



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

1600

20 19 1 4 3 4

Itagüí,

11 JUN 2019

Doctor
KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal
Itagüí

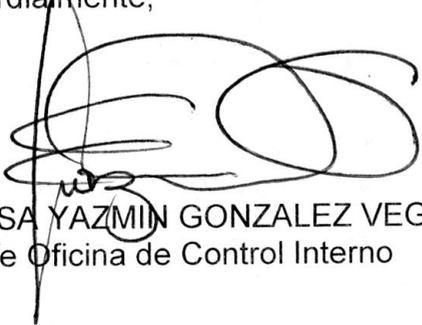
ASUNTO: Informe Definitivo Auditoria al Proceso Intervención en Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente.

Cordial saludo,

De manera atenta, en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y al Plan Anual de Auditorias de la entidad me permito remitir informe definitivo de la Auditoria al proceso Intervención en Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente, para el análisis en Comité de Coordinación de Control Interno y suscripción del Plan de Mejoramiento.

El informe deberá ser subido a la página web de la entidad y de conformidad con el decreto 383 de 2019, se remite al Representante Legal de la Entidad, copia a los integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno y a los responsables del proceso.

Cordialmente,


ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866

PROCESO AUDITADO:

Intervención en Proceso Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente.

PROCEDIMIENTOS AUDITADOS	FECHA DE LA AUDITORIA
	Mayo 21 al 29 de 2019
AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR
ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA	ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA Y KATERINE LOPEZ – APOYO
AUDITADO:	
Líderes de las Delegaturas en Derechos Humanos y Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evidenciar la implementación y administración de los riesgos, el control y la gestión de la entidad en el proceso de Intervención en Derechos Humanos, Colectivos y del Ambiente.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Aplica a todos los procesos de la Personería Municipal de Itagüí para los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

(Leyes, Normas, ISO 9001- 2015, MECI, Política y Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, caracterización, procedimientos y documentos asociados al proceso, reglamentación vigente, procedimientos, objetivo, alcance y criterios definidos)

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

En cumplimiento al Programa de Auditoria elaborado y aprobado para la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno llevó a cabo Auditoria al proceso por medio de la cual se evalúa la Gestión a los procesos por las dos Delegaturas que intervienen es decir la Delegatura de Derechos Humanos y la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente; que está enmarcada dentro del hacer diario con el objetivo: "Velar por la promoción y defensa de los Derechos Humanos, las garantías fundamentales, los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña.", se revisaron los cuatro (4) procedimientos que las Delegaturas tienen a su cargo, los 4 formatos, plan de mejoramiento, se revisaron entradas y salidas servicio que prestan la Delegaturas transversalmente con atención al ciudadano, en la atención brindada a través de asesoría, atención a los usuarios, se verificó del cumplimiento de sus actuaciones en atención a sus cuatro procedimientos, observando que sus objetivos se han desarrollado de acuerdo a las actividades descritas en el Plan. La Delegatura de Derechos Humanos cuenta con el siguiente personal

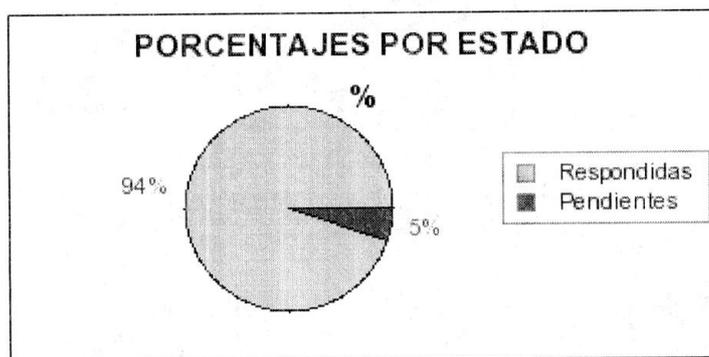
- Un Delegado
- Dos auxiliares
- Dos profesionales – Contratistas

La Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente cuenta con el siguiente personal

