

	COMUNICACIÓN INTERNA	Código: F-GD-08
		Versión: 6
		Fecha actualización: 2018-09-25

200.07.07

Caldas Antioquia,

09:22 19 NOV 2018

Para: Dra. Gloria Liliana López Castrillón – Secretaría De La Mujer y La Familia

De: Nancy Estella García Ospina – Jefe de Control Interno

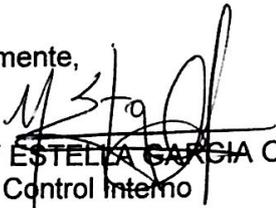
Asunto: Entrega de Informe Final de Auditoría a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana

Respetado Dra. Gloria Liliana, reciba un cordial saludo.

Nos permitimos remitirle el Informe Final de Auditoría a los **Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana**, dado que a la fecha de emisión del mismo no se ha recibido respuesta al pre informe entregado con anterioridad y vencido el tiempo para su respuesta.

Se deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento (F-EM-21) para los hallazgos que quedaron en firme, con un plazo de entrega de 10 días, contados a partir de la fecha de recibo.

Cordialmente,


NANCY ESTELLA GARCÍA OSPINA
 Jefe de Control Interno
 Oficina de Control Interno

Con copia: Dr. Carlos Eduardo Duran Franco – Alcalde Municipio de Caldas

Anexo: Diez (10) folios

Proyectó: Erika María Ramírez Sierra, Auditor Contratista

Alcaldía de Caldas Antioquia, Carrera 51 N° 127 Sur 41. Conmutador: 3788500
 URL <http://caldasantioquia.gov.co>/Facebook: alcaldiadecaldas Twitter: @caldasalcaldia



SC5006-1



**INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA**
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22
Versión: 3
Fecha actualización: 2018-08-09

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	25	Mes:	11	Año:	2019
Proceso:	Auditoría a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana					
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA					
Objetivo de la Auditoría:	<p>Identificar el nivel en que se encuentra la Administración de Caldas Antioquia en dichos procesos, a cargo de la Secretaría de la Mujer, referente que permitirá identificar los avances y establecer lo que falta para optimizar dicho proceso.</p> <p>Evaluar los procesos relacionados con la Asesoría y Asistencia, y la Formación Ciudadana, desde que se inicia con la solicitud del servicio hasta la prestación del mismo.</p> <p>Verificar la evaluación trimestral sobre la percepción de los usuarios por los servicios prestados.</p> <p>Evaluar el seguimiento y medición de los indicadores del proceso.</p> <p>Determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos para los Procesos de Asesoría y Asistencia, y Formación Ciudadana por parte de la Secretaría de la Mujer, generar alertas tempranas y tomar las decisiones para el cumplimiento de ellos.</p>					
Alcance de la Auditoría:	Evaluar el grado de eficacia, efectividad y eficiencia de los Procesos de Asesoría y Asistencia, y Formación Ciudadana, llevado a cabo por la Secretaría de la Mujer, en la gestión, los controles, el cumplimiento de la normatividad legal vigente, manuales, instructivos y formatos que hacen parte del procedimiento de Asistencia Social en la Administración Municipal.					
Criterios de la Auditoría:	<p>Se evaluarán los riesgos que se tengan identificados en el mapa de riesgos Institucional para los Procesos de Asesoría y Asistencia, y Formación Ciudadana. El desconocimiento del programa establecido como de la normatividad aplicable a los procesos auditados, mediante el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura de la documentación vigente del proceso. 2. Entrevistas con el dueño del proceso y el personal involucrado en el mismo. 3. Inspección de documentos relacionados con la ejecución del proceso. 4. Solicitud de información adicional, requerida dentro del análisis del proceso, como evidencias. 					

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	17	Mes	09	Año	2019	Desde	25/09/19	Hasta	09/10/19	Día	25	Mes	11	Año	2019
							D / M / A		D / M / A						
Representante Alta Dirección					Jefe oficina de Control Interno				Auditor Líder						
Carlos Eduardo Duran Franco					Nancy Estella García Ospina				Érika María Ramírez Sierra – John Fredy Cuervo López						

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2019, aprobado mediante Resolución No. 0145 del 22 de febrero de 2019, programó la ejecución de la **Auditoría a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana**, adscrito a la Secretaria de la Mujer y la Familia del Municipio de Caldas, lo anterior en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y decretos reglamentarios, en pro del alcance de la Misión, Visión y Objetivos organizacionales del municipio y hacia el cumplimiento de la Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres adoptada mediante el Acuerdo Municipal 072 del 06 de septiembre de 2004; Acuerdo Municipal 003 del 30 de julio de 2014 donde se ajusta la Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres Urbanas y Rurales; y de las demás leyes que regulan al respecto como son: Ley 1413 de 2010 "Por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición de implementación de políticas públicas"; Ley 731 de 2002 "Establece diferentes disposiciones con el fin de favorecer a las mujeres rurales ordenando que los fondos, planes, programas, proyectos y entidades"; Ordenanza Departamental 013 de 2002 "Política de Equidad de Género para las Mujeres; Ley 823 de 2003 "Por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres"; Decreto 2734 de 2012 "Por el cual se reglamentan las medidas de atención a las mujeres víctimas de violencia"; Ley 1257 de 2008 "Dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. La violencia contra las mujeres es una expresión de discriminación y violación de sus derechos humanos. (Reglamentada por el Decreto Nacional 4463 de 2011, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4798 de 2011, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4799 de 2011) modificada por la Ley 1753 de 2015"; y la Constitución Política Nacional.

La Oficina de Control Interno tiene su fundamento legal en la Ley 87 de 1993, donde se define como un componente del Sistema de Control Interno que debe existir al interior de toda entidad, y a esta se le encarga la medición y evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, pero con un valor agregado como lo es la asesoría a la alta dirección para que se dé la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Es de anotar que la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno es un tema de corresponsabilidad; por lo anterior, debe entenderse que las medidas que se apliquen siempre irán en busca del mejoramiento de los diferentes procesos que hacen parte del Municipio de Caldas en este caso a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana.

La auditoría se realiza con base en el análisis de los procedimientos establecidos para los **Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana**, identificando los avances y estableciendo lo que falta para optimizarlos. A través del enfoque basado en riesgos, se evaluarán los que se tengan identificados en el mapa de riesgos Institucional para los procesos auditados, el desconocimiento del programa establecido como de la normatividad aplicable a los mismos. Además, en la verificación y análisis de los procesos en cuestión se incluyó el desarrollo de cuestionario con preguntas y entrevistas con los diferentes funcionarios responsables o designados por la Secretaria de Despacho.

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación realizada en su fase de ejecución, previos al informe final al proceso hoy auditado, a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana.

Antecedentes: El Municipio de Caldas en su Plan de Desarrollo "Caldas Progresa", pretende la protección y el acompañamiento de grupos específicos diversos como lo son las "mujeres" y por ende la familia en su conjunto. El grupo de Mujeres presenta una significativa participación dentro del municipio y a su vez es uno de los grupos con mayor índice de vulnerabilidad.



INFORME DEFINITIVO DE
AUDITORIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: F-EM-22

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-08-09

Esto significa que: Se deberán crear un conjunto de acciones y decisiones encaminadas a solucionar los problemas propios de las comunidades, que para este caso es la mujer y la familia, mediante la adopción de la Política Pública para la Equidad de Género, como ha hecho el Municipio de Caldas.

Implica: Direccionar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la Política Pública de Equidad de Género, y las diversas leyes formuladas con relación a la protección de la mujer y la familia.

Se concluye: Que es fundamental el fortalecimiento de la Secretaría de la Mujer y la Familia y así promover el empoderamiento social y político de todas las mujeres y niñas en el Municipio de Caldas, buscando siempre lograr la igualdad entre los géneros.

Lo anterior basado entre otras en:

→ Acuerdo 072 de 2004, Documento de Política Pública de Equidad de Género del Municipio de Caldas, se dirigen a promover y apoyar los procesos de equidad en el ejercicio de igualdad de derechos y oportunidades para la práctica de la ciudadanía plena, incremento de la gobernabilidad, la convivencia pacífica, la democracia incluyente y participativa, como condiciones para el desarrollo humano equitativo y sustentable del municipio.

