

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small></p>	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25		 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestra Nación, Unidos, para Colombia.</small></small></p>		
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 1 de 2 5			
		Fecha	07	09	2016		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA	2
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA	2
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA	2
4. LIMITANTES	3
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)	3
6. RESULTADO DE LA AUDITORIA	3
7. POTENCIALES RIESGOS NO IDENTIFICADOS POR EL PROCESO	20
8. OBSERVACIONES DETECTADAS	20
8.1. RECOMENDACIONES	20
8.2. FORTALEZAS	21
8.3. ASPECTOS POR MEJORAR	21
8.4. NO CONFORMIDADES	22
9. CONCLUSIONES	25
10. FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA	25
11. ACEPTACION DEL INFORME DE AUDITORIA	25

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA			Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			Versión No. 07		P á g i n a 2 de 2 5		
	Fecha		07	09	2016			

PROCESO, SUBPROCESO O REGIONAL AUDITADO(S)		MEJORAMIENTO CONTINUO ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA GESTIÓN E INTEGRACION DE LA CALIDAD		AUDITORIA No		99	
LUGAR	OFICINA PRINCIPAL		FECHA	15-09-2016			
AUDITADO(S)	NOMBRE			CARGO			
	DIANA MARCELA HERRAN			PROFESIONAL DEFENSA			
	JASON REYES			PROFESIONAL DEFENSA			
	VIVIANA RIVERA			PROFESIONAL DEFENSA			
	JUAN CARLOS MONTAÑO			TECNICO PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
	PAULA FUENTES			AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
	PATRICIA PULIDO			AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
	EMILCE GARZON			AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
	CARMENSA JAGUA			AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
	MAURA SIERRA			AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
AUDITOR(ES)	NOMBRE			ROL			
	PD. YENNYJOHANA DAZA			AUDITOR LIDER			
	PD. YULI CRISTEL PEÑA			AUDITOR ACOMPAÑANTE			

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA

Evaluar el proceso de mejoramiento continuo, mediante la realización de Auditorías integrales que involucren la Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del mismo.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA AUDITORIA

2.1. Evaluar el subproceso de Gestión e Integración de la calidad a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

2.2. Evaluar el subproceso de Atención Ciudadana a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Los subprocesos definidos en el Mapa de Procesos de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares aplicables al Proceso Gestión de Negocios Especiales en la Oficina Principal de la Agencia Logística de acuerdo al mapa de procesos V13.

PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	Página 3 de 25
			Fecha	07 09 2016
				

4. LIMITANTES

4.1. La disponibilidad de tiempo por parte de la Auditora Líder, teniendo en cuenta el nuevo cargo asignado.

4.2. No cumplimiento del cronograma estipulado teniendo en cuenta la calamidad presentada por el líder de Atención Ciudadana.

4.3. Fallas en la página web lo que retraso el acceso al sistema que maneja el grupo de atención y orientación ciudadana para el manejo de las PQRSC (Desde el 10 hasta el 28 de septiembre de 2016).

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, Manual Integrado de Gestión Versión 12, Manual de Procesos y Procedimientos, Políticas de Operación y normatividad legal aplicable.