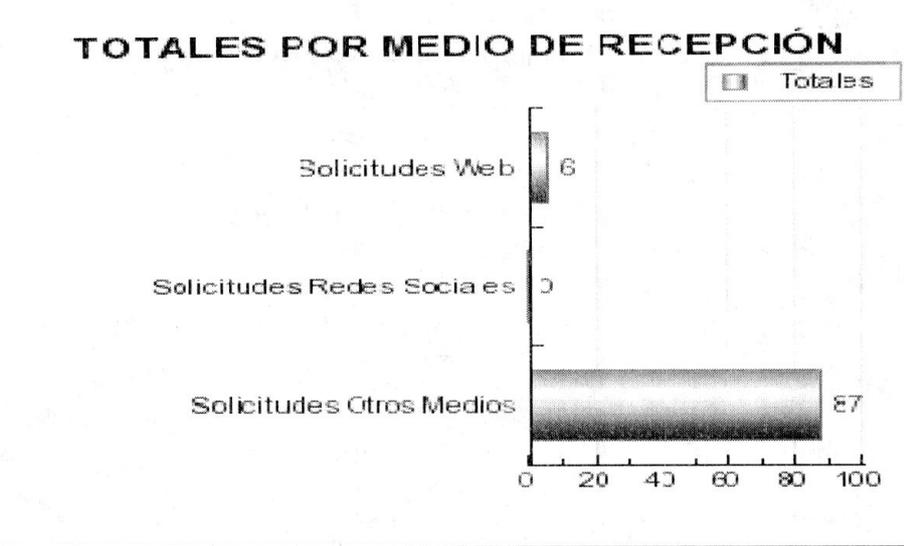
- Un Delegado
- Una Socióloga parcial
- Un contratista – Abogado de apoyo

**GESTION COMPARTIDA CON EL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO -
ATENCION A USUARIOS**

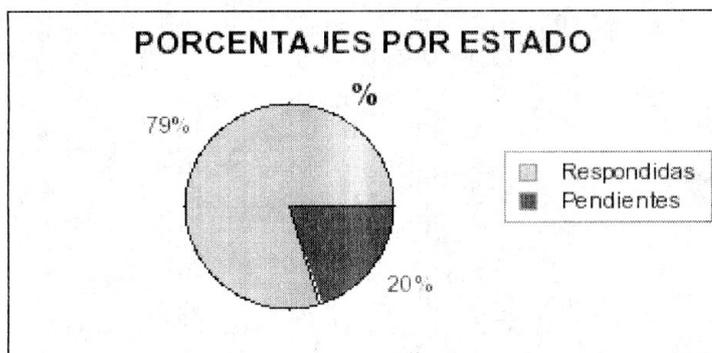
DERECHOS HUMANOS



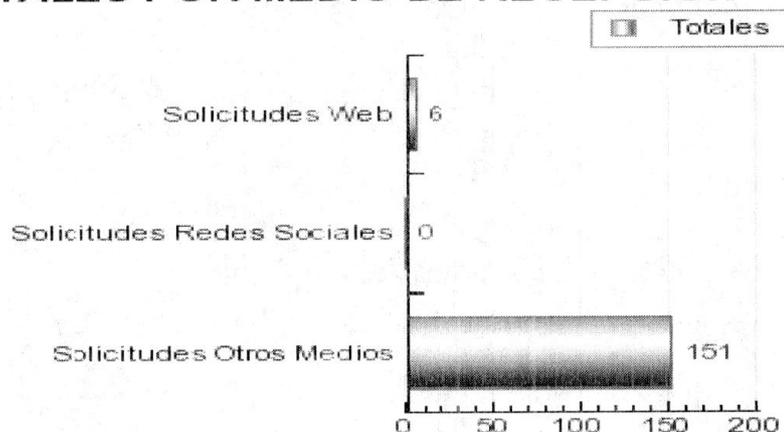
TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Derechos Colectivos y del Ambiente



TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Se observa que la Delegatura de Derechos Humanos y Derechos Colectivos y del Ambiente ha dado respuesta a las PQRS dentro del término.