→ Acuerdo Municipal 003 de 2014, para ajustar y actualizar, la Política Pública de Equidad de Género para el Municipio de Caldas, adoptada mediante el Acuerdo Municipal N° 072 de septiembre 06 de 2004, en atención a la situación actual que viven las mujeres del municipio y al marco normativo vigente. La Política Pública Municipal de Equidad de Género para las Mujeres -Urbanas y Rurales- del Municipio de Caldas Antioquia, estará orientada a generar y promover, la garantía y defensa de los derechos humanos de las mujeres, acorde con los principios de dignidad humana, reconocimiento, autonomía, libertad, solidaridad, sostenibilidad, inclusión, respeto a la diversidad, promoción de la equidad de género y la igualdad, paz y una vida libre de violencias.

Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres Urbanas y Rurales del Municipio de Caldas: Esta política estará orientada a garantizar, generar y promover los derechos de las mujeres, acorde con los principios de dignidad humana, reconocimiento, autonomía, libertad, sostenibilidad, inclusión, respeto a la diversidad, promoción de la equidad de género y la igualdad, paz y una vida libre de violencias.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, con políticas y procedimientos de auditoría establecidos previamente; por lo tanto, se requirió de la debida planeación y efectiva ejecución del trabajo que permitió que el examen realizado arroje una base razonable que fundamente las conclusiones.

Tanto la Administración Municipal como la Oficina de Control Interno, actuaron desde sus diferentes roles con un alto grado de responsabilidad, la primera, entregando el insumo a través de sus funcionarios como fue el suministro de información para lograr el objetivo, y la segunda, produciendo un informe de Auditoría que contiene el concepto sobre la razonabilidad del procedimiento auditado.

La auditoría incluyó el análisis sobre los procesos arriba mencionados, y las evidencias suministradas por el personal dispuesto por la Secretaría de La Mujer y La Familia, documentos que soportan el procedimiento, los cuales se encuentran debidamente documentados en papeles de trabajo debidamente legajados en carpeta.

El presente informe describe los resultados de los procesos que se enuncian en el presente documento, y sus factores evaluados, con los respectivos hallazgos u observaciones detectados, los cuales deberán ser corregidos por el Municipio de Caldas a través de su Secretaría de La Mujer y La Familia, de tal forma que contribuyan al mejoramiento continuo y por consiguiente a la eficiente y efectiva prestación de servicios en beneficio de la Comunidad Caldeña.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

La evaluación se adelantó con ajuste a las normas de auditoría y con las políticas y procedimientos establecidos para ello; y se actuó con un alto grado de responsabilidad, lo cual, arrojó el respectivo pre informe de auditoría donde se constata la razonabilidad del procedimiento auditado; pero infortunadamente el líder de este proceso, luego de ser notificado del pre informe, no dio respuesta al mismo, y a la fecha de emisión de este informe se desconoce el motivo.

En este informe indicaremos nuevamente los hallazgos detectados en el proceso, y no haremos referencia al tema de las respuestas, debido a que como se indicó anteriormente éstas no fueron respondidas a los auditores según el pre informe entregado el 08 de noviembre de 2019. A continuación, se resumen las situaciones presentadas:

Mediante la Auditoría se realizó la verificación y seguimiento a los Procesos de Asesoría y Asistencia; y Formación Ciudadana desarrollados por la Secretaria de La Mujer y La Familia a las diferentes actividades planteadas en el Plan de Desarrollo por parte de la Administración Municipal "Caldas Progresas" durante el periodo 2018 y parte del 2019, verificando si la entidad ha cumplido los lineamientos estipulados en la Política Pública de Equidad de Género para las mujeres urbanas y rurales, según los siguientes procesos, así:

ASESORÍA Y ORIENTACIÓN SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA

El objetivo de este proceso es llevar a cabo la Asesoría y Orientación a los programas y Proyectos adscritos a la secretaría de la Mujer y la Familia, entendiéndose como asesoría la orientación o información que da frente a una dificultad o problemática para facilitar la toma de decisiones, y direccionar a la persona o personas a una atención especializada, si fuere necesario.