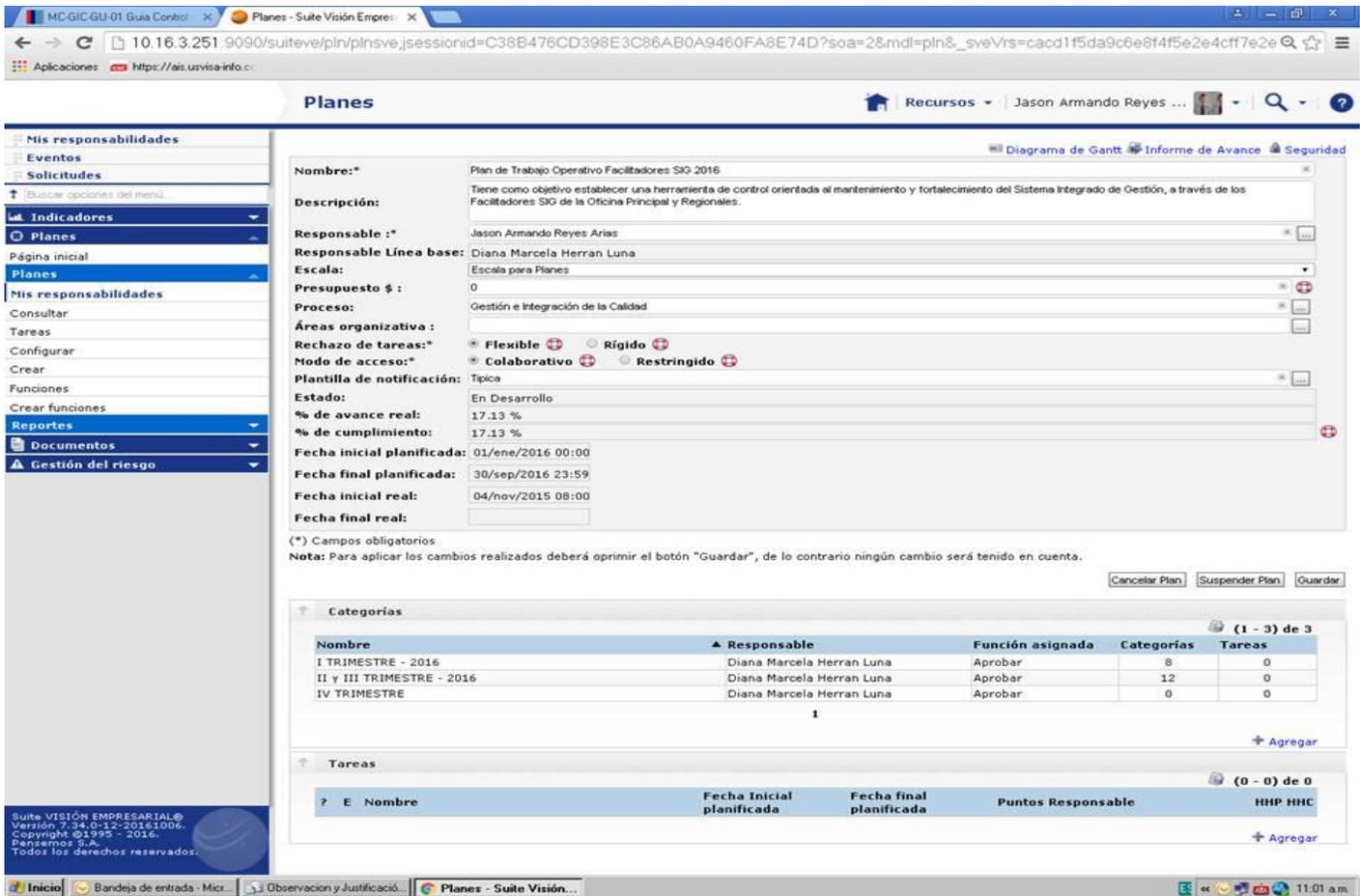
6. RESULTADO DE LA AUDITORIA

SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACION DE LA CALIDAD

- Durante el desarrollo se evidencia la disposición por el equipo de trabajo para el cumplimiento del objetivo de la auditoria.
- Frente a las preguntas: Teniendo en cuenta las actividades definidas en el plan de acción de revisar, ajustar, proponer rediseño a los procesos como participa el subproceso de mejoramiento en continuo en estas actividades? y Cuáles son los avances de la meta 3.1.1 del plan de acción?. Se evidencia que el equipo de trabajo se encuentra participando en las mesas de trabajo con el Grupo de Modernización con el fin de generar los lineamientos y realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas del sistema integrado de gestión acompañados de los facilitadores de calidad de cada una de las oficinas.
- Mediante Resolución No 462 del 31 de mayo de 2011 se evidencia quien y cuáles son los roles del líder SIG, de igual manera dicha resolución debe ser actualizada una vez se encuentre nombrado el titular como Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
- Se evidencia que la planificación del Sistema Integrado de Gestión se realiza por medio Plan del Trabajo del Sistema del cual se genera el cargue de la información en la Suite Vision y el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo de los

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE		
	SUBPROCESO	NO APLICA		Código: EI-FO-25
	TITULO	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07 Fecha 07 09 2016
				 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Nación, Unidos, para Colombia.

Facilitadores SIG. Es importante aclarar que las frecuencias de medición de estos son diferentes por lo cual durante el beneficio de auditoria fue actualizada en la plataforma Suite Vision dicha medición.

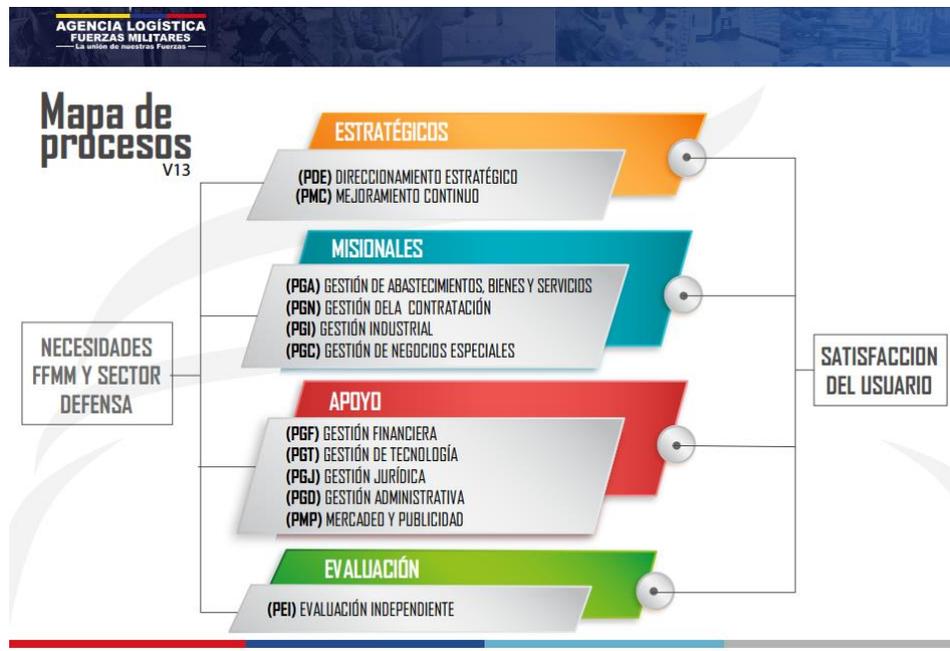


Así mismo por este concepto se encuentran formuladas actualmente las siguientes acciones de mejora:

ORIGEN	CODIGO	DESCRIPCIÓN	FECHA	ESTADO
Auditoría Integral	AM-001-PMC-S01-15	Generar el informe de seguimiento del Plan de Trabajo del Sistema Integrado de Gestión para el líder del Proceso de Mejoramiento Continuo y responsables de tareas con periodicidad determinada, permitirá evitar el incumplimiento de las actividades y mayor control en su ejecución, lo anterior teniendo en cuenta que no se está elaborando.	15-Ene-15	Abierta
Auditoría Integral	AM-003-PMC-S01-15	Elaborar plan de actividades con fechas definidas para los Facilitadores del Sistema Integrado de Gestión y estandarizar su ejecución, orientada al cumplimiento del objetivo del subproceso, permitirá garantizar el mantenimiento del mismo, lo anterior teniendo en cuenta que a nivel nacional se tiene conformado el equipo SIG y no cuenta con esta herramienta de control.	15-Ene-15	Abierta

PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 5 de 2 5
			Fecha	07 09 2016

- El mejoramiento continuo en la Entidad es medido por medio de los sistemas que lo integran como son: cumplimiento al plan estratégico, encuesta en línea del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, evaluación del SISTEDA.
- La interrelación de los procesos en el mapa de procesos publicado y descrito en el manual de calidad no era evidenciada por lo cual durante el desarrollo de la auditoria se da el beneficio de auditoria para que este sea corregido, ya que se había cambiado esta diseño y en el cual no se contemplaba la interrelación entre los procesos misionales, estratégicos, apoyo y evaluación.

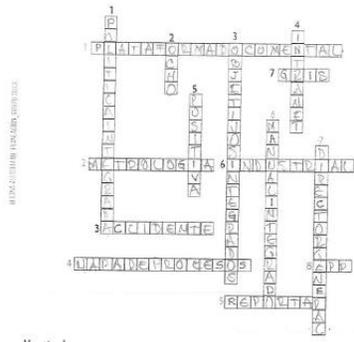


PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	Página 6 de 25
			Fecha	07 09 2016



- Durante la vigencia 2016, desde la oficina principal se ha desarrollado varias actividades con el fin de socializar los cambios en los procedimientos y mapa de procesos, tales como crucigrama, sensibilizaciones (pendiente en la Regional Sur y Llanos), planeación de la semana de la calidad.

PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO	Código: EI-FO-25	
	NO APLICA		Versión No. 07
TITULO		Fecha	07 09 2016
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			



- Vertical**
- Documento que demuestra el compromiso de la dirección de implementar el Sistema Integrado de Gestión orientado a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.
 - Numero de objetivos integrados de la AEM.
 - Los objetivos de calidad deben ser mensurables y conformes a la política de calidad.
 - Servicio interno en donde se actualiza el Plan de Mejora Documental del Sistema Integrado de Gestión.
 - Nombre de la Asesoradora de Puntos Profesionales de la entidad.
 - Documento donde se especifica el misión y visión de la AEM respecta a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política de Calidad.
 - Máxima autoridad de la AEM responsable de firmar y aprobar la Política y Objetivos Integrados.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Horizontal

- Aspecto destacado en la entidad en donde se controla la documentación del Sistema Integrado de Gestión y en donde se publica el Manual Integrado de Gestión Política y Objetivos Integrados.
- Se encarga de realizar la cobertura de equipos en la Entidad.
- Lo todo exceso regimino que sobrepase por causa o con acción del traslado y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psíquica o una invalidez o la muerte.
- Contiene la información relacionada con los grandes procesos de la Entidad y los subprocesos que lo conforman.
- Es un hecho que tiene el impacto sobre la Entidad cuando le sucede un accidente de trabajo.
- Nuevo nombre del Proceso Gestión Administrativa.
- Cólor de las casacas en donde se deposita material reciclable.
- Nos ayudamos a proteger de un accidente laboral.



fecha: 06 Mayo /16
 oficina principal: Principal
 nombre: Concepción Suárez
 proceso: Mejora Continua
 subproceso: Servicios Administrativos

- Las Directrices dadas para la administración de la plataforma documental se encuentran en el procedimiento MC-GIC-PR-02 “Control de Documentos” de fecha 6 de septiembre de 2016. Se evidencia las respectivas actas de socialización del mismo y las cuales solo corresponden a la Oficina Principal, ya que este procedimiento no aplica para las regionales de acuerdo a lo manifestado por el subproceso.
- Con relación al producto no conforme se evidencia la actualización de la Guía de Producto no conforme MC-GIC-GU-01, cambios que fueron generados mediante mesas de trabajo, dichas mejoras permiten evidenciar la metodología para identificar y controlar los productos y servicios no conformes que presenten en los diferentes procesos misionales. Así:



SUBPROCESO
NO APLICA

Código: **EI-FO-25**

TITULO
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

Versión No. **07**

Página
8 de 25

Fecha

07

09

2016



2.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS MISIONALES

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESO	SERVICIO NO CONFORME	PRODUCTO NO CONFORME
PROCESOS MISIONALES	Gestión de la Contratación	Planificación de las adquisiciones		✓
		Gestión Precontractual y legalización Contractual		✓
		Ejecución y Seguimiento		✓
		Aseguramiento del Servicio	✓	✓
	Gestión de Abastecimientos, Bienes y Servicios	Almacenamiento y Distribución	✓	✓
		Administración de Comedores de Tropa	✓	✓
		Abastecimiento de combustibles, grasas y lubricantes	✓	✓
		Administración de Estaciones de Servicio	✓	✓
		Análisis y gestión de requerimientos Clase I	✓	✓
	Gestión Industrial	Gestión de Obras Civiles	✓	✓
		Raciones de Campaña		✓
	Gestión de Negocios Especiales	Procesadora de Café		✓
		Administración de servitencias	✓	✓
		Gestión de Créditos	✓	✓
Comercialización de Buceo y Salvamento		✓	✓	
	Seguros	✓	✓	

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS PARA PROCESOS MISIONALES								
ITEM	PROCESO	SUBPROCESO	Etapas de los Productos /Servicios					
			ANTES	DURANTE	DESPUES	TRANSPORTE PARA ENTREGA	CLIENTE FINAL	
1	GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN	PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	ACTA DE COORDINACIÓN DE COMITÉ DE CONVENIOS O CARTA DE INTENCIÓN SUSCRIPCIÓN CONTRATO INTERADMINISTRATIVO.			N/A	N/A	
			CONTRATO - CONVENIO - ACTA DE ACUERDO PERFECCIONADOS					
			ESTUDIOS PREVIOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE					
			DOCUMENTO DE REVISIÓN TÉCNICA					
			ESTUDIOS PREVIOS ALFM					
2		GESTIÓN PRECONTRACTUAL Y	CARPETA PROCESO A PRECONTRACTUAL					

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25		
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07		P á g i n a 9 de 2 5
			Fecha	07	09
					

PROCESO		MEJORAMIENTO CONTINUO					
	SUBPROCESO:		GESTION E INTEGRACION DE LA CALIDAD				
	TITULO:		IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS PARA PROCESOS MISIONALES				
	CÓDIGO:	F12_PMC_S01	VERSIÓN No.	01	FECHA	05/06/2013	
							
Item	Procesos	Subprocesos	Etapas de los Productos / Servicios				
			RECEPCIÓN (ANTES)	PROCESAMIENTO (DURANTE)	DESPUES DE PROCESADO (PRODUCTO TERMINADO)	TRANSPORTE PARA ENTREGA AL CLIENTE (TRANSPORTE)	ENTREGA PRODUCTO/SERVICIO (CLIENTE)
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

En la Plataforma documental se encuentra publicado el formato F12 PMC-S01 IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS E INSUMOS PARA PROCESOS MISIONALES, mediante el cual identifican los insumos (entradas) y productos (salidas) del subproceso a la luz del enfoque por procesos establecidos en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública. Esta actividad la efectúa el líder de proceso/subproceso con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, quien efectúa revisión anual de las matrices.

- De igual forma se presenta por parte del subproceso los diferentes informes trimestrales presentados al Director General, mediante el cual se presentan las estadísticas de los servicios y/o productos no conformes; no obstante se emiten memorandos a cada área con sus respectivas recomendaciones de acuerdo a lo evidenciado en las estadísticas.
- Durante la ejecución de la auditoría integral al proceso de Evaluación Independiente se evidencia el siguiente hallazgo: “Establecer e implementar mecanismos de revisión a la documentación digital almacenada en la plataforma documental del SIG, con el fin de garantizar su adecuado control y minimizar la duplicidad de formatos y procedimientos cuando se actualicen; fortalece el cumplimiento del procedimiento de control de documentos así como la pertinencia de soportes requeridos para la planeación de auditorías a los procesos y Regionales de la Entidad. Este se evidencio al verificar formatos del proceso Evaluación Independiente, encontrándose duplicidad”.

A lo cual el proceso de Mejoramiento Continuo argumenta lo siguiente y por lo cual no se deja dicho hallazgo:

De acuerdo al procedimiento Control de Documentos que fue actualizo ya se implementaron mecanismos de revisión y actualización en la Plataforma Documental SIG a través de:

Numeral 4 de Procedimiento: Revisar si el documento está conforme con lo establecido en la guía de elaboración de documentos, sí tiene coherencia con la interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión, se asignara su actualización o creación de código. Si no cumple, se devuelve por medio del correo sig.controldocumento@agencialogistica.gov.co al líder del Proceso y/o Subproceso para que realice los ajustes requeridos.

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25				
	NO APLICA						
	TITULO		Versión No. 07	P á g i n a		1 0 d e 2 5	
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Fecha	07	09	2016		

Se realiza la actualización del listado Maestro De Documentos. Se descargan los documentos anulados u obsoletos de la plataforma documental SIG, los cuales se trasladan a la carpeta de obsoletos del manual de procesos y procedimientos de la plataforma documental SIG

Formato MC-GIC-FO-11 Solicitud para crear, modificar, eliminar documento.

Formato MC-GIC-FO-02 Listado Maestro de Documentos

Correo Electrónico

- Durante la ejecución de la auditoría integral en la Regional Tolima Grande se evidencia el siguiente hallazgo:

Lidera: Subproceso Gestión e Integración de la Calidad

Realizar capacitación a los funcionarios sobre la importancia del conocimiento de la Entidad, el manejo de la Intranet, la página Web institucional y el Sistema Integrado de Gestión. Brindando apoyo en la identificación de los procesos y la medición de los Indicadores de tal manera que se tengan conocimientos claros sobre los resultados obtenidos por la Regional, la identificación de los riesgos y su plan de mitigación. Esto generaría una cultura de autocontrol, toda vez que se evidencia que los funcionarios de manera general en la Regional no tienen conocimientos claros sobre los subprocesos y la Agencia Logística.

A lo cual el proceso de Mejoramiento Continuo argumenta lo siguiente y por lo cual no se deja dicho hallazgo:

1. En la Regional Tolima Grande no se cuenta con Facilitador SIG Orgánico desde la Oficina Asesora de Planeación, desde el mes de Marzo de 2016 fecha desde la cual, esta jefatura ha estado a la espera de apertura de convocatoria para suplir la vacante por parte de la Dirección Administrativa.
2. Se sugeriría trasladar el Aspecto por Mejorar para el Proceso Gestión Administrativa – Subproceso Gestión del Talento Humano, a la luz de los siguientes requisitos del SIG de la ALFM, así;

SISTEMA DE GESTIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN
NTCGP:1000 2009	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, y b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
		6.2 TALENTO HUMANO 6.2.1 Generalidades Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07 P á g i n a 1 1 de 2 5
	Fecha	07	09
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para el Combate a la Corrupción</p>			

	6.2	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La entidad debe: a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera; c) evaluar las acciones tomadas, en términos de su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad; d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. (Véase el numeral 4.2.4).
MECI	1.1.2	Desarrollo del Talento Humano Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual) Plan de Formación y Capacitación formulado de acuerdo a las necesidades de los Servidores Públicos. Programa de Inducción y re inducción Programa de Inducción o re inducción establecido, en el cual se especifica los temas y el procedimiento de inducción para empleados nuevos o re inducción en el caso de cambios organizacionales, técnicos y/o normativos.
SISTEDA	2.4	Plan Estratégico de Recursos Humanos 2.4.2 Plan Anual de Vacantes 2.4.3 Capacitación
DIRECTIVA PERMANENTE ALFM No. 07 ALDG-ALOPL-140	Numeral 3. Ejecución Literal B. Misiones Particulares Ítem. 7. Dirección Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestiona el proceso de selección y provisión del personal a incorporar para proveer vacantes disponibles en la Oficina Principal y Regional (si aplica), correspondientes al Facilitador SIG de Calidad. - Incluye y ejecuta dentro del programa de capacitación PIC, temas relacionados con Gestión e Integración de la Calidad y Cultura de Mejoramiento Continuo, priorizando al equipo de facilitadores SIG de Calidad de la ALFM.

3. Asimismo, Desde la Oficina Asesora de Planeación, en el marco del Plan de Trabajo del SIG, contempla desarrollar Capacitaciones Express las cuales se enmarcan en los Proyectos de Aprendizaje por Equipos. Pese a la limitante de ausencia de Facilitador SIG Orgánico para la Regional, se han realizado gestiones con un funcionario delegado por el Señor Director Regional, por medio del cual se han canalizado aquellas socializaciones y sensibilizaciones. Mediante el siguiente Link, se puede consultar a través de la Suite Vision Empresarial las socializaciones y sensibilizaciones realizadas en la Regional Tolima Grande, trabajo que se ha realizado juiciosamente.

- I Trimestre.
http://10.16.3.251:9090/suiteve/pln/pln;jsessionid=F653A8D6486948C1703A7D9A3E9C1823?soa=40&mdl=pln&_sveVrs=cacd1f5da9c6e8f4f5e2e4cff7e2e6384e293364&float=&plnId=6403&id=12641&_searcher_pos=tasks:15#

- II Trimestre y III Trimestre.

http://10.16.3.251:9090/suiteve/pln/pln;jsessionid=F653A8D6486948C1703A7D9A3E9C1823?soa=40&mdl=pln&_sveVrs=cacd1f5da9c6e8f4f5e2e4cff7e2e6384e293364&float=&plnId=6403&id=15347&_searcher_pos=tasks:15

PROCESO				
EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25	
	NO APLICA			
	TITULO		Versión No. 07	
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		P á g i n a		
		1 2 d e 2 5		
		Fecha	07	09
				2016

- Durante la ejecución de la auditoría integral en la Regional Sur se evidencia el siguiente hallazgo:

Lidera: Subproceso Gestión e Integración de la Calidad

Alinear las caracterizaciones de los procesos y subprocesos con los objetivos integrados V5, permitirá enfocar la gestión procesos y subprocesos, al cumplimiento de los mismos.

A lo cual el proceso de Mejoramiento Continuo argumenta lo siguiente y por lo cual no se deja dicho hallazgo:

No se acepta, en el sentido en el que mediante Contrato Interadministrativo 001-222-16 UNAL – ALFM, que tienen por objeto:

Mediante correo electrónico, se presenta el cronograma a realizar, cuya responsabilidad primaria recae en la Alta Dirección frente a la revisión y ajuste de la documentación.

Así mismo, la política integrada y los objetivos integrados fueron modificados en el desarrollo de la Revisión por la Dirección del SIG, el pasado 27 de octubre de 2016, y se iniciará un trabajo mancomunado con la Universidad Nacional a través de la documentación de acciones de mejora relacionado con el nuevo modelo de operación de la entidad.

Así mismo, la oficina Asesora de planeación cuenta con la acción de mejora AM-007-PMC-S01-15- origen Auditoría ICONTEC, la cual está relacionada con la revisión y ajuste de las caracterizaciones.

