

Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno



INFORME DEFINITIVO  
AUDITORIA INTERNA COMISARIA DE FAMILIA

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	25	Mes:	08	Año:	2015
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Macroproceso/oficina:	SECRETARIA DE PROTECCION SOCIAL
Proceso:	COMISARIA DE FAMILIA
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	JUAN SEBASTIAN CORDERO VASQUEZ
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en los procesos y el funcionamiento de la comisaria de familia.
Alcance de la Auditoría:	Revisión realizada al periodo comprendido del 01-01-2014 al 31-12-2014
Criterios de la Auditoría:	Para el desarrollo de la auditoria se usaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como la observación, entrevista, encuesta, comprobación selectiva.  Como referencia y criterio se tuvieron en cuenta el cumplimiento de:  Ley 1098 de 2006 Código de la Infancia y la Adolescencia y complementarias, le 640 de 2001, ley 87 de 1993.

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	09	Mes	07	Año	2015	Desde	09//07/15	Hasta	25/08/15	Día	03	Mes	09	Año	2015

**RESUMEN EJECUTIVO**

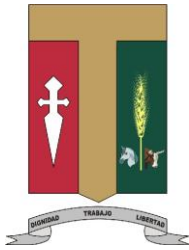
En desarrollo de la función consagrada en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991, reglamentado por la Ley 87 de 1993, en concordancia con el Decreto 943 de 2014 y dando cumplimiento al programa anual de auditorías de la Alcaldía Municipal de Tenjo 2015, se realizó auditoría interna a los procesos de comisaria de familia.

El ejercicio auditoría se practico teniendo en cuenta las normas de auditoría generalmente aceptadas, la auditoría se orientó hacia la opinión y dictamen respecto de los procesos de la comisaria de familia de la estructura y horario de funcionamiento, procesos de restablecimientos de derechos, verificaciones, conciliaciones, operativos, satisfacción de los usuarios.

Para el cumplimiento de los objetivos trazados en la aplicación de la Auditoría, se solicito la información necesaria, para tal efecto se procedió a analizar: la información de relación de funcionarios y contratistas de la comisaria de familia, relación de procesos de restablecimiento de derechos, relación de operativos vigencia 2014, relación de verificaciones 2014, relación de audiencias de conciliación 2014, aplicación de una encuesta de percepción del servicio al usuario.

Se desarrollaron actividades de revisión, verificación, entrevistas y encuestas a los usuarios.

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno



**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**  
**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES**

1. Composición del equipo de la comisaria de familia (at 83 Ley 1098 de 2006).

PERSONAL MINIMO REQUERIDO		PERSONAL EN SERVICIO			
PERFIL	CUMPLE	Nombre	Perfil	Cargo	Tipo de vinculación
1 Abogado	Si	CARMEN LUCILA GONZALEZ CAMARGO.	Abogado , especialista en derecho administrativo, de familia.	Comisaria	Planta
		DAVID ORLANDO FORERO GONZALEZ.	Estudiante de derecho.	Apoyo Jurídico	Contratista
1 Psicólogo	Si	NIDIA JANETH RODRIGUEZ CAMACHO.	Psicóloga, especialista en educación y Orientación familiar.	Psicóloga	Planta
		ELIZABETH ARISMELENDEZ LONDOÑO.	Psicóloga, especialista en educación y Orientación familiar.	Psicóloga	Planta
1 Trabajador social	Si	EDITH CORTES CASTILLO.	Trabajadora social, especialista en educación y Orientación familiar.	Trabajadora social	Planta
		NIDIA ESPERANZA HERNANDEZ VILLALBA.	Trabajadora social, especialista en educación y Orientación familiar.	Trabajadora social	Planta
1 Secretario	Si	MIGUEL ANDRES GOMEZ LUQUE.	Estudiante de psicología.	Secretario	Planta
1 Medico	Si	LUDUWIN HENRIQUE PAJARO.	Medico. Especialista en psiquiatría.	Medico, psiquiatra	Contratista

Se realiza verificación del cumplimiento de la composición del equipo de la comisaria de familia, encontrando que si se cumple con el personal mínimo estipulado en la normatividad aplicable.

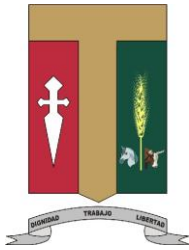
2. **Horario de atención:** La comisaria de familia funciona en el según lo establecido en los decretos 059 de 2008 lunes a viernes de 7:30 a.m a 5:00 p.m. y el horario de atención al público según lo establecido en el Decreto 099 de 2012 de 8:00 a.m a 4:00 p.m.

Actualmente en horario no hábil, la comisaria de familia está en disponibilidad fuera del lugar de trabajo, disponible para atender las situaciones que se presenten a través de su teléfono celular, lo cual aunque hoy permite garantizar la atención permanente, no garantiza la capacidad de respuesta inmediata. Teniendo en cuenta el crecimiento del municipio y los cambios que puedan presentarse en la demanda o carga esperada de la comisaría de familia, es importante que se estudie y planee la implementación gradual, de mecanismos que permitan la atención permanente y continua, garanticen la capacidad de respuesta inmediata, en aras de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 87 de la ley 1098 de 2006.