En la entrevista con la funcionaria encargada y con la revisión de los soportes solicitados y suministrados, se evidencia que la violencia de género es una de las problemáticas más acentuadas en el municipio de Caldas, por la que se requiere asesoría y orientación, y del análisis de la situación o problemática en particular se desprende bien sea la orientación, acompañamiento o acceso a la oferta de programas y proyectos requeridos.

Se cuenta con un directorio de recursos para atención de violencia intrafamiliar y de género; y un directorio de recursos para atención de abuso sexual y violencia sexual.

Se tienen plenamente identificados los casos en que se requieren atención especial y seguimiento.

- Se pudo evidenciar que no se está efectuando el seguimiento a los casos especiales (plenamente identificados en el procedimiento), para lo cual la funcionaria quedó de sustentar el por qué no se realiza dicho seguimiento. A la fecha de emisión de este pre informe no se allegó la mencionada sustentación. Por lo anterior al no recibir respuesta

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

por parte de la Secretaría esta observación debe ser tomada en cuenta para **suscribir plan de mejoramiento**.

- Se pudo evidenciar que no se está haciendo la evaluación de la asesoría y orientación por parte de los usuarios, actividad descrita en el procedimiento del proceso auditado. Por lo anterior al no recibir respuesta por parte de la Secretaría esta observación debe ser tomada en cuenta para **suscribir plan de mejoramiento**.

FORMACIÓN CIUDADANA

El Objetivo de este proceso es brindar formación efectiva que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, entendiéndose como Formación Ciudadana las actividades que contribuyan a empoderar al sujeto en la construcción de valores individuales, al sujeto ético (construcción de valores cívicos universales), al sujeto de derechos (construcción de un equilibrio entre los aspectos individuales y colectivos de los derechos) y al sujeto ciudadano (construcción de capacidades de participación y construcción de lo público) que requiere toda la sociedad para su desarrollo.

• EMPRENDIMIENTO

El emprendimiento se encuentra dentro del componente de Formación Ciudadana, donde se busca el fortalecimiento del mismo, mediante el desarrollo de competencias desde el ser, saber y saber hacer de manera tal que contribuya al nivel de desarrollo humano integral de las mujeres del Municipio y a la superación de las barreras que dificultan su participación en los procesos del desarrollo y el acceso a las oportunidades, recursos y beneficios que éste genera para su empoderamiento”.

En la entrevista con los funcionarios encargados y con la revisión de los soportes, se evidencian todas las actividades desarrolladas para contribuir con el empoderamiento de mujeres y hombres, para que, dentro de la premisa de equidad de género, se tengan acceso a las diferentes oportunidades tanto de recursos como de beneficios. Actividades desarrolladas como: Ferias de emprendimiento, Cursos de bisutería, adornos navideños, formación complementaria como peluquería, manicure, pedicura y pintura, entre otros. Además del desarrollo de las capacitaciones, Talleres de sensibilización en equidad de género y prevención de las violencias basadas en género.

- Se pudo evidenciar que si bien se evalúa el evento de Formación Ciudadana como está contemplado en el procedimiento para la Formación ciudadana (F-FC- 04 Evaluación de la Formación) con el propósito de evaluar la calidad de la formación en aspectos tales como: el expositor y aspectos generales de la capacitación, no se socializan estas evaluaciones con el equipo de trabajo. Por lo anterior al no recibir respuesta por parte de la Secretaría esta observación debe ser tomada en cuenta para **suscribir plan de mejoramiento**.

- Se pudo evidenciar que sobre la feria de emprendimiento llevada a cabo en el primer semestre no se diligenció el formato de evaluación sobre la misma para detectar la percepción del evento entre los participantes y recibir las sugerencias que puedan contribuir al mejoramiento de próximas versiones de la feria. Por lo anterior al no recibir

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

respuesta por parte de la Secretaría esta observación debe ser tenida en cuenta para suscribir plan de mejoramiento.

RESULTADO GENERAL A LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y ORIENTACIÓN; Y FORMACIÓN CIUDADANA

El resultado general de la auditoría a los procesos de Asesoría y orientación; y Formación Ciudadana, es satisfactoria. La Secretaría de la Mujer y de la Familia desarrolla su plan de acción bajo los lineamientos de la Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres Urbanas y Rurales, además también vinculan a los hombres en las diferentes actividades a desarrolladas, que complementan la equidad de género.

En cuanto a los indicadores se precisa:

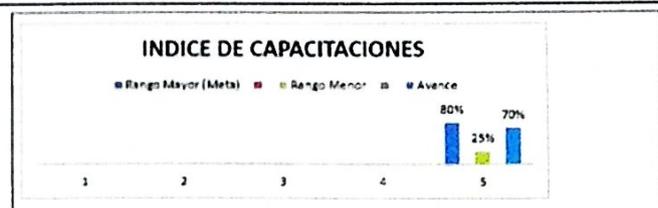
Índice de Capacitaciones:

“Se evidencia cumplimiento satisfactorio del indicador de capacitaciones, donde el 70% de las personas inscritas a las diferentes capacitaciones asistieron a la convocatoria. Vale la pena aclarar que a la convocatoria para los cursos de manicure, pedicure y pintura, se inscribieron 900 personas para todo el año.”

Tienen un nivel de aceptación alto todos aquellos cursos que le pueden generar durante el transcurso del mismo o inmediatamente se termine la capacitación la oportunidad de generar ingresos inmediatos.

NOMBRE DEL INDICADOR	ÍNDICE DE CAPACITACIONES	PROCESO: FORMACIÓN CIUDADANA	LEY QUE APLICA SEGUN NORMATIVA N.A			
PROCESO	FORMACIÓN CIUDADANA	META	80%	CLASIFICACIÓN	RANGO	
FORMULA	$I = \frac{\# \text{ USUARIOS CAPACITADOS}}{\# \text{ USUARIOS INSCRITOS}} \cdot 100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	SEMESTRAL	ALTO	Mayor	80%
FUENTE DE INFORMACIÓN	F-FC-03 Listado Asistencia Población Beneficiada Programas y Proyectos	TIPO INDICADOR	GESTION	MEDIO	Regular	35%
RESPONSABLE MEDICIÓN	SECRETARÍA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	VIGENCIA	2018	BAJO	Menor	25%

PARAMETROS DE MEDICIÓN	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Numerador	910	
Denominador	1.297	
Rango Mayor (Meta)	80%	
Rango Menor	25%	
Avance	70%	



Índice de Satisfacción de usuarios:

“Se evidencia cumplimiento satisfactorio de la meta del indicador de satisfacción de usuarios, donde el 100% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias han sido resueltas antes de 15 días. Vale la pena aclarar que las 4 solicitudes fueron derechos de petición por solicitud de documentación.”

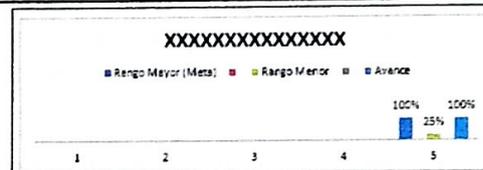
De acuerdo al índice planteado se está cumpliendo, porque solamente se están tomando para medir las PQR y sugerencias recibidas a través de la página web de la alcaldía.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA	Código: F-EM-22
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

Sin embargo, La evaluación de la percepción de los usuarios que tiene a determinar la satisfacción de los mismos se plantea en el procedimiento dos métodos, los cuales son las llamadas telefónicas realizadas por alguien diferente a quien realice la asesoría o a través del diligenciamiento del formato F-EM-19 *Encuesta de Satisfacción del Usuario*. Dicha evaluación puede arrojar un indicador más certero sobre la percepción de los usuarios.

