



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-GAUD-020

Serie:100-1.3-18

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Versión: 03

Página 1 de 5

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: DÍA 28 MES 07 AÑO 2023

<b>Proceso/Dependencia Auditada:</b>	Atención al Cliente
<b>Líder de Proceso:</b>	GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	<i>Evaluar la Atención de forma oportuna y veraz a los ciudadanos, a través de las diferentes instancias y mecanismos de comunicación existentes por la institución enmarcados en los lineamientos del Sistema de Control Interno (SIC) y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (MIPG)</i>
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Verificar las actuaciones del proceso gestión de Atención al Cliente, incluyendo muestra de algunos grupos de trabajo que presten servicios en la entidad, para el periodo comprendido entre el primero (1) de Enero del 2023 al treinta y uno (31) de Marzo del 2023.
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad legal vigente a nivel nacional y territorial</li> <li>• Procedimientos y formatos internos</li> <li>• Entrevistas realizadas</li> <li>• Trabajo de campo</li> <li>• Muestreo aleatorio</li> <li>• Resoluciones internas</li> <li>• Metodología de auditoria basada en riesgos</li> </ul>
<b>Equipo Auditor</b>	OMAIRA JEREZ TAMI - Auditor Líder JHON GERMAN LÓPEZ - Auditor de Apoyo TANIA KATHERINE MANZANO BARRERA - Auditor de Apoyo ANDRÉS ORLANDO RUEDA PEÑA - Auditor de Apoyo

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	03	Mes	04	Año	2023	Desde	03/04/23	Hasta	28/07/2023	Día	28	Mes	07	Año	23



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-GAUD-020

Serie:100-1.3-18

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Versión: 03

Página 2 de 5

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

La oficina de control interno se constituye como el “control de controles” por excelencia. Mediante su labor evaluadora determina la efectividad del sistema de control interno de la entidad con el objetivo de contribuir a la Alta Dirección en la toma de decisiones que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los fines estatales.

El diseño, implementación y mantenimiento del sistema de control interno y la ejecución de los controles establecidos es una responsabilidad del representante legal y de los líderes de los diferentes procesos de la entidad. Así mismo el sistema de control interno, previsto en la Ley 87 de 1993, se enmarca como una de las dimensiones de MIPG y, busca asegurar que las demás dimensiones cumplan su propósito y lleven al cumplimiento de resultados con eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en la gestión pública.

En este sentido el proceso de Atención al cliente tiene como objetivo atender de forma oportuna y veraz a los Clientes, a través de las diferentes instancias y mecanismos de comunicación existentes por la institución, cumpliendo con los requisitos y la normatividad legal vigente en temas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiental, entre otras. De igual forma con las nuevas dinámicas de gestión administrativa enmarcadas dentro del MIPG las acciones misionales desarrolladas por la entidad fundamentan un eje central para la obtención de resultados. Por lo expuesto el equipo auditor tomo la decisión de estructurar la auditoria basada en riesgos y baso su análisis en cuatro capítulos: 1. Análisis Documental del proceso, 2 Análisis a la luz del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, 3 Análisis de percepción y accesibilidad al usuario y 4 Análisis de Riesgos Identificados en el Proceso.

HALLAZGOS		
Nº HALLAZGOS	DESCRIPCIÓN	RECOMENDACIONES
1	Deficiencia en la concepción del servicio al ciudadano.	El equipo auditor considera pertinente la revisión de la política de servicio al ciudadano del MIPG y la concepción del proceso de atención al cliente enmarcado en el sistema de gestión de la entidad, para determinar la pertinencia de la modificación del proceso y su articulación con las directrices nacionales.
2	Incumplimiento y desactualización del procedimiento de atención al usuario PR-ATCL-004	Actualizar el procedimiento <b>PR-ATCL-004</b> acorde a las dinámicas de atención al usuario, asignando funciones y/o actividades concordantes con el mismo