Respecto al plan de mejoramiento suscrito por la líder de la Delegatura de Derechos Colectivos; se pudo constatar en el transcurso de la auditoria y mediante soportes y actas anteriores que las plantillas ya fueron implementadas, y en el seguimiento que radicado 20190015 del día 8 de enero de 2019 .

ACCIONES	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
PREVENTIVAS	0	0	0
CORRECTIVAS	0	0	0
OBSERVACIONES	0	0	0
MEJORA	0	0	0

Nº.		1.FORTALEZAS
1		<p>Se entiende por fortaleza los factores internos positivos, puntos cuales cualidades de la entidad, y que la posesiona de manera positiva frente a entidades del mismo rango. Las fortalezas encontradas en el proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El conocimiento y las competencias desarrolladas por las Líderes del proceso frente a la gestión para cumplir con sus indicadores y acceso a la información. ✓ Compromiso de los Líderes del proceso que aseguran la continuidad y están dispuestos a realizar las mejoras a que haya lugar.
2		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herramienta de autocontrol utilizado por los Delegados que le permite mayor agilidad y control del proceso.
3		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actitud cordial, respetuosa y proactiva de los líderes auditados en todos los puntos del proceso para con la Jefe de la Oficina de Control Interno como auditora encargada.
Nº	2. NO CONFORMIDADES	REQUISITO
1	En los cuatro PDH penúltima actividad: Evaluar El Desempeño del Procedimiento. Esta registrado " <i>En comités técnicos, periódicamente evalúan...</i> " no hay Comité Técnico en La Personería De Itagüí; por lo que se hace necesario ajustar el concepto.	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3. MIPG: Actividades de control.
2	El Mapa de Riesgos y tablero de indicadores se les está haciendo el seguimiento fuera de los términos	NTC ISO 9001:2015. Numeral 8.1 Planificación control operacional. MIPG: Actividades de control Información y comunicación
3.-	El numeral 5º del Procedimiento de Atención al Ciudadano establece "El servidor público responsable de dar respuesta a la PQRSD, LA REGISTRA EN EL SOFTWARE DEL PQRSD, con el fin de cerrar el proceso. Se pudo evidenciar que el 60% de la muestra revisada en la Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente, registra adecuadamente, mientras que el 100% de los soportes revisados de la	NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.1 b, 4.4.2 a y b. MIPG: Actividades de Control

Delegatura de los Derechos Humanos no Registra adecuadamente la respuesta. Se hace la claridad que esta actividad corresponde transversalmente al proceso de Atención al Ciudadano, no obstante al no haber sido observado en anterior Auditoria, se genera para las dos Delegaturas del proceso directo involucrado en la revisión, pero también deberá establecerse actividades para todos los involucrados en el proceso.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Si bien se evidencia la realización de reuniones de Comité Primario, periódicamente, estas no registran el análisis consistente y es demasiado sucinto de las revisiones realizadas, de conformidad con el registro de la actividad (5) Evaluar el desempeño del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento.
2. Se debe trabajar en la autoevaluación y seguimiento periódico oportuno de los riesgos, tablero de indicadores Controles correctivos y preventivos y el proceso con el fin de comenzar a adoptar los requisitos mínimos del MIPG.
3. Es importante proyectar la expedición de certificados de veedores a través de la pagina web
4. Se pudo evidenciar que el consecutivo de diligencias no se registra diariamente, toda vez que se observó consecutivos registrados solo hasta el mes de marzo.

CONCLUSIONES / DE LA AUDITORÍA

Se observó avance en la gestión del proceso por parte de las dos Delegaturas, Cumplimiento en los términos a las respuestas, organización de las tareas encomendadas, con los dos Delegados dispuestos a gestionar oportuna y eficientemente las solicitudes de la comunidad, a cumplir con los requerimientos y recomendaciones de la Oficina de Control Interno; No obstante se requiere continuar con el mejoramiento continuo, en todos los puntos del proceso y procedimientos.

AUDITOR LÍDER:


ELSÁ YAZMIN GONZALEZ VEGA

Elaboración Del Informe 29 de mayo de 2019
C.C. Líderes del proceso