



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA

Página 1 de 6

ID DE LA AUDITORIA:	PROCESO A AUDITAR:	UNIDAD ORGANIZACIONAL:	FECHA DE AUDITORIA:
AI-03-2022	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	- Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Planeación. (Oficina de Planeación) - Dirección Regional Bogotá(Sede Central) - Dirección Regional Occidente-(Pereira)	Planeación: 2022-03-22 a 2022-04-01 Ejecución: 2022-04-04 a 2022-04-22 Informe: 2025-04-25 a 2022-05-06
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA: • Verificar los mecanismos de participación ciudadana, servicio al ciudadano, control social, transparencia y la lucha contra la corrupción en la entidad. • Evaluar la oportunidad y eficiencia del tratamiento de los riesgos, controles existentes y acciones correctivas, preventivas y de mejora, para el fortalecimiento del proceso en la gestión institucional. • Verificar cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el proceso de Participación Ciudadano			
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Desde enero 2021 a la fecha de la auditoria. Para los documentos definidos en la columna denominada "CRITERIOS DE AUDITORIA". Para las ubicaciones definidas en la columna denominada "UNIDAD(ES) ORGANZACIONAL".			
CRITERIOS DE AUDITORIA: NTC-ISO 9001:2015 Numerales del 6,7,8,9 y 10 MIPG 7a Dimensión DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONDOS DG-C-I-001 ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y REDES SOCIALES DG-C-CARACT-006 GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DG-C-P-007 REALIZAR AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA NORMATIVIDAD EXTERNA RELACIONADA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENTE MANUAL DAFP LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015 ART 2. Ley 1474 de 2011, articulo 73 Ley 1712 de 2014 Ley 1755 de 2015 NORMATIVIDAD INTERNA RELACIONADA DEMÁS NORMAS VIGENTES QUE APLIQUEN AL PROCESO A AUDITAR			



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA

Página 2 de 6

AUDITOR LÍDER:	AUDITOR(ES) ACOMPAÑANTE(S)	EXPERTO (S) TÉCNICO (S)	AUDITOR (ES) EN FORMACIÓN
Laura Maria Martinez Mateus	Sol Ángel Ardila Parra	No aplica	No aplica

A continuación se presentan las no conformidades y un resumen de los aspectos favorables y evidencias de la Auditoria al Proceso **AI-03-2022**, así como la conclusión registrada en el informe original.

ASPECTOS FAVORABLES

1. Disponibilidad y participación proactiva de los auditados para la atención de la auditoría.
2. Las actividades del proceso están establecidas por requisitos legales internos, resoluciones y documentación que soportan el proceso.
3. Se cuentan con herramientas digitales como son las redes sociales para la atención a la Ciudadanía a través de Facebook y Twitter en tiempo real con acompañamiento y seguimiento personalizado en las consultas requeridas por la ciudadanía.
4. Sistema de citas para atención a los usuarios (prueba piloto), que ha dado resultados positivos en atención al usuario en la Regional Occidente (Pereira).

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

NO CONFORMIDAD No. 1

Descripción:	Para el Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana no se asegura el seguimiento y evaluación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Requisito aplicable:	Norma NTC ISO 9001:2015 NUMERAL 10 Mejora Procedimiento de Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y Acciones de Mejora: Código DG-C-P-14-V13, Actividad No. 3; MIPG - 7ª DIMENSIÓN – Componentes Actividades de Control y Actividades de Monitoreo.
Evidencia objetiva:	1. Se encuentran no conformidades reales abiertas vencidas: No Conformidad Real 2115 abierta vencida No Conformidad Real 2187 abierta vencida 2. Se encuentra no conformidad real cerrada sin ser eficaz y sin el seguimiento de la actividad. No Conformidad Real 2185: La no conformidad anterior tenía fecha de cierre programada para el 30 - Mar – 2021, su fecha de cierre fue el 31 – Dic- 2021, en la cual se formula una actividad a la que se le realiza un único seguimiento.

NO CONFORMIDAD No. 2

Descripción:	La información documentada no está siendo revisada, actualizada y registrada de manera oportuna para la mejora de las actividades desarrolladas en el Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana.
Requisito aplicable:	Norma NTC ISO 9001:2015 numerales 7.5.2 b) y 7.5.3.1 a) Procedimiento de Control de Documentos DG-E-P-001-V18, Actividad 8; MIPG 7ª Dimensión - Componente Información y Comunicación

**INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES****INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA**

Página 3 de 6

Evidencia objetiva:	A la fecha de la auditoría se evidencio que algunos documentos del proceso se encuentran desactualizados, no están ajustados a las directrices del procedimiento de control de documentos del Sistema Integrado de Gestión, ni a la normatividad vigente así: • DG-C-CARACT-006, Versión 4 GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, vigente desde el 29 de junio de 2018. • ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS CANALES PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y REDES SOCIALES, vigente desde el 18 de Diciembre de 2017 • PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB, Versión 2, vigente desde 29 de Junio de 2018
----------------------------	--

NO CONFORMIDAD No. 3

Descripción:	Los registros no están siendo establecidos, mantenidos y dispuestos de acuerdo con criterios institucionales para el Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana.
Requisito aplicable:	Norma NTC ISO 9001:2015 numerales 7.5.3.1 a) y 7.5.3.2 a9 Procedimiento de Control de Registros DG-E-P-002-V1 Actividad 1.2 y 2; MIPG 7ª Dimensión – Actividades de Control
Evidencia objetiva:	1. Para el indicador “Aumento de los eventos realizados en el marco de los mecanismos de participación ciudadana” no se realizó el análisis en el formato de “informe preliminar”. 2. En la Regional Occidente en el año 2021 se realizaron cuatro mesas de participación ciudadana, sin embargo no se tienen los registros de acuerdo al procedimiento Código: DG-C-P-007 Versión: 4 y los lineamientos dados por el Departamento de la Administración de la Función Pública (Manual Único Rendición de Cuentas a la Ciudadanía DAFP 2019). 3. El listado Maestro de Registros no incluye todos los documentos del proceso de Gestión de la Participación Ciudadana. 4. En el indicador “porcentaje del cumplimiento jornada de participación”, en el campo “observación de la medición” no corresponde no corresponde al análisis del indicador. 5. Se evidencio que no se están diligenciado todos los campos del Formato de Consentimiento Informado según la muestra realizada en la Unidad Básica de Atención al Menor y en la Regional Occidente.

NO CONFORMIDAD No. 4

Descripción:	No se asegura que se incluyan y evalúen todas las partes interesadas en el Informe de Satisfacción del Cliente sobre los servicios ofrecidos por el Grupo Nacional de Servicio al Ciudadano y Divulgación Institucional.
Requisito aplicable:	Norma NTC ISO 9001:2015 numerales 9.1.2. y 9.1.3 Satisfacción del cliente DG-C-P-002.version10 Actividad 1.1, Actividad 2.1 y 3.1; MIPG 7ª Dimensión – Actividades de Monitoreo
Evidencia objetiva:	No se evidencia que se analizaran los resultados obtenidos en el informe teniendo en cuenta las encuestas a los medios de comunicación, periodistas y ciudadanos que han interpuesto alguna queja, reclamo, solicitud de información, denuncias y/o sugerencias conforme al procedimiento.

NO CONFORMIDAD No. 5

Descripción:	En el proceso de Gestión de la Participación Ciudadana no se está realizando un manejo adecuado de los riesgos.
---------------------	---



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

INFORME RESUMEN DE AUDITORÍA

Página 4 de 6

Requisito aplicable:	Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.1.2 ; DG-E-P-0-22, Actividad 5.1 Nota 2, Actividad 2.5 Nota 3, actividad 2.4; Dimensión 7. MECI –MIPG Componentes - Evaluación del Riesgo
Evidencia objetiva:	1. No se están realizando los seguimientos periódicos al riesgo identificado en el proceso incumpliendo la validación de controles. Se cuenta con la No Conformidad Potencial 933 registrada el 08-Sep-2021 sin seguimientos cuatrimestrales: 2. No se ha realizado un análisis de posibles riesgos de corrupción, de fraude, conflicto de intereses o de imagen y confianza, esto como componente de los Riesgos de Corrupción.

NO CONFORMIDAD No. 6

Descripción:	No se asegura el cumplimiento de la Guía de Atención al Ciudadano en los Canales Presenciales, Telefónicos y Redes Sociales por parte de los funcionarios de las diferentes unidades organizacionales
Requisito aplicable:	DG-C-I-001 ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS CANALES PRESENCIALES, TELEFONICOS Y REDES SOCIALES. Norma NTC ISO 9001:2015 Numerales: 7.5 y 8.5.1; Dimensión 7. MECI –MIPG Componentes - Actividades de Control
Evidencia objetiva:	Se realizaron muestras en los siguientes lugares : Unidad Básica Atención al menor, Unidad Básica Delitos Sexuales, Grupo de Información de Personas Fallecidas y Desaparecidas, Grupo Clínico Forense, Grupo Nacional de Genética ICBF, Regional Occidente (Pereira) evidenciando lo siguiente: 1. Aunque el Instituto tiene una Carta de Trato Digno la cual está publicada en el portal Institucional, no se evidenció que se hiciera visible en los puntos de atención. 2. Se evidencia cartelera con información desactualizada de los horarios de atención, direcciones y teléfonos. Así mismo, las cartelera donde se publica la información se evidenciaron deterioradas. 3. Información publicada el Portal Institucional de los horarios de prestación del servicio se encuentran desactualizados. 4. En entrevista realizada al Grupo de Información de Personas Fallecidas y Desaparecidas se observó un funcionario sin carnet atendiendo usuarios. 5. Revisado el informe anual de PQRS de 2021 se evidencian 17 quejas por incumplimiento de horario. 6. Se pudo evidenciar a través de llamadas telefónicas por parte del equipo auditor que no se sigue el protocolo de atención telefónica. 7. Revisada el portal Institucional, se evidenció que se encuentra información desactualizada ("Boletines" que su última publicación se realizó en el año 2018, mesas de participación, entre otras)

NO CONFORMIDAD No. 7

Descripción:	No se asegura la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRS.
Requisito aplicable:	DG-C-CARACT-006 GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA "Listado de Requerimientos Sistema PQRS" Norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 8.2.1 (C) - Dimensión 7. MECI –MIPG Componentes - Actividades de Control
Evidencia objetiva:	Revisadas las PQRS del año 2021 de la Regional Occidente, se encuentran respuestas dadas extemporáneamente y sin soporte en el aplicativo.

NO CONFORMIDAD No. 8

Descripción:	No se asegura que se determinen todos los requisitos legales y reglamentarios para el proceso de Gestión de la Participación Ciudadana.
---------------------	---

Requisito aplicable:	Ley 1757 de 2015 ARTÍCULO 2. De la política pública de participación democrática De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. 2. ABC Ley 1757 de 2015 3. La Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) Anexo 2 art 2.4.4 Norma NTC ISO 9001:2015 8.2.2; Dimensión 7. MECI –MIPG Componentes - Actividades de Control
Evidencia objetiva:	1. El Instituto cuenta con una estrategia de participación ciudadana, https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/131233/estrategiadeparticipacionciudadanainmlcf.pdf, pero no se cuenta con un plan de participación ciudadana que la desarrolle. 2. El Instituto no ha implementado el “MENU PARTICIPA” en el portal Institucional.”, la cual debe contener información sobre los espacios, mecanismos y acciones que las entidades implementan para dar cumplimiento a lo establecido en la política de participación ciudadana en la gestión pública

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Realizar capacitaciones y actualizaciones en temáticas de servicio al ciudadano y protección de datos personales a todos los funcionarios que atienden usuarios.
2. Implementar estrategias que promuevan y faciliten la medición periódica de la percepción de los usuarios en la atención a través de los diferentes canales, para asegurar su satisfacción y la mejora continua.
3. Asegurar la divulgación, sensibilización, socialización de los procedimientos correspondientes al Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana, en especial el referente a Rendición de Cuentas y Mesas de Participación Ciudadana y su realización con base al Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC.
4. Revisar la necesidad de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de acuerdo al art 52 de la Ley 1757 de 2015 y como sugerencia del Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC, Función Pública.
5. Incluir en la Rendición de Cuentas un lenguaje incluyente (Interprete lenguaje de señas), con el fin de llegar a las personas con discapacidad auditiva.
6. Aplicar el procedimiento de Planificación de Cambios del SIG para asegurar el análisis de posibles cambios e impactos que puedan afectarlo, así como la integridad, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades
7. Asegurar la ejecución del Proyecto de Inversión (Contrato de SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SEÑALES INCLUSIVAS CON SISTEMA DE LECTURA Y ESCRITURA TÁCTIL – BRAILLE, EN ALTO RELIEVE, OTRA LENGUA O IDIOMA (INGLÉS), PICTOGRAMA Y LENGUAJE DE SEÑAS, PARA LA ORIENTACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, AUDITIVA, PERSONAS QUE HABLEN OTRO IDIOMA, PERSONAS QUE NO SEPAN LEER O QUE SEPAN LECTURA DE TACTO EN ALTO RELIEVE, DENTRO DEL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES - SASI-0015-SG-2021) se encuentra en proceso de posible incumplimiento ante la Secretaria General).
8. Realizar seguimiento al mantenimiento de las líneas gratuitas 018000-914860 o 018000-91486 y la línea anticorrupción: 018000-113263. 2- se encuentran con fallas técnicas.
9. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías dirigido a la atención presencial.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

1. Revisado el Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana y el cumplimiento de las actividades desarrolladas en las unidades auditadas que hacen parte del proceso, se pudo evidenciar que el Instituto está dando cumplimiento a los criterios establecidos en la presente auditoría y que cuenta con los mecanismos de participación ciudadana, servicio al ciudadano, control social, transparencia y la lucha contra la corrupción en la entidad. Sin embargo, se requiere fortalecer el proceso en



cuanto a las Mesas de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública.

2. Se validaron los controles existentes en el Proceso de Gestión de la Participación Ciudadana, así como los riesgos asociados; se evidenciaron debilidades en la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora que están llevando al vencimiento de las fechas de compromiso para el cierre de las no conformidades y la evaluación de la eficacia.
3. Verificado el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el proceso, se evidenció que se están desarrollando a partir de los planes operativos y la medición de los indicadores.

La auditoría fue realizada en forma presencial y remota (utilizando las herramientas (Google Calendar, google Meet) y mediante revisión documental aplicando el protocolo de roles para la realización de Auditorías Remotas en el INMLCF), se enviaron las invitaciones a todos los participantes de la auditoría de acuerdo a las direcciones de correo institucional (dichos invitados fueron previamente concertados con el líder del proceso), se definió claramente el tiempo de inicio y finalización de cada actividad de conexión remota, aplicando 100% la herramienta de Google denominada Meet, autorizada por Instituto; la comunicación fue óptima y los dispositivos utilizados no tuvieron ningún contratiempo.

AUTOR LÍDER DEL INFORME (Nombre y firma)**FECHA DE ELABORACIÓN****Laura Maria Martinez Mateus***Laura Martinez M***2022-05-06**