

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | Evaluación del sistema de control interno | CÓDIGO | 4201000-FT-1127 |
| | PROCEDIMIENTO | Auditorías internas de gestión | VERSIÓN | 02 |
| | FORMATO | Informe de Auditoría interna de Gestión | PÁGINA | 1 de 5 |

INFORME EJECUTIVO

Auditoría de Gestión del Servicio en la Red CADE

PERIODO DE EJECUCIÓN:

En el marco del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024, entre el 18 y 29 de abril de 2024, se efectuó la auditoría interna a la gestión del servicio en unos puntos de atención al ciudadano seleccionados de la Red CADE.

OBJETIVO:

Establecer en los SuperCADEs y CADEs seleccionados la calidad en el servicio prestado a la ciudadanía a través de pruebas de cliente oculto, así como el cumplimiento de convenios en los puntos seleccionados, entrevista con el responsable de punto y algunas partes interesadas para informar el resultado de las pruebas.

ALCANCE:

Las pruebas de auditoría se desarrollaron en el SuperCADE 20 de julio y los CADEs Fontibón y La Gaitana, puntos de atención que fueron abordados inicialmente con visita de cliente incógnito. El período de evaluación de documentos y registros está comprendido entre el 1 de mayo de 2023 y 31 de marzo de 2024, más algunos datos históricos necesarios para el análisis.

EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe de la Oficina de Control Interno, Arturo Martínez Suarez – Profesional Especializado, Arleth Patricia Pérez Martínez – Profesional Especializado.

METODOLOGÍA APLICADA:

Para el desarrollo de la auditoría, se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas mediante simulación, observación, indagación, inspección, análisis, y revisión de convenios y documentos soporte del servicio en los SuperCADEs y CADEs seleccionados.

MARCO NORMATIVO:

- Caracterización Gobierno abierto y relacionamiento con la ciudadanía 4220000-CR-054 versión 01.

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | Evaluación del sistema de control interno | CÓDIGO | 4201000-FT-1127 |
| | PROCEDIMIENTO | Auditorías internas de gestión | VERSIÓN | 02 |
| | FORMATO | Informe de Auditoría interna de Gestión | PÁGINA | 2 de 5 |

- Procedimiento Administración del modelo multicanal de relacionamiento con la ciudadanía 4222000-PR-036 versión 16.
- Procedimiento Facturación y cobro por concepto de uso de espacios en los SuperCADE y CADE" 422000-PR-377 versión 05.
- Instructivo Canal presencial CADE/SuperCADE 4222000-IN-064 versión 03.
- Instructivo Estructuración medio de interacción ciudadana - Canal presencial 4220000-IN-062 versión 01.
- Guía de trámites y servicios <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>.

CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado de las pruebas practicadas de auditoría realizadas a la Red CADE, se seleccionaron para visita, las instalaciones del SuperCADE 20 de julio y los CADEs Fontibón y La Gaitana, se encontró que en términos generales se cumple con las disposiciones definidas para la prestación del buen servicio a la ciudadanía. Así mismo, del manejo de los convenios y ANS de las entidades que prestan sus servicios dentro de la Red CADE.

Sin perjuicio de lo anterior, con el objetivo de fortalecer los controles de algunas actividades, se formulan una serie de recomendaciones para su adopción.

➤ SuperCADE 20 de julio. Recomendaciones:

- Teniendo en cuenta que, en los informes parciales de supervisión del convenio con el Fondo Nacional del Ahorro, correspondientes a los meses de junio a noviembre de 2023, frente a la obligación "1. Cumplir con el objeto y los compromisos estipulados en el presente Convenio y con las que se detallan en el Acuerdo de Niveles de Servicio respectivo (...)" no se registró el incumplimiento del criterio de tiempos de atención, correspondiente a "Atención del 95% de los turnos generados en los puntos de la Red CADE", el cual no se cumplió en el periodo comprendido entre el 01 de junio y 30 de noviembre de 2023.

Dado que los resultados de la respectiva evaluación del acuerdo de nivel de servicios de dicho período arrojaron que la atención fue del 93,47% de los turnos generados, es necesario fortalecer los controles en lo registrado en los informes parciales de supervisión, respecto a la información del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) que es parte integral del convenio, de tal forma que, se asegure el registro del estado de cumplimiento real del ANS, con el propósito que esta información sea coherente con la consolidada semestralmente en la evaluación del ANS.

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | Evaluación del sistema de control interno | CÓDIGO | 4201000-FT-1127 |
| | PROCEDIMIENTO | Auditorías internas de gestión | VERSIÓN | 02 |
| | FORMATO | Informe de Auditoría interna de Gestión | PÁGINA | 3 de 5 |

- Debido a que durante la prueba de cliente incógnito en la que se solicitó turno para acceder a un servicio prestado por el Fondo Nacional del Ahorro – FNA, se evidenciaron retrasos en la atención, como fue el caso del turno 09 obtenido en la prueba de auditoría y frente al que se esperó en sala por un tiempo de 1 hora y 45 minutos sin haber obtenido el llamado del turno.

Es importante que, desde el seguimiento que se realiza en el marco de la supervisión al convenio N° 4220000-1000-2021 suscrito con el Fondo Nacional del Ahorro - FNA, se ejerza el control sobre el cumplimiento de los tiempos promedios de espera definidos en el Acuerdo de nivel de servicios con el FNA, para que no se afecte la oportunidad en la atención a los ciudadanos, así como el cumplimiento de las condiciones establecidas en el ANS.

- Con relación en los retrasos observados en la atención a los usuarios, por parte del Fondo Nacional del Ahorro, la responsable de punto del SuperCADE informó que estos retrasos obedecen a una prueba piloto que se encuentra realizando el FNA, correspondiente a la asignación de turnos directamente en el SuperCADE sin agendamiento previo.

Sobre el particular, se recomienda que cuando se planteen pruebas piloto en el servicio por parte de una entidad, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lidere la planeación e implementación de acciones y controles que aseguren la no afectación del servicio a los ciudadanos visitantes.

- Según la muestra de Acuerdos de Nivel de Servicios - ANS verificados, se evidenció que en el ANS del Fondo Nacional del Ahorro – FNA se encuentra desactualizado el horario de atención respecto a los horarios actuales de los SuperCADEs y CADEs. Igualmente, dichos horarios de atención estaban publicados en dos lugares dentro de las instalaciones del SuperCADE con diferencias respecto al horario que se presta realmente en el SuperCADE.

Al respecto, es necesario actualizar los horarios de atención en el Acuerdo de Nivel de Servicios de dicha entidad, así como se recomienda revisar la totalidad de ANS vigentes respecto a los horarios de atención y en los casos que se requiera, realizar la actualización que corresponda. De igual forma, se debe corregir los horarios de atención del Fondo Nacional del Ahorro publicados en las instalaciones, de tal forma que, correspondan al horario real de atención en el SuperCADE.

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | Evaluación del sistema de control interno | CÓDIGO | 4201000-FT-1127 |
| | PROCEDIMIENTO | Auditorías internas de gestión | VERSIÓN | 02 |
| | FORMATO | Informe de Auditoría interna de Gestión | PÁGINA | 4 de 5 |

- Durante la asignación de turno para los servicios de FNA y Colpensiones, la indicación sobre cómo y donde lo iban a atender presentó deficiencias de comunicación, por lo cual, es necesario fortalecer las competencias de los funcionarios, para asegurar que se atienda de la mejor manera posible a los usuarios, sobre donde serán atendidos y cómo serán llamados.
- Se observó poca visibilización de la identificación correspondiente al nombre de las entidades ubicadas en cada módulo, lo cual, puede dificultar la ubicación rápida del punto de atención por parte de la ciudadanía.

Es necesario mejorar la identificación de los módulos respecto al nombre de la entidad correspondiente, asegurando una mayor visibilidad de esta identificación, con el fin de que sea más ágil el acceso de la ciudadanía al punto de atención, así como evitar interrupciones generadas por los ciudadanos al preguntar en otros módulos respecto a donde se deben dirigir.

- Con respecto a la señalización del piso para invidentes – podo táctil, dado que en el SuperCADE 20 de julio no existe, mientras que en el CADE Fontibón y el CADE La Gaitana se encontró que existe, aunque faltan tramos, se recomienda que, desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se gestione la señalización en el piso para invidentes (podo táctil) con alternativas plásticas, para la Red CADE, con el fin de dar cumplimiento a las normas de accesibilidad física en los centros.

➤ CADE Fontibón. Recomendaciones

- Se indagó sobre como reciben las PQRS verbales, encontrando inquietudes en la forma de proceder, por lo que, se recomendó fortalecer la competencia de todo el personal para la atención de PQRS presentadas de forma verbal, con el fin que se asegure la recepción, control y radicación de dichas PQRS.
- La pantalla de turnos No 1 del CADE, no está funcionando. Al respecto, se verificó la gestión realizada a través del sistema GLPI y, de otra parte, en la pantalla No 2 se observó que los turnos relacionados con el SISBEN a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación, no se reflejan de forma permanente, evidenciándose que los turnos 527108 (turno del cliente incógnito), 527108 y 527110 no aparecieron en dicha pantalla, lo cual, no permite informar de manera efectiva a la ciudadanía el estado de los turnos de esta Secretaría. Por lo tanto, es necesario continuar con la gestión para la puesta en funcionamiento de la pantalla No 1 y respecto a la pantalla No 2, es preciso revisar la situación de la visualización interrumpida de los turnos mencionados para realizar los ajustes a que haya lugar, de tal forma que, se asegure que los turnos de la Secretaría Distrital de Planeación se visualicen permanentemente en la pantalla.

| | | | | |
|---|----------------------|---|----------------|-----------------|
|  | PROCESO | Evaluación del sistema de control interno | CÓDIGO | 4201000-FT-1127 |
| | PROCEDIMIENTO | Auditorías internas de gestión | VERSIÓN | 02 |
| | FORMATO | Informe de Auditoría interna de Gestión | PÁGINA | 5 de 5 |

- En el CADE Fontibón, se prestan salones a la fundación "COLECTIVO SIN LIMITES FONTIBON" - grupo de discapacidad, sin ningún tipo de formalización, por lo que se recomienda a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se asegure que en la Red CADE aplique de acuerdo con la pertinencia, el procedimiento 4233100-PR-363 – Préstamo de espacios, o en su defecto, los protocolos establecidos para las sedes tutoriadas por otras entidades.

➤ **Recomendaciones sobre Aspectos Comunes observados en los puntos seleccionados de la Red CADE visitados.**

- Dado que durante el ingreso de los auditores a los centros de atención objeto de evaluación mediante muestra, no se encontraron los funcionarios que ejercen el rol de anfitriones, se recomienda fortalecer los controles en las sedes 20 de Julio, Fontibón y La Gaitana, para que el orientador de la entrada del centro de atención permanezca en la misma orientando y atendiendo a la ciudadanía, en ejercicio de su necesario rol de anfitrión.

De manera general, se estima conveniente que las situaciones anteriormente relacionadas, se analicen y verifiquen para toda la Red CADE, con el propósito que se realicen las mejoras pertinentes en la prestación de los servicios de la Red CADE a la ciudadanía en general.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría:

| Tipo de observación | Descripción |
|-----------------------|---|
| Observación | Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo. |
| Oportunidad de mejora | Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso. |

Elaborado por: Arleth Patricia Pérez Martínez y Arturo Martínez Suarez, Profesionales Especializados OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno