

MEMORANDO

Referencia: 227- 160

Fecha:

PARA: **JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO**
Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario

DE: Jefe Oficina de Control Interno

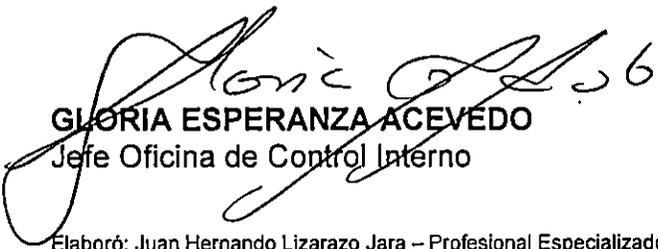
ASUNTO:

Ingeniero Franco:

Adjunto me permito remitir el informe final de la "Auditoría al proceso de Gestión Social y Atención a Partes Interesadas", ajustado conforme a lo tratado en la reunión de cierre del pasado 15 de mayo de 2017. El Plan de mejoramiento debe ser formulado y enviado dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

Es importante que se tomen medidas para superar las observaciones ya que en caso de reiterarse pueden convertirse en No conformidades.

Bogotá Mejor Para Todos


GLORIA ESPERANZA ACEVEDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Hernando Lizarazo Jara – Profesional Especializado OCI

16/04/2017 OCI 158



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016

Fecha:	15 DE MAYO DE 2017
Proceso Auditado:	GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS
Responsable del Proceso:	JOSE FERNANDO FRANCO BUITRAGO
Auditores:	JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA

OBJETIVO:	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO DE LOS OBJETIVOS, PLANES, PROGRAMAS PROPUESTOS POR EL PROCESO.
ALCANCE:	LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO GESTIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS A PARTIR DE JUNIO DE 2016 Y HASTA LA FECHA DE LA PRESENTE AUDITORÍA.
CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Se toman como marco de referencia los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> - Caracterización del Proceso SAP - Procedimiento SAP PR-01 - Procedimiento SAP PR-02 - Procedimiento SAP PR-03 - Formatos e instructivos del proceso - Plan Institucional de Participación - Séptimo lineamiento "Participación Ciudadana" del Sistema Integrado de Gestión.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:

No Conformidades:

1. Existen CIVs para los cuales no hay evidencia de gestión social a través de los formatos correspondientes.
2. El Plan de Participación Ciudadana no ha sido aprobado y publicado en la página Web.

OBSERVACIONES

1. La Gestión Social es atendida por el Gerente GASA, un profesional especializado y cuatro contratistas.
2. La tabulación de las encuestas de satisfacción aplicadas muestra que los beneficiarios en general, se encuentra satisfechos con las obras realizadas y consideran que son adecuadas y contribuyen con el desarrollo de la ciudad.
3. Algunas intervenciones no fueron informadas oportunamente a la Gerencia GASA por parte de la Gerencia de Intervención.
4. Las principales molestias que se causan a los vecinos con las intervenciones son el polvo y el ruido.
5. Conforme al cronograma del proyecto de Plan de participación ciudadana se realizará un primer encuentro ciudadano en el mes de junio de 2017.
6. Se requiere la coordinación con los procesos de Atención al Usuario, Comercialización y Sistema Integrado de Gestión para desarrollar el concepto de partes interesadas.
7. Se deben identificar las instancias sectoriales e intersectoriales a las que la Entidad puede asistir para estimular la participación ciudadana.
8. Se recogieron cuatro solicitudes en las mesas de diálogo y seis solicitudes en la audiencia pública convocadas por el Sector Movilidad, las cuales fueron radicadas y tramitadas como Derechos de Petición.
9. No se diligenció la encuesta de evaluación de rendición de cuentas, debido a que de acuerdo a los lineamientos metodológicos para este proceso, impartidos por la Veeduría Distrital, la rendición de cuentas se realizó a nivel sector.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad Administrativa Especial de
Rehabilitación y Mantenimiento Vial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CÓDIGO: CMG-FM-006

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: MARZO DE 2016



Cierre de PQRSF-RUU-Diana Turbay- CIV 18005666

10. Se hace seguimiento a los PQRSF hasta su cierre.
11. El procedimiento SAP PR-01 atiende el lineamiento de participación ciudadana del SIG.
12. El Plan de Acción se ejecuta de acuerdo con lo programado.
13. Se reportaron los avances de las acciones para mitigar riesgos del proceso.

FORTALEZAS:

1. La conformación de expedientes unificados por CIV.

RECOMENDACIONES:

1. El proceso requiere contar por lo menos con una persona que realice la Gestión Social en cada una de las cinco zonas en las que se ha dividido la ciudad.
2. Se requiere que la Gerencia de Intervención informe la apertura de los frentes de obra con la anticipación suficiente para programar y ejecutar la Gestión Social.
3. En todas las intervenciones se deben diligenciar los formatos, dependiendo del tipo de intervención para garantizar la trazabilidad de la información.
4. Revisar el procedimiento para pago de daños ocasionados en desarrollo de las obra.
4. Revisar los indicadores formulados en el Plan de Participación Ciudadana, especialmente el denominado "Porcentaje de participación en planes y programas de la entidad" (Número de ciudadanos que participan en la construcción de Planes y programas de la Entidad.) de manera que permita una medición objetiva.

Firma:

AUDITOR LÍDER

Nombre:

Firma:

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre: