

PERIODO DE EJECUCION

Entre el 11 y 12 de abril de 2023, de acuerdo con en el Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023, se llevaron a cabo visitas a los Supercades Manitas y 20 de Julio.

OBJETIVO GENERAL

Establecer a través de algunas pruebas de consulta como cliente oculto en visitas a los Supercades Manitas y 20 de julio, la calidad en el servicio prestado a la ciudadanía.

ALCANCE

Evaluar mediante pruebas de consultas como cliente oculto en visitas a los Supercades Manitas y 20 de julio, la calidad y oportunidad en los servicios prestados en estos puntos de atención.

EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Gómez Quintero - Jefe Oficina de Control Interno e Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Especializado.

METODOLOGIA APLICADA

Para el desarrollo de las Visitas a los Supercades Manitas y 20 de Julio mediante prueba de consultas cliente oculto los días 11 y 12 de abril de 2023, se aplicaron técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como, observación, indagación, inspección, análisis, y revisión de documentos soporte del servicio en los Supercades Manitas y 20 de julio.

MARCO NORMATIVO:

- ✓ Procedimiento Administración del modelo multicanal de relacionamiento con la ciudadanía 4222000-PR-036 Versión 16.
- ✓ Instructivo Canal presencial CADE/SUPERCADDE 4222000-IN-064 Versión 003.
- ✓ Caracterización Gestión del sistema distrital de servicio a la ciudadanía 2212100-CR-008 versión 012.
- ✓ Guía de trámites y servicios <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios>

CONCLUSIÓN

Resultado de las pruebas de auditoría practicadas durante las visitas realizadas a las instalaciones de los Supercades Manitas y 20 de julio, los días 11 y 12 de abril de 2023 respectivamente, se evidenció en estos puntos en términos generales prestan una atención adecuada respecto a la utilización de comunicación clara, orientación y conocimiento sobre los trámites solicitados y servicios ofrecidos en los Supercades, amabilidad en el trato al ciudadano, así como organización y limpieza de las instalaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, detallamos algunos aspectos observados durante las visitas sobre los cuales se formulan algunas recomendaciones, con el propósito de contribuir en el mejoramiento continuo en la calidad del servicio prestado a la ciudadanía en los puntos visitados de la red CADE, así:

SUPERCADDE MANITAS

- Es importante reiterar a las entidades que hacen presencia en las instalaciones del Supercade Manitas, respecto al porte al interior de los módulos de los elementos de identificación definidos por cada entidad.
- Con el fin de tener una adecuada señalización externa al ingreso del Supercade, se recomienda realizar las gestiones pertinentes para la adecuada instalación de señalética.
- Se recomienda realizar las gestiones a que haya lugar, para establecer una conexión segura de aparatos eléctricos utilizados en la terraza del Supercade Manitas, con el fin de no manejar cable colgante o extendido por el piso y evitar posibles incidentes o caídas de funcionarios y/o ciudadanos.
- Se considera importante mantener actualizada la malla de programación de turnos que garantice el control adecuado de los horarios de atención de los servidores del Supercade y garantizar la oportuna atención de los ciudadanos de acuerdo con el ciclo del servicio.
- Se sugiere al profesional responsable del Supercade Manitas recordar a las entidades con convenios y/o contratos vigentes, que se garantice la seguridad de los equipos de cómputo y demás bienes instalados, con el fin de evitar posibles inconvenientes de seguridad con los mismos.
- Se considera importante que el funcionario responsable del Supercade Manitas realice las gestiones correspondientes para obtener soporte de la OTIC con el propósito de habilitar el acceso a la intranet de la Secretaría General de los funcionarios que laboran en ese punto.

SUPERCADDE 20 DE JULIO

- Con el fin de garantizar que los usuarios del punto de atención 20 de julio, puedan realizar de manera satisfactoria y rápida un trámite y en caso de requerir nuevos servicios en el mismo día, como lo evidenciado en las pruebas de Colpensiones, se sugiere evaluar la

alternativa de su atención sin necesidad de volver a generar un nuevo turno, con el propósito de evitar generar aglomeración en la fila general de asignación de turnos como demora en la atención por estos casos.

- Se recomienda realizar capacitaciones permanentes a los funcionarios del Supercade 20 de julio relacionadas con la forma de atención y comunicación asertiva de la información al ciudadano, así como el manejo de estrés cuando hay gran afluencia de público, de acuerdo con lo evidenciado el día de la visita, con la atención a personas en la fila general de un funcionario.
- De acuerdo con lo evidenciado en el Supercade, se sugiere que, la Dirección Distrital de servicio a la Ciudadanía establezca la viabilidad de adecuar en las pantallas de asignación del módulo de atención el ordenamiento por entidad, con el fin de mejorar la ubicación y visualización de los usuarios atendidos.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

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

Elaborado por: Iveth Lorena Herrera Hernández – Profesional Oficina de Control Interno
Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno