

| | | |
|---|---|--|
|  Alcaldía de Bucaramanga | INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-CIG-1300-238,37-028 Versión: 0.0 Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022 Página 1 de 5 |
|---|---|--|

| | |
|---|---|
| Fecha: 06 de mayo de 2025 | Ciudad: Bucaramanga |
| Líder Auditoría: | Proceso: Gestión Servicio a la Ciudadanía |
| Gabriel Julio Uribe - Profesional CPS | Procedimiento(s): |
| Equipo Auditor: | |
| Lilia Sarmiento Reyes – Profesional Universitario OCIG | |
| Ella Yohana Lizarazo Torres– Profesional Universitario OCIG | |
| Gisela Sanmiguel Delgado - Profesional Universitario- CPS | |

Introducción:

La Oficina de Control Interno de Gestión como líder estratégico de la Alcaldía de Bucaramanga, con enfoque hacia la prevención y evaluación de la gestión del riesgo y siguiendo los lineamientos establecidos por el decreto 648 de 2017, realizó la auditoría correspondiente al cumplimiento de política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como las directrices en materia de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en los Centros de Atención Municipal Especializada – CAME, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047, en cumplimiento al Plan de Acción vigencia 2025 y al procedimiento de Auditorías internas P-CIG-1300-170-001.

En el ejercicio de la Auditoría Interna realizada es importante anotar, que una observación es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación encontrada durante la auditoría al proceso; por lo tanto, a continuación, se describirán los hechos y aspectos positivos, destacables del proceso auditado y, por otra parte, los hechos detectados referentes a deficiencias, desviaciones, irregularidades o debilidades del proceso.

1. OBJETIVO GENERAL:

Auditoría interna al cumplimiento de política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como las directrices en materia de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en los Centros de Atención Municipal Especializada – CAME, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 y verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna NTC 6047, vigencia 2024.

| | | |
|---|---|--|
|  Alcaldía de Bucaramanga | INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-CIG-1300-238,37-028 Versión: 0.0 Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022 Página 2 de 5 |
|---|---|--|

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 2.1** Verificar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano en la Alcaldía de Bucaramanga.
- 2.2** Verificar la aplicación de los atributos de calidad en el servicio tales como: La accesibilidad en la información, claridad en las respuestas, oportunidad, calidez en la atención, transparencia y pertinencia
- 2.3** Verificar el cumplimiento de los comportamientos asociados al buen servicio: Respeto, Confiabilidad, amabilidad, rapidez, Trato Digno, Incluyente, Empático.
- 2.4** Determinar el cumplimiento de los lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en los Centros de Atención Municipal Especializada CAME, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047.
- 2.5** Verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna NTC 6047 y compendio de accesibilidad para todos, vigencia 2024, suscrito por la Secretaría de Infraestructura.
- 2.6** Seguimiento riesgos asociados al proceso Gestión Servicio al Ciudadano.

3. ALCANCE:

Realizar auditoría interna al Proceso Gestión Servicio al Ciudadano, que incluye la verificación de las directrices en materia de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en los Centros de Atención Municipal Especializado – CAME a cargo de la Secretaría Administrativa por la vigencia 2024 y verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Auditoría Interna NTC 6047, vigencia 2024 para finalizar se realizará la elaboración del informe final de la auditoria basado en la verificación de los lineamientos auditados.

5. Resumen de Hallazgos

| No. | Hallazgo | Responsable(s) |
|-----|---|--|
| 1 | Uso de Imagen “Bucaramanga Bonita Otra vez” en la difusión de mensajes institucionales a través de las pantallas de Digiturno en las instalaciones del CAME Fase II Piso 1 y en instalaciones del CAME Norte. | Área de Prensa y Comunicaciones |
| 2 | Inobservancia por parte de la Alcaldía de Bucaramanga del Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 en lo relacionado con la creación de la Oficina de la relación con el ciudadano. | Secretaría Administrativa |
| 3 | Desatención del Protocolo de Atención al Ciudadano | Secretaría Administrativa |
| 4 | Extemporaneidad del reporte del Indicador de Gestión del proceso | Secretaría Administrativa |
| 5 | Desactualización de la información publicada en la Carta de Trato Digno y Directorio Institucional | Secretaría Administrativa / Área de Prensa y Comunicaciones / Área TIC |

