



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código:EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 1 de 5

1. INFORME N°: :

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. FECHA: 15 de Abril al 12 de Mayo de 2015

2. PROCESO / ACTIVIDAD AUDITADA

Atención al Ciudadano

4. EQUIPO AUDITOR:

Miguel Darío Quintana Sánchez (Líder)

5. OBJETIVO:

Constatar que las actividades desarrolladas dentro del Proceso de Atención al Ciudadano cumplan con los criterios de auditoria definidos, con el fin de validar su funcionamiento, de manera que permita contribuir a la Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrado, del Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.

6. ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Aplica a todas las actividades de las dependencias de Atención al Ciudadano y Notificaciones Administrativas que participan en el proceso, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2014 a la fecha de la auditoría. Para el desarrollo de la auditoría se aplicarán las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia y el análisis se hará por muestreo selectivo.

7. PERSONAL ENTREVISTADO

Ever Castro Roa -Grupo de Atención al Ciudadano, Dalia Inés Olarte Martínez -Grupo de Notificaciones Administrativas.

8. ASPECTOS FUERTES:

1.

9. OBSERVACIONES

1. Al revisar el Formato ATC-F-001 Registro de Ingreso de Visitantes y Atención de Consultas, en la validación efectuada el 28 de abril de 2015 se observó que en este no registra información ni se está diligenciando, lo que impide poder llevar un adecuado control sobre el Ingreso de Visitantes y Atención de Consultas en el grupo de Atención al Ciudadano.





Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 2 de 5

1. INFORME N°: :

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. FECHA: 15 de Abril al 12 de Mayo de 2015

2. Se observó en la revisión realizada a los indicadores del proceso Atención al Ciudadano para el año 2014, indicadores para revisión de su formulación, la información que presentan las hojas técnicas no reflejan la gestión, como se validó en las hojas de vida de los indicadores "Eficiencia en el envío de las resoluciones de multa ejecutoriadas" donde la meta programada es el 100%; su ejecución es del 119%; el caso del indicador "Eficacia en atención de quejas, reclamos y sugerencias" donde la meta programada es el 100% y no se evidencia su ejecución en el formato datos indicadores de procesos, el indicador "Efectividad en el trámite de notificaciones" donde la meta programada es el 100% y su ejecución promedio es del 72%. Lo anterior amerita una revisión y ajuste teniendo en cuenta que los indicadores del proceso se utilizan para la toma de decisiones y para que la Alta dirección ajuste las posibles desviaciones del proceso o se implemente la respectiva mejora.

10. HALLAZGOS

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD DETECTADA | NORMATIVIDAD | | | | | | |
|--|---|--------------|-------|-------|-------|------|----------------|---|
| | | GP 1000 | 14001 | 18001 | 27001 | MECI | REQUISITO INT. | LEGALES |
| Publicación en página web de la Entidad. | 1. No se identificó evidencia objetiva de la publicación en la página web de la tabla datos requerida por Circular externa N. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de la Entidades de Orden Nacional y Territorial, que contenga información para consultar y hacer seguimiento a las peticiones, con la siguiente estructura: a) el tema o asunto que origina la petición o la consulta, b) su fecha de recepción o radicación, c) el termino para resolverla, d) la dependencia | | | | | | | Circular externa N. 001 de 2011- numeral 3 – Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de la Entidades de Orden Nacional y Territorial |



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 3 de 5

1. INFORME N°: :

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. FECHA: 15 de Abril al 12 de Mayo de 2015

| | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|---|--|
| | responsable del asunto, e) la fecha y número de respuesta. | | | | | | | |
| Indisponibilidad del sistema. | 2. La Plataforma de acceso al Módulo de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS no está disponible en la página web de la entidad, situación evidenciada en las pruebas realizadas el 28 de abril, el 29 de abril, el 30 de abril, el 5 de mayo y el 12 de mayo del 2015. Generando un posible riesgo en la continuidad de estos servicios y entrega de respuestas al ciudadano dentro del tiempo legalmente establecido. | | | | | | Resolución 165-002115 de 14 de abril de 2014, Artículo No.1 | |
| Acceso Encuesta de Satisfacción | 3. Se evidenció que el link "atención al ciudadano" presenta error, y no fue posible obtener el resultado de la Encuesta de Satisfacción al Cliente para el año 2014, cuya finalidad es la de conocer el grado de percepción y satisfacción de cliente con la calidad del servicio. Lo anterior evidencia falta de control y gestión en la disposición de los medios electrónicos a los usuarios. | 8.2.1 Satisfacción del cliente | | | | | | |
| Administración de riesgos | 4. En la verificación realizada al Mapa de Riesgos del proceso auditado para el año 2015, en la matriz riesgos, se identificó una lista con seis (6) riesgos y sus | | | | | | 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo Documento | |





Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Codigo:EC-F-003

Fecha: 03 de octubre de 2014

Versión 009

Página 4 de 5

1. INFORME N°: :

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. FECHA: 15 de Abril al 12 de Mayo de 2015

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>controles, el equipo identificó algunos casos que no permiten evaluar los mismos, ni la efectividad de los controles:</p> <p>El riesgo 252 Filtración de Información a terceros no tiene identificado el responsable. En el control 269 Radicador no tiene identificado el responsable de la ejecución</p> <p>El riesgo 253 Clasificación equivocada de la petición, queja, reclamo o sugerencia tiene desactualizado el responsable, figura un funcionario pensionado. En el control 270 verificar el documento tramitado antes de la firmantes no tiene identificado el responsable de la ejecución.</p> | | | | | <p>u otro soporte que evidencie el análisis de los riesgos frente a los controles existentes para mitigar su impacto o su probabilidad de ocurrencia</p> | | |
| <p>Tratamiento del riesgo</p> | <p>5. En la matriz riesgos del proceso auditado para el año 2015 una vez determinado el nivel de riesgo controlado, los siguientes riesgos presentaron un nivel de severidad Extremo o Alto, el riesgo 252 Filtración de Información a terceros, el riesgo 254 NADM001: Inoportunidad en la entrega al grupo de notificaciones de los actos administrativos, el riesgo 255 Resoluciones no en rutadas en tiempo, el</p> | | | | | | <p>Guia administración de riesgos institucionales numeral 5 – Tratar el riesgo</p> | |



Superintendencia
de Sociedades

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Codigo:EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 03 de octubre de 2014

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión 009

FORMATO: INFORME DE AUDITORIA - SEGUIMIENTO

Página 5 de 5

1. INFORME N°: :

PROCESO/DEPENDENCIA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. FECHA: 15 de Abril al 12 de Mayo de 2015


riesgo 256 Incumplimiento de términos legales en notificaciones, el riesgo 257 Interrupción de notificación por errores de correspondencia, no se pudo evidenciar en el superscan, ni en el mapa de riesgos ni el plan de tratamiento relacionado con estos riesgos. Lo anterior evidencia falta de control y gestión de los riesgos del proceso.

11. CONCLUSIÓN GENERAL

Si bien en el proceso auditado se detectaron observaciones y hallazgos, se determina que el grado de conformidad del sistema cumple en términos generales con los criterios evaluados en la auditoria. No obstante, se debe estructurar un plan de acciones preventivas y correctivas que permita la mejora continua del proceso, al mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado, al Modelo Estándar de Control Interno y a la gestión Institucional.

12. FIRMAS:


FIRMA DEL AUDITOR
MIGUEL DARIO QUINTANA SANCHEZ
Auditor Líder


FIRMA
ARNULFO SUÁREZ PINZÓN
Jefe Oficina de Control Interno

2