Adicionalmente, se encuentra vigente un Plan de mejoramiento de Revisoría Fiscal (meta 45), relacionado con el *numeral 11.6. Informes de gestión por procesos- Incluirlos en las caracterizaciones de los subprocesos.*

- Durante la ejecución de la auditoría integral en la Regional Atlántico se evidencia la siguiente No Conformidad:

Lidera Facilitador de Calidad:

Se evidencia que no está actualizada la herramienta suite visión que consolida toda la información de indicadores de gestión de la Entidad, con la información y las evidencias correspondiente generando demoras en la toma de decisiones e incumplimiento con el numeral de la NTC GP1000:2009.

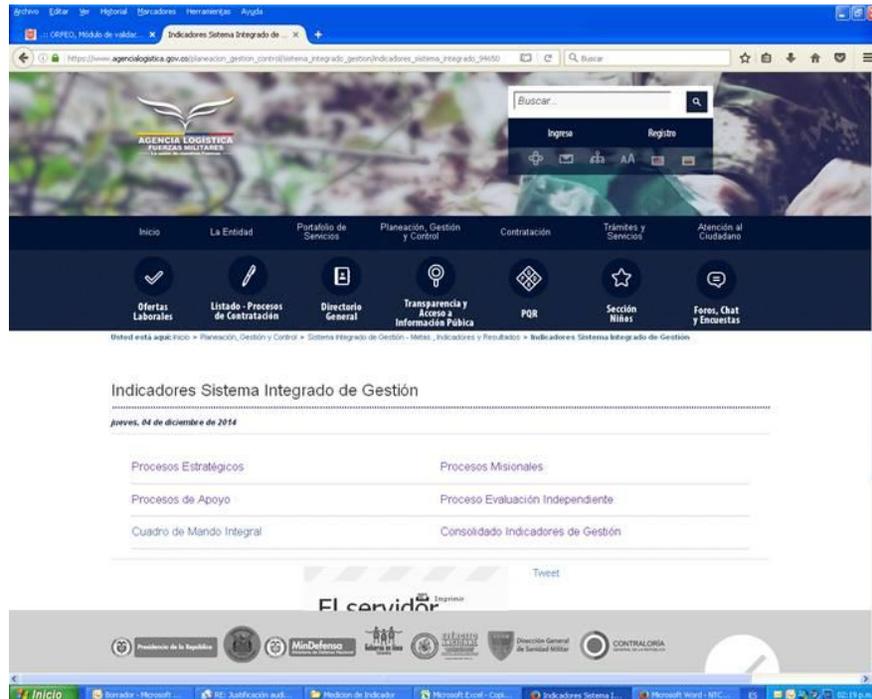
A lo cual el proceso de Mejoramiento Continuo argumenta lo siguiente y por lo cual no acepta dicha no conformidad:

PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25	
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	Página 13 de 25
	Fecha	07	09 2016

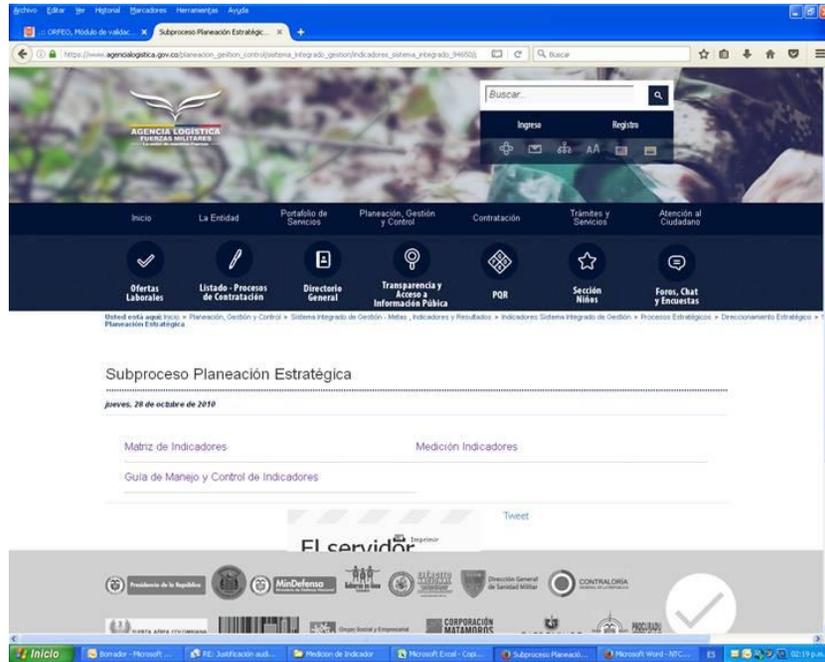


Según Informes de Resultado de las Auditoria Integrales en los Subprocesos Planeación Estrategia y Mejoramiento Continuo me permito informar que no se acepta la No Conformidad por los siguientes motivos:

1. Existe Duplicidad de la No conformidad Detectada en la Regional Atlántico en los dos Subprocesos, la cual es irregular ya que los Indicadores de Gestión por Procedimiento se encuentran Documentados por el Subproceso Planeación Estratégica, esto evidencia desconocimiento del mapa de procesos y control de documentos por parte del auditor.
2. Según Política de operación vigente Circular No. 017 del 6 Junio de 2016, no contempla la medición a través de la Herramienta SVE.
3. La Publicación y seguimiento de los Indicadores de Gestión se realiza a través de los formatos establecidos en la plataforma documental y posterior a esto, son publicados por las regionales en la intranet de la entidad; posteriormente Oficina Principal Genera el consolidado nacional para ser publicado en la WEB, esto con el fin de dar cumplimiento a la Política de Operación.

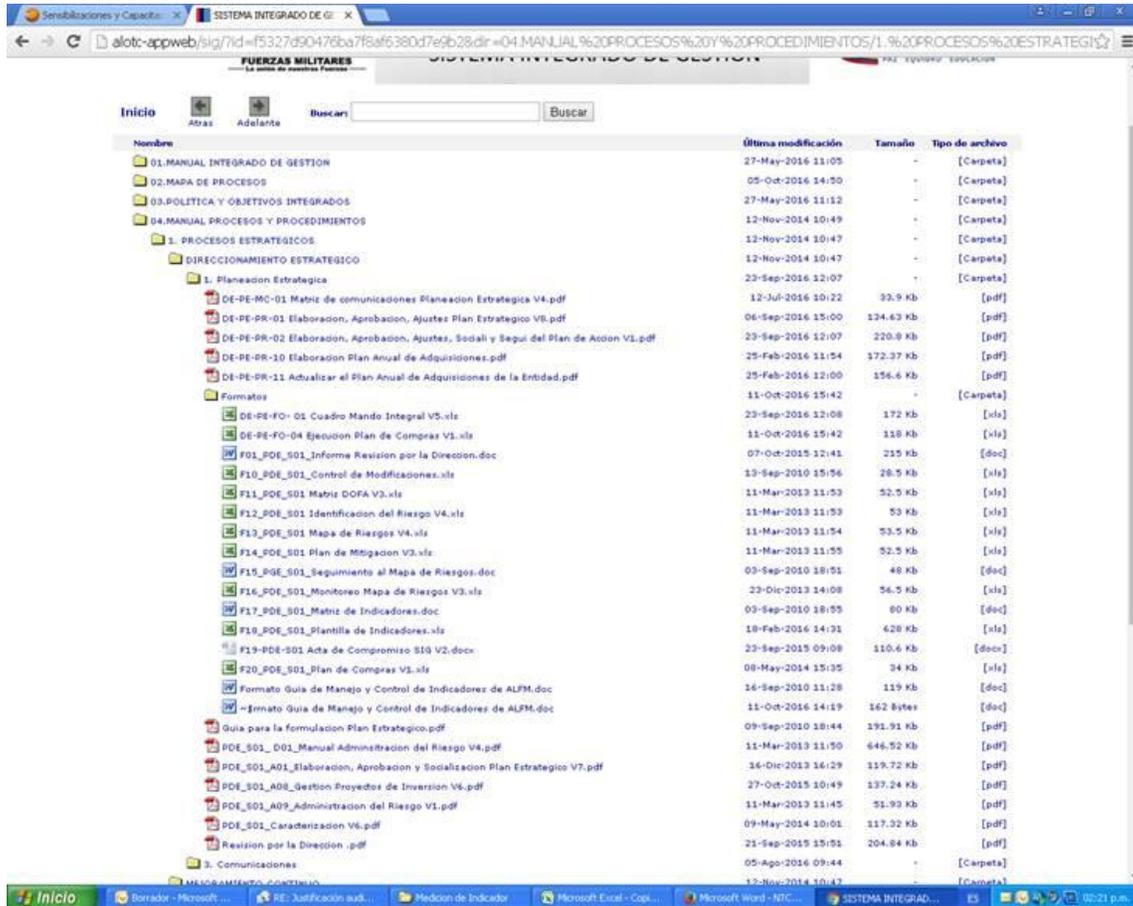


PROCESO			
EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO	Código: EI-FO-25	
	NO APLICA		Versión No. 07
	TITULO		Página 14 de 25
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Fecha	07 09 2016



- El control de los Documentos para los Indicadores de Gestión se establece por cada Líder de Proceso y Subproceso Nacionales , a través de los formatos establecidos según la política de Operación (Guía de Indicadores de Gestión, Matriz de Indicadores de Gestión y formato de Medición), la cual se encuentran publicados en la Plataforma Documental y debidamente diligenciado por los Líderes Nacionales como se evidencia en la página WEB, por lo cual no aplica el numeral 4.2.3 de la Norma NTCGP1000:2009

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO	NO APLICA		Código: EI-FO-25	
	TITULO	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	Página 15 de 25
	Fecha	07	09	2016	



- En el Numeral 5.1 mencionado, "... COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN..." la cual no aplica para la política de Operación vigente del manejo, control y seguimiento de los Indicadores de Gestión
- Para el Numeral 8.2.3 refiere al (")... Seguimiento y medición de los procesos...").

Bajos los términos de la Circular No. 017 del 6 de Junio de 2014 presenta la metodología de medición de Indicadores de Gestión, la cual es criterio de la entidad dar los lineamientos necesarios para la medición y seguimiento de los Indicadores de Gestión como lo menciona en la NTCGP 1000:2009 nota No. 2(")...Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la entidad considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad... ("), por tal motivo se recaba que la política de Indicadores de Gestión vigente NO se tiene contemplada la medición de Indicadores de Gestión a través de la Suit Vision Empresarial como metodología de medición.

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25			
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	P á g i n a 1 6 d e 2 5		
		Fecha	07	09	2016

De igual forma, trimestralmente se genera un Informe a través de la Oficina Asesora de Planeación al Director General y a todos los Líderes de Proceso y Subproceso Nacional la cual trata del tema de los resultados de los Indicadores de Gestión a NIVEL INTEGRAL DE LA ENTIDAD como lo menciona la norma en el párrafo dos del Numeral 8.2.3 (“)...El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema... (“), para la toma de decisiones oportunas en la Alta Dirección.

De igual forma los resultado de los Indicadores se publican para Regionales en la Intranet y nacionales en la Página WEB para su consulta como lo menciona la noma en el párrafo cuarto (“)...Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente... (“)

- Los Indicadores de gestión según acción de mejora AM-001-PDE-S01-16 contempla la implementación del Módulo Indicadores de Gestión en la Herramienta Suit Vision Empresarial, por tal motivo el pasado 21 de Octubre de 2016 se realizó Capacitación a Usuario Finales en la Regionales y Oficina Principal así mismo se presentó la política de Indicadores de Gestión que entrara a regir a partir de que sea firmada por el Director General teniendo en cuenta un plazo de implementación para la migración de información. Por tal motivo cabe aclarar que sigue en Vigencia la Circular 017 del 6 de Junio de 2016 como política de Operación de Indicadores de Gestión.

SUBPROCESO ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA

Plan de acción de la entidad

- En relación a las actividades designadas en el plan de acción de la entidad se evidencio actividades mal re direccionadas en la herramienta suite visión empresarial lo cual fue subsanado dentro de auditoria.

Participación ciudadana

- Se evidencia que se promociona la participación ciudadana en la página web de la entidad a través de espacios brindados por medio de foros y encuestas, adicionalmente en la rendición de cuentas se incentiva a la participación ciudadana mediante el newsletter (Mensajes de texto)
- No se evidencia la definición de una política de participación ciudadana para la entidad

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25				
	NO APLICA						
	TITULO		Versión No. 07	P á g i n a		1 7 d e 2 5	
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Fecha	07	09	2016		

Sistema de atención e información al ciudadano

- Se han ampliado canales de información con la APP enfocado a todos los equipos móviles, dado que anteriormente esta herramienta solo servía para teléfonos Android
- Se realizó fondo de pantalla para reforzar el conocimiento de los canales de PQRD al interior de la entidad
- Se evidencia gestiones realizadas para asistir en representación de la entidad a las ferias nacionales ciudadanas
- Se evidencia en los formatos de registro de llamadas de CAT (En este formato las llamadas son valoradas por el coaching con el fin de evaluar la asesoría telefónica) que en el mes de marzo en el acta de retroalimentación producto de la evaluación realizada se indica que se presenta reincidencia en aspectos a mejorar de los meses pasados, ante esta situación se realizan las siguientes gestiones:
 - Capacitación a través del SENA
 - Capacitación a través de Kapital
- Se toma como muestra el ID 5811 Y 5891 donde se evidencia que se está realizando recordatorio vía mail de los casos faltando 5, 3 y 1 día faltantes para su vencimiento.
- Se evidencia la correcta utilización del formato control chat interactivo mediante el cual se evalúa la asesoría brindada mediante este canal.