| | | |
|---|---|--|
|  Alcaldía de Bucaramanga | INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-CIG-1300-238,37-028 Versión: 0.0 Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022 Página 3 de 5 |
|---|---|--|

| | | |
|----|---|-------------------------------|
| 6 | Demoras en la publicación del Informe de Análisis de Satisfacción del Cliente correspondiente al segundo semestre de 2024 | Secretaría Administrativa |
| 7 | Falta de difusión de los mecanismos dispuestos a través de la página web u otros recursos tecnológicos que faciliten la comunicación y acceso a la información, a personas en condición de discapacidad sensorial e intelectual | Área TIC |
| 8 | Demoras en la contratación de personal para garantizar la prestación del servicio en las Instalaciones del CAME Fase II Piso 1 | Secretaría Administrativa |
| 9 | Falta de efectividad en las acciones propuestas para el cumplimiento del Plan de Acción MIPG 2023-2024 y 2024-2025 | Secretaría Administrativa |
| 10 | Bajo nivel de cumplimiento de las actividades propuestas en el Componente 4 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Secretaría Administrativa |
| 11 | Deficiencias en la supervisión del Contrato No. 76 de 2024 | Secretaría Administrativa |
| 12 | Desactualización de la documentación registrada en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) del Proceso Gestión servicio a la ciudadanía | Secretaría Administrativa |
| 13 | Incumplimiento a las directrices establecidas en la Entidad para el manejo de las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias | Todos los Procesos |
| 14 | Ausencia de respuestas oportunas y respuestas extemporáneas, inoportunas e incompletas a los Derechos de Petición interpuestos por los ciudadanos a través del Sistema Gestión de Servicio a la Ciudadanía - GSC. | Todos los Procesos |
| 15 | Incumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 y Compendio de Accesibilidad para todos. | Secretaría de Infraestructura |
| 16 | Bajo Cumplimiento del Plan de Mejoramiento (2024) | Secretaría de Infraestructura |

6. Recomendaciones

- Como primera línea de defensa y en tratándose de un proceso misional, el líder o responsable del proceso debe adelantar actividades permanentes de verificación del cumplimiento del Protocolo de Atención al Ciudadano en los dos Centros de Atención Municipal Especializado.
- El FURAG como mecanismo de medición del Índice de Desempeño Institucional, orienta el cumplimiento en lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano, por lo anterior, se recomienda en este entendido, avanzar en la creación de la Oficina de la Relación con el ciudadano en la Alcaldía de Bucaramanga, conforme lo establece el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.
- Revisar, actualizar y hacer visible la Carta de Trato Digno al usuario (vigencia 2025).

| | | |
|---|---|--|
|  Alcaldía de Bucaramanga | INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-CIG-1300-238,37-028 Versión: 0.0 Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022 Página 4 de 5 |
|---|---|--|

- Considerando la insuficiencia de personal de planta y la alta demanda de trámites y servicios por parte de la ciudadanía, se recomienda planear oportunamente las necesidades de personal que apoyen el proceso.
- Cumplir las responsabilidades y obligaciones que como supervisor de contratos, le asigna la ley, de manera diligente y oportuna.
- Complementar la “Estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía” de la vigencia 2025, con las acciones que anteriormente se incluían en el componente 4 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y realizar seguimiento a la misma.
- Es imperativo que todas las instalaciones de acceso público cumplan con los requisitos mínimos de accesibilidad establecidos en la NTC 6047 de 2013, así como en el Compendio de Accesibilidad para Todos, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y promoviendo la inclusión de todos los ciudadanos.
- Ajustar el diseño de los módulos de atención en el CAME, incorporando doble altura en las áreas de servicio, conforme a lo estipulado en la NTC 6047, para facilitar la atención a usuarios de sillas de ruedas o personas de baja estatura.
- Habilitar los baños en el CAME para su uso público, cumpliendo con los requerimientos establecidos en la NTC 6047, asegurando que las instalaciones sean accesibles para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad.
- Implementar señalización adecuada dentro del CAME, conforme a la NTC 6047, asegurar la inclusión de planimetrías de apoyo y rutas de evacuación, de acuerdo con los documentos proporcionados por la Secretaría Administrativa.
- Adecuar las circulaciones internas del CAME conforme a los parámetros de accesibilidad definidos en la NTC 6047, garantizando la continuidad, seguridad y funcionalidad de los pasillos para todos los usuarios.
- Fortalecer los controles de revisión y monitoreo de las acciones de mejora propuestas en los planes de mejoramiento, para garantizar la implementación oportuna y efectiva de estas, evitando con ello, hallazgos reiterativos y/o posibles investigaciones disciplinarias.
- Continuar con la verificación de los proyectos licenciados por los curadores en relación al cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad del espacio público.
- En los proyectos por desarrollar y para los que se encuentren en curso por parte de la Secretaría de Infraestructura, se recomienda que la firma de responsabilidad en las planimetrías para cada proyecto en específico sea del secretario de Infraestructura y no únicamente de los profesionales CPS del equipo de apoyo.

| | | |
|---|---|--|
|  Alcaldía de Bucaramanga | INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA | Código: F-CIG-1300-238,37-028 Versión: 0.0 Fecha Aprobación: Septiembre-06-2022 Página 5 de 5 |
|---|---|--|

- Presentar a la OCIG un plan de mejoramiento que contribuya al cumplimiento continuo y esté alineado con la normativa, garantizando que la información se encuentre disponible, actualizada y sea confiable para los ciudadanos.
- Proyectar las zonas fuera de los límites de los proyectos, pues estos no cuentan con una adecuada circulación continua o que mantenga un eje de circulación y recorrido con su entorno.
- Actualizar planimetrías de los proyectos en ejecución en 3 etapas: antes, durante y después de finalizado el proyecto.
- Es imperativo que la atención a los requerimientos presentados por la Oficina de Control Interno de Gestión se realice de manera unificada dentro de los tiempos establecidos, para asegurar la pertinencia y oportunidad de la documentación que hace parte del proceso de auditoría.
- Las observaciones encaminadas en la presentación de oportunidades de mejora relacionadas con el funcionamiento del CAME Norte en razón a sus métodos (protocolo de atención) de atención a la ciudadanía, generación de documentación y resguardo de esta son necesarias para el establecimiento de procesos de mejora que eviten en el corto plazo, la perpetuación de prácticas que vayan en detrimento del servicio a la ciudadanía y de la preservación de la memoria institucional e histórica.
- En el desarrollo de todas las obras, adecuaciones, mantenimientos y demás intervenciones físicas ejecutadas por el municipio ya sea directamente o a través de terceros se garantice el cumplimiento estricto de lo establecido en la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la cual impone la obligación de asegurar la accesibilidad universal para las personas con discapacidad en todos los espacios y servicios de uso público. Esto implica la eliminación progresiva de barreras físicas, comunicacionales y tecnológicas, y la implementación de condiciones que permitan el ejercicio pleno y equitativo de los derechos. Las intervenciones deben ceñirse a los criterios técnicos de accesibilidad definidos en las Normas Técnicas Colombianas (NTC), independientemente de la existencia o no de manuales o guías locales, dado que el mandato legal tiene carácter superior y es de obligatorio cumplimiento.
- Los hallazgos presentados en este informe de auditoría revelan falencias en la gestión de riesgos asociados a la política del Servicio al Ciudadano, situación por la cual se recomienda adoptar acciones correctivas oportunas a la par de la implementación de controles que permitan no solo mitigar las vulnerabilidades actuales, sino también prevenir incidencias futuras, buscando asegurar así una prestación del servicio más eficiente y acorde con los estándares institucionales.