajustar la metodología para la Gestión del Riesgo, con base en la última actualización de la Guía emitida por la Función Pública en diciembre de 2020.

Es importante realizar trazabilidad permanente a las acciones de mejora cargadas al procedimiento, con el ánimo de que éstas queden cerradas en la misma vigencia, importante establecer la "Causa Raíz" que la origina para implementar acciones que eliminen la causa de forma definitiva.

La oficina de control interno, propone reducir el número de riesgos de corrupción ya sea eliminando algunos o fusionándolos, esto con el ánimo de facilitar el seguimiento, pero principalmente con el fin de realizar una evaluación y fusión de los mismos ya que algunos de ellos apuntan a la misma causa.





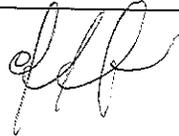
Personería
de Itagüí

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: FEM-09

Versión: 03

Fecha: 19/03/2020

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER: EMILSEN VARGAS MARIN 

FIRMA AUDITADO:

FECHA DE ENTREGA DEL INFORME FINAL: 06/07/2021

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAM)
Cra. 51 # 51-55 - Edificio Judicial, piso 5
Tel: 376 48 84 - info@personeriaitagui.gov.co
www.personeriaitagui.gov.co



SC - CERA27866