Atención y orientación ciudadana

- Se evidencia capacitaciones realizadas a los gestores de atención y orientación ciudadana con fecha de julio 08 y 29 de 2016, y agosto 08 de 2016.
- Se evidencia que se informa a la dirección general la reiteratividad en inconformidades por parte de los usuarios, tal como se detalla en los siguientes memorandos:

Numero de memorando	Fecha	Asunto
No. 026 GAOC-103	18 de Marzo de 2016	Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de Febrero del año 2016
No 20161410060537 GAOC-103	31-05-2016	Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA			Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			Versión No. 07		P á g i n a 1 8 d e 2 5		
	Fecha		07	09	2016			

Numero de memorando	Fecha	Asunto
		y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de Abril del año 2016.
No 20161410087797 GAOC-103	23-06-2016	Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de Mayo del año 2016.
No 20161410114197 GAOC-103	14-07-2016	Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de Junio del año 2016.

- Así mismo, se observa mediante los siguientes memorandos se realiza la solicitud de apertura de acciones de mejora:

Numero de memorando	fecha	Tema de solicitud de acción de mejora
20161410060197 GAOC-103	31-05-2016	Inconsistencias en el manejo de la herramienta buzón de sugerencias
20161410085567 GAOC-103	21-06-2016	Inconsistencias en el manejo de la herramienta buzón de sugerencias
20161410090227 GAOC-103	24-06-2016	Reiteratividad en hallazgos buzones de sugerencias
20161410091317 GAOC-103	27-06-2016	Reiteratividad en hallazgos buzones de sugerencias

Consolidación PQRD y buzones de sugerencias

- Se revisa formato de clasificación de acuerdo a sugerencias y felicitaciones allegadas al mes de enero y julio con sus debidos soportes de las regionales Llanos, Tolima Grande y oficina principal, evidenciando el correcto diligenciamiento del formato conforme a los soportes enviados por las regionales.

PROCESO					
EVALUACION INDEPENDIENTE					
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25		
	NO APLICA		Versión No. 07	P á g i n a 1 9 d e 2 5	
	TITULO		Fecha	07	
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL					

- No se evidencia las estrategias o resultados definidos para disminuir el volumen de quejas y reclamos que recibe la entidad, ya que el indicador se encuentra mal definido, de lo cual a la fecha de la auditoria se evidencia AM-009-PMC-S03-15, AM-010-PMC-S03-15 y AM-016-PMC-S03-15 producto de la auditoria ICONTEC en ejecución.

Transparencia

- Revisada la página web conforme a lo establecido en el decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” no se evidencia publicado:
 - Registro de activos de información
 - Índice de información clasificada y reservada
 - Esquema de publicación de información

Rendición de cuentas

- De acuerdo a lo establecido en el manual de rendición de cuentas del DAFP se evidencio:
 - No se encuentra definida o establecida una estrategia y una política de rendición de cuentas la cual incluya acciones y objetivos para el cumplimiento de las mismas.
 - No se evidencia la definición de metas para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas.
 - No se evidencia la elaboración de un cronograma que permita realizar control y seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano

- Conforme a lo establecido en el manual “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” de la presidencia de la república, no se evidencia:
 - La promoción y divulgación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano dentro de la estrategia de rendición de cuentas.
 - No se evidencia la definición y construcción de una política de protección de datos personales.
 - No se evidencia la formulación e implementación de una política de servicio al ciudadano al interior de la entidad

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25				
	NO APLICA		Versión No. 07				
	TITULO		P á g i n a				
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Fecha		2 0 d e 2 5			
		07		09		2016	

- Se evidencia en el procedimiento MC-AOC-PR-02 direccionamiento, consolidación PQRD, buzones de sugerencias y encuestas anticorrupción, en la actividad 2, la prioridad en turno de las peticiones allegadas por Niños, Niñas, Adolescentes, Personas con algún tipo de discapacidad, Mujeres gestantes, Adulto mayor y Periodistas o veterano de la fuerza pública

7. POTENCIALES RIESGOS NO IDENTIFICADOS POR EL PROCESO

No Aplica

8. OBSERVACIONES DETECTADAS

8.1. RECOMENDACIONES

SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACION DE LA CALIDAD

- Se sugiere continuar con las sensibilizaciones a nivel nacional para mantener la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo.
- Se recomienda mantener actualizada las políticas para el manejo de la plataforma documental y toda la documentación legalizada por este medio.

SUBPROCESO ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA

- Se sugiere tener en cuenta para el objetivo del proceso el tema del fortalecimiento de las relaciones de los ciudadanos con la entidad.
- Se recomienda para las reiteratividades, en el momento de solicitar la apertura de acciones de mejora y conforme al procedimiento definido para el mismo tema, copiar dichas solicitudes al correo de acciones de mejora de la entidad.
- Se aconseja para evitar confusiones revisar la opción de cambiar el nombre del formato registro de llamadas CAT a seguimiento de llamadas CAT, con el fin de tener claridad de la utilidad y finalidad del mismo.
- Se recomienda revisar las actividades definidas en el procedimiento Direccionamiento, consolidación PQRD, buzones de sugerencias y encuestas anticorrupción dado que todas las actividades están definidas dentro del mismo como punto de control.
- Se sugiere revisar los riesgos identificados para el proceso con el fin de analizar si estos contemplan lo relacionado con lo definido en el objetivo del subproceso en función al seguimiento y control de las peticiones, quejas y reclamos.
- En el rol de asesoría se aconseja revisar la pertinencia de tener un riesgo enfocado hacia la pérdida de credibilidad y confianza de la entidad.