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS	PROCESO: FORMACION CIUDADANA Y ASESORIA Y ASISTENCIA	LEY QUE APLICA SEGUN NORMATIVA: XXXXXXXXXXXX			
PROCESO	FORMACION CIUDADANA Y ASESORIA Y ASISTENCIA	META	100%	CLASIFICACION	RANGO	
FORMULA	$I = \frac{PQRS\ ATENDIDAS\ ANTES\ DE\ 15\ DIAS}{PQRS\ PRESENTADAS} \times 100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	SEMESTRAL	ALTO	Mayor	100%
FUENTE DE INFORMACIÓN	MODULO PAGINA WEBN ALCALDIA: Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias -Alcaldía de Caldas - Antioquia	TIPO INDICADOR	EFICACIA	MEDIO	Regular	35%
RESPONSABLE MEDICIÓN	SECRETARIA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	VIGENCIA	2018	BAJO	Menor	25%

PARAMETROS (SERVICIO)	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Numerador	4	0
Denominador	4	0
Rango Mayor (Meta)	100%	100%
Rango Menor	25%	25%
Avance	100%	



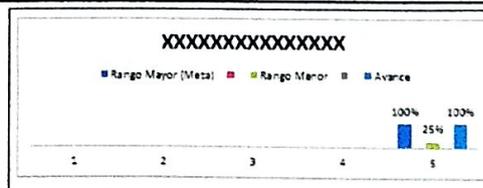
Índice Seguimiento a mujeres víctimas de violencia:

“Objetivo y meta pendiente: La meta del indicador se cumplió en un 100%, todos los casos que han requerido seguimiento por casos de violencia de genero han sido atendidos al 100%.”

En las recomendaciones se precisa la ejecución de los seguimientos a los casos especiales, porque la funcionaria que atendió la auditoría manifestó que no se realizan. Por lo anterior al no recibir respuesta por parte de la Secretaría esta observación debe ser tomada en cuenta para **suscribir plan de mejoramiento**.

NOMBRE DEL INDICADOR	SEGUIMIENTO A MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA 1 semestre	PROCESO: ASESORIA Y ASISTENCIA	LEY QUE APLICA SEGUN NORMATIVA: XXXXXXXXXXXX			
PROCESO	ASESORIA Y ASISTENCIA	META	100%	CLASIFICACION	RANGO	
FORMULA	$I = \frac{n\ seguimientos\ realizados}{casos\ q\ requieren\ seguimiento} \times 100$	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	SEMESTRAL	ALTO	Mayor	100%
FUENTE DE INFORMACIÓN	F-AA-09 Atención de Usuarios(as) - Secretaría Mujer y Familia	TIPO INDICADOR	XXXXXXXXXX	MEDIO	Regular	35%
RESPONSABLE MEDICIÓN	SECRETARIA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	VIGENCIA	XXXXX	BAJO	Menor	25%

PARAMETROS (SERVICIO)	SEMESTRE I	SEMESTRE II
Numerador	25	0
Denominador	25	0
Rango Mayor (Meta)	100%	100%
Rango Menor	25%	25%
Avance	100%	



Se toma muestra aleatoria de los Contratos informados por la Secretaría de la Mujer y Familia, donde se valida el cumplimiento con la documentación adjunta al contrato. Se

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

verificaron que tiene los documentos soporte adjuntos al contrato y cumple con las condiciones requeridas. En especial: “el CDP deberá ser con fecha anterior a la celebración del contrato, El compromiso presupuestal deberá ser con fecha posterior al contrato.” Se verificó el visto bueno del funcionario responsable de la autorización. De la muestra tomada todos los contratos se encuentran a la orden del día. Se guarda evidencia de esta muestra en el respectivo papel de trabajo.

RIESGOS

De los riesgos que se identificaron, de acuerdo, al mapa de riesgos Institucional para los Procesos de Asesoría y Asistencia, y Formación Ciudadana. El desconocimiento del programa establecido como de la normatividad aplicable a los procesos auditados podemos observar:

- En cuanto al cumplimiento de las actividades descritas para el Proceso de Asesoría y orientación que tiene que ver con el de realizar seguimientos a casos especiales, evaluación del mismo proceso por parte de los usuarios, se tiene debilidad, no se cumple a cabalidad.
- En cuanto al cumplimiento de las actividades descritas para el proceso de Formación ciudadana que tiene que ver con la evaluación del evento, en los casos que se hace, se es débil en la socialización con el equipo de trabajo.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con la evaluación anterior se puede concluir:

- Si bien hay una segregación de funciones al interior de la oficina de la Secretaría de la -Mujer y la Familia actualmente los funcionarios están en capacidad de recibir al usuario del servicio, orientarlo y direccionarlo para que reciba la atención necesaria de acuerdo a su situación particular.
- El Plan de Acción de la Mujer para el 2019 está alineado a la luz de la Política Pública de Equidad de Género para las mujeres urbanas y rurales del municipio, mediante el desarrollo de acciones afirmativas a favor de las mujeres caldeñas, con actividades en las líneas de acción de la política como son: Acceso a bienes y servicios, Transformación Cultural, Participación en los escenarios de poder y toma de decisiones.
- Se pudo evidenciar que la Secretaría requiere más profesionales adscritos para cumplir con la alta demanda de usuarios con que se cuenta y poder hacer los seguimientos con el fin de abarcar el 100% de la población relacionada.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

PLAN DE MEJORAMIENTO:

Con esta auditoria se procura que el Municipio de Caldas, una vez conozca el resultado final de la misma, y notificada por parte de la Oficina de Control Interno, luego de su valoración, deberá la Secretaria de la Mujer y Familia, elaborar el correspondiente plan de mejoramiento con las acciones correctivas que adelantará para subsanar y corregir las causas que dieron origen a las observaciones identificadas por esta Oficina, a fin de dar cumplimiento a las normas y los principios de economía, eficiencia y eficacia.

La Secretaría de La Mujer y la Familia tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles, para la elaboración, suscripción y presentación del plan de mejoramiento ante la Oficina de Control Interno, contado a partir de la recepción del Informe final de auditoria, con todos y cada uno de los hallazgos sostenidos en este informe, y sus respectivas acciones de mejora.

RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO

- Se recomienda socializar con el equipo de trabajo las evaluaciones de los eventos de Formación Ciudadana, lo que va a contribuir a la identificación de aspectos a mejorar para futuras capacitaciones.
- Se recomienda en el caso específico de la feria del emprendimiento, realizar una evaluación donde los participantes puedan expresar la percepción de su experiencia en ella y la contribución de la misma a sus proyectos, lo que puede ayudar a través de las sugerencias recibidas a tomar acciones de mejora que permitan que próximas versiones de la feria sean superiores en todos los aspectos que le conciernen. Esta recomendación aplica también para las demás actividades como cursos, formación complementaria.
- Se recomienda hacer seguimiento y medir el impacto en las familias (estabilidad económica o mejoramiento de ella) de las diferentes actividades de formación ciudadana como son los cursos y formación complementaria, sobre los proyectos productivos en marcha gracias a la formación recibida.
- Se recomienda efectuar el seguimiento a casos especiales, los cuales se tienen plenamente identificados, hasta garantizar el debido proceso y / o su eficacia en el tiempo registrar los resultados del seguimiento en el Formato estipulado (F-AA-09).
- Se recomienda evaluar la percepción de los usuarios de manera aleatoria con una periodicidad por lo menos trimestralmente los servicios de asesoría y orientación, bien sea a través de llamadas telefónicas por alguien distinto a quien realice la asesoría, o a través del diligenciamiento del formato F-EM-19 Encuesta de Satisfacción al Usuario.
- Se recomienda considerar vincular más profesionales especializados a la secretaria para cubrir la alta demanda de los usuarios de acuerdo a la población tan amplia que contempla la misma.

	INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: F-EM-22
		Versión: 3
		Fecha actualización: 2018-08-09

→ Se recomienda tener en cuenta para el plan de mejoramiento, por lo menos, en su contenido: Dependencia, Fuente que originó el hallazgo, descripción /hallazgos-situación detectada, Acción de Mejoramiento-Actividades, Fecha de cumplimiento acción, Responsable.

Para constancia se firma en Caldas, Antioquia, a los 25 días del mes de Noviembre del año 2019.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA	Líder de la Auditoría (Jefe Oficina de Control Interno)	
ÉRIKA MARÍA RAMIREZ SIERRA	Auditor Líder (contratista)	
JOHN FREDY CUERVO LÓPEZ	Auditor Acompañante (contratista)	