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-GAUD-020

Serie:100-1.3-18

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Versión: 03

Página 3 de 5

		dentro del marco de su competencia. Establecer controles y ejercer seguimiento en cada una de las actividades designadas al personal a cargo de la atención, recepción y liquidación, llevando su respectivo registro, controlando que cada una de las actividades desarrolladas por el personal se encuentre dentro de sus competencias.
3	Desactualización del procedimiento de atención peticiones, quejas, reclamos y denuncias PR-ATCL-001.	Actualizar el procedimiento acorde a la normatividad legal vigente, dando cumplimiento a cada una de las disposiciones enunciadas.
4	Debilidades del procedimiento medición de la satisfacción del usuario PR-ATCL-002.	Definir dentro del procedimiento la metodología y debida aplicación de encuestas que sirvan para plantear acciones que incidan en el mejoramiento de la atención. Estandarizar día y hora de la apertura del buzón que permita acompañamiento selectivo o cuando considere la presencia de la oficina de control interno de la entidad.
5	Ausencia de caracterización de usuarios y grupos de valor.	Ajustar la actividad dentro del plan anticorrupción y atención al ciudadano, aplicar los lineamientos establecidos dentro de la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor del departamento administro de la función pública, para la elaboración de la caracterización de usuarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
6	Debilidades en la gestión del talento humano dentro del proceso	Emanar las justificaciones a las que haya lugar
7	Falta de actualización y alternativas de comunicación en la página web de la entidad	Mantener actualizada la información de página web de la entidad y generar mecanismos donde se puedan transmitir a través de lenguajes de señas, subtítulos y audio en la información más relevante para el ciudadano en especial para las personas en condición de discapacidad que permitan la accesibilidad de los diferentes usuarios.



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-GAUD-020

Serie:100-1.3-18

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Versión: 03

Página 4 de 5

8	<p>Debilidades en el cumplimiento de requisitos mínimos de accesibilidad contemplados en la norma técnica colombiana NTC 6047/2013.</p>	<p>Garantizar el adecuado ingreso a la entidad para las personas en condición de discapacidad.          Actualizar la señalización acorde la ubicación de las oficinas y garantizar la información visual audible y táctil de los usuarios.          Brindar un mejor servicio a los usuarios con asignación de mobiliario y sistema de turnos sin fila.          Acorde a la disponibilidad presupuestal incluir la adquisición de un asesor para los pisos superiores.</p>
9	<p>Inadecuado uso del Punto de Recepción y atención al usuario (Rotonda)</p>	<p>Habilitar y organizar en debida forma el servicio de información completo de la entidad dentro de la rotonda, registrando la atención para Análisis estadístico.          Acorde al volumen de liquidación de cursos y dada la responsabilidad compartida entre atención al usuario y cultura vial se recomienda contar en la rotonda con persona de apoyo de atención al usuario para la liquidación de los mismos.</p>
10	<p>Incumplimiento a la función de liquidación de cursos dentro del procedimiento curso educativo para infractores. PR-CULT-003</p>	<p>Dar cumplimiento por parte de atención al usuario a lo establecido en el procedimiento CURSO EDUCATIVO PARA INFRACTORES. PR-CULT-003</p>

**OPCIÓN DE MEJORA**

**DESCRIPCIÓN**

Debilidades en las buenas prácticas para la atención del servició ciudadano

Debilidades en la asignación de PQRS



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-GAUD-020

Serie:100-1.3-18

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

Versión: 03

Página 5 de 5

### RECOMENDACIÓN GENERAL

El equipo auditor recomienda al líder del proceso leer y socializar el presente informe con su equipo de trabajo y formular el respectivo plan de mejoramiento dentro de los 15 días siguientes a la entrega del mismo. De igual forma exhorta al Coordinador del grupo Atención al cliente a continuar fortaleciendo cada uno de sus procesos en aras de un mejoramiento continuo, estableciendo los respectivos controles

**OMAIRA JEREZ TAMI**

Asesora Control Interno Gestión - Auditor líder

**JHON GERMAN LÓPEZ**

Auditor de apoyo

**ANDRÉS ORLANDO RUEDA PEÑA**

Auditor de apoyo

**TANIA KATHERINE MANZANO BARRERA**

Auditor de apoyo