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 2 1 d e 2 5			
	Fecha	07	09	2016			

8.2. FORTALEZAS

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1.	La disponibilidad del equipo de trabajo para el desarrollo de la auditoria	Gestión e Integración de la Calidad
2.	El mejoramiento continuo en el subproceso comparado con la vigencia anterior, ya que han realizado actualizaciones a sus procedimientos y en especial a sus puntos de control.	Gestión e Integración de la Calidad
3.	Se resalta la participación del subproceso en el desarrollo de las mesas de trabajo para la modernización de la ALFM	Gestión e Integración de la Calidad
4.	Se evidencia en el procedimiento MC-AOC-PR-02 direccionamiento, consolidación PQRD, buzones de sugerencias y encuestas anticorrupción, en la actividad 2, la prioridad en turno de las Peticiones allegadas por Niños, Niñas, Adolescentes, Personas con algún tipo de discapacidad, Mujeres gestantes, Adulto mayor y Periodistas o veterano de la fuerza pública	Atención y orientación ciudadana
5.	En la rendición de cuentas se incentiva a la participación ciudadana mediante el newsletter (Mensajes de texto)	Atención y orientación ciudadana Comunicaciones

8.3. ASPECTOS POR MEJORAR

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
1	<u>Lidera: Gestión de Integración de Calidad Regional</u> Socializar a todos los líderes de Procesos y Subprocesos todo lo referente al Sistema Integrado de Gestión, Plan estratégico, plan de acción, así como el Manual de Procesos y Procedimientos, Políticas de Operación, permitirá fortalecer y mejorar el sistema de Gestión de Calidad en la Regional.	Planeación Estratégica Y Gestión Integración de la Calidad REGIONAL ATLÁNTICO
2	En la plataforma documental SIG, subproceso Gestión de Contabilidad, se evidencio el formato Excel Cuenta por cobrar Código F15-PGF-S04 versión 1, <u>el cual no aplica</u> toda vez que dicha información la lleva el Subproceso de Cartera en el formato Informe mensual detallado de Cartera por edades Regionales Código F13-PGF-S03 versión 4.	Gestión de Contabilidad y Sistema Integrado de Gestión Lidera Gestión Financiera Derivada de la auditoria en la Regional Pacifico

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO NO APLICA			Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			Versión No. 07		Página 22 de 25		
	Fecha		07	09	2016			

8.4. NO CONFORMIDADES

SUBPROCESO GESTIÓN E INTEGRACION DE LA CALIDAD

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso y/o Subproceso
1.	<p>GESTION DE LA CALIDAD – REGIONAL</p> <p>Se evidencia el no cumplimiento a la Directiva No 18 de Sept/2015, asunto: Directrices para la organización, control y rendición de informes, teniendo en cuenta que la presentación de los informes correspondientes a Control de Producto y servicio no conforme, avance planes de mitigación de riesgos e indicadores de Gestión no se entregaron en los plazos estipulados en la Directiva (trimestral), de acuerdo al informe realizado mediante memorando No 20163400135017 de fecha 02/08/2016.</p>	<p>Directiva No 18 de Sept/2015, NTCGP 100:2009, numeral 4.1 Literal e</p>	REGIONAL LLANOS ORIENTALES

SUBPROCESO ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA		Código: EI-FO-25				
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		Versión No. 07	P á g i n a 2 3 d e 2 5			
	Fecha	07	09	2016			

1.	No se evidencia la definición de una política de participación ciudadana para la entidad conforme a lo establecido en el manual técnico del modelo estándar de control interno para el estado colombiano MECI 2014	MECI: 3. Eje Transversal Información y Comunicación NTCGP 1000:2009 1.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	Atención y orientación ciudadana
2.	No se evidencia publicada en la página web el Registro de activos de información, el Índice de información clasificada y reservada y el Esquema de publicación de información lo anterior genera incumplimiento a lo establecido en el decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”	MECI 3. Principios del Modelo Estándar de Control Interno 3.2 Autorregulación Decreto 103 de 2015	Gestión documental Comunicaciones Lidera: Gestión documental
3.	De acuerdo a lo establecido en el manual de rendición de cuentas del DAFP, no se evidencia una estrategia, la definición de metas, una política la cual incluya acciones y objetivos para el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas, así mismo, tampoco se observa un cronograma que permita realizar control y seguimiento para el desarrollo de la misma.	MECI 3. Principios del Modelo Estándar de Control Interno 3.2 Autorregulación NTCGP 1000:2009 1.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios	Atención y orientación ciudadana Planeación estratégica Comunicaciones Lidera: Atención y orientación ciudadana

PROCESO		EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO NO APLICA	Código: EI-FO-25			
	TITULO INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	Versión No. 07	P á g i n a 2 4 d e 2 5		
		Fecha	07	09	2016

4.	<p>Conforme a lo establecido en el manual “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” de la presidencia de la república, no se evidencia la promoción y divulgación del plan de anticorrupción y atención al ciudadano dentro de la estrategia de rendición de cuentas, la definición y construcción de una política de protección de datos personales y la formulación e implementación de una política de servicio al ciudadano al interior de la entidad.</p>	<p>MECI 3. Principios del Modelo Estándar de Control Interno 3.2 Autorregulación</p> <p>NTCGP 1000:2009 1.2 Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios</p>	<p>Atención y orientación ciudadana Planeación estratégica Comunicaciones Lidera: Atención y orientación ciudadana</p>
5.	<p><u>Lidera Responsable PQRSC. En la Regional</u></p> <p>No se cuenta con buzones de sugerencias en los comedores de tropa ni en las Unidades de Servicio de la Regional. Lo que genera incumplimiento al GAD-SA-MA-01 Manual para la administración de bienes muebles e Inmuebles y Procedimiento PMC-S03-A02 Tratamiento derechos de petición, felicitaciones y encuestas anticorrupción.</p>	<p>Manual de Bienes , Manual de Procesos y procesamiento</p> <p>NTC GP1000:2009 8.2.1 y 8.2.4</p>	<p>Atención y Orientación Ciudadana</p> <p>REGIONAL ATLANTICO</p>

PROCESO				EVALUACION INDEPENDIENTE			
	SUBPROCESO		Código: EI-FO-25				
	NO APLICA		Versión No. 07				
	TITULO		Fecha		P á g i n a		
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		07		2 5 de 2 5			
		09		2016			

9. CONCLUSIONES

Se cumple con el objetivo de la auditoria, a pesar de las limitantes enunciadas.

Finalmente se realiza la revisión de las acciones de mejora para los dos subprocesos por lo cual se genera el cierre de las siguientes acciones de mejora:

GESTION E INTEGRACION DE LA CALIDAD

AM-001-PMC-S01-16
AM-006-PMC-S01-12

ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA

AM-002-PMC-S03-14
AM-013-PMC-S03-15

10. FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA

La fecha de entrega de las acciones de mejora para su correspondiente documentación tiene un plazo de quince (15) días a partir de la fecha de aceptación del informe.

11. ACEPTACION DEL INFORME DE AUDITORIA

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 15 días del mes de noviembre del año 2016.

	NOMBRE COMPLETO	FIRMA
Jefe Oficina de Planeación	Economista MARLEN PARRADO RODRIGUEZ	ORIGINAL FIRMADO
Auditor Líder	Adm. Emp. YENNY JOHANA DAZA ROJAS	ORIGINAL FIRMADO