3. **Procesos de restablecimiento de derechos:**

Según la información recibida y analizada durante la vigencia 2014 la comisaria de familia dio apertura a 29 procesos de restablecimiento de derechos, se realizo verificación y revisión a una muestra del 10% es decir a 3 procesos (1. numero 10 de la relación de restablecimientos, 2. Numero 19 de la relación de restablecimientos, 3.

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



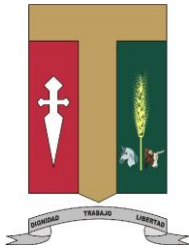
**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



Numero 6 de relación de restablecimiento jóvenes en consumo), a los cuales en entrevista con la comisaria de familia y se evidencio el cumplimiento de las actividades y términos establecidos en la normatividad aplicable, también se verifico el registro de los datos mínimos en el auto de apertura del proceso, para lo cual se aplicó lista de chequeo con los siguientes resultados:

ITEM	DOCUMENTO	Proceso 1		Proceso 2		Proceso 3				
		N / A	CUMPLE		N / A	CUMPLE		N / A	CUMPLE	
			SI	NO		SI	NO		SI	NO
1	Apertura historia de atención		X		X		X			
2	Motivo de Ingreso(inobservancia, amenaza, vulneración)		X		X		X			
3	Valoración de psicología		X		X		X			
4	Valoración trabajo social		X		X		X			
5	Estudio o diagnostico familiar		X		X		X			
6	Concepto del estado de cumplimiento de derechos		X		X		X			
7	Apertura de proceso de restablecimiento de derechos		X		X		X			
8	Registro en el Sistema de información misional SIM	X		X		X				
9	Citaciones a representantes legales, cuidadores, implicados (notificación personal).		X		X		X			
10	Publicación en pagina web y/o medio masivo (cuando se desconozca identidad o dirección, mínimo 5 días)	X		X		X				
11	Medidas de restablecimiento		X		X		X			
12	Orden de práctica de pruebas		X		X		X			
13	Práctica de pruebas		X		X		X			
14	Traslado de las pruebas		X		X		X			
15	Acta audiencia de conciliación(si el asunto es conciliable)	X		X		X				
16	Acto adtivo aprobatorio de la conciliación y seguimiento (si la conciliación fue efectiva)	X		X		X				
17	Resolución con medida provisional (cuando conciliación no efectiva o asunto no conciliable).		X		X		X			
18	Traslado a las partes 5 días		X		X		X			
19	Citación a audiencia (30 días después de la práctica de pruebas)		X		X		X			
20	Acta audiencia		X		X		X			
21	Fallo		X		X		X			
22	Seguimiento por 6 meses y cierre del caso		X		X		X			
Contenido auto de apertura										
1	Número del Auto			X		X			X	
2	Fecha, hora y lugar de apertura de la investigación		X		X		X			
3	Autoridad que abre la investigación (Comisaría de Familia)		X		X		X			
4	Verificación de la garantía y estado de cumplimiento de derechos		X		X		X			
5	Nombre del niño, la niña o el adolescente		X		X		X			

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



6	Nombre de la autoridad, institución, familiar o particular remitente		x			x			x	
7	Datos de localización de (las) o (los) cuidadores, padres, o familiar remitente (dirección, teléfono, correo electrónico y demás datos afines)		x			x			x	
8	Motivo de atención (presunción de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos como soporte de apertura de investigación)		x			x			x	
9	Medida(s) provisional (es) de restablecimiento de derechos (Artículo 53 y parágrafo 2º del artículo 107 del Código de la Infancia y la Adolescencia)		x			x			x	
10	Orden de citación a los padres, familiares o cuidadores del niño, a terceros responsables de la amenaza o vulneración de derechos del niño la niña o el Adolescente.		x			x			x	
11	Entrevista al niño, la niña o el adolescente		x			x			x	
12	Valoraciones: Entre otras: Social, Psicológica, Nutricional, Médico Legal.		x			x			x	
13	Denuncia penal ante la autoridad competente cuando el niño, la niña o el adolescente sea víctima de un posible delito.		x		x			x		
14	Pruebas a practicar: documentales, testimoniales, interrogatorio de parte, pericial, entre otras.		x			x			x	
15	Indicación de los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que deben concurrir al restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, permitiendo el acceso a los programas, servicios e intervenciones a que haya lugar		x			x			x	
16	Personas naturales o jurídicas que deben adelantar algún trámite o suministrar alguna información.		x			x			x	
17	Orden de allanamiento, si fuere del caso	x				x			x	
18	Firma y cargo de la autoridad		x			x			x	

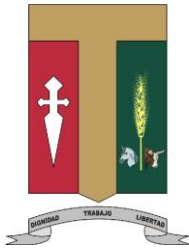
**4. Operativos.**

Durante la vigencia 2014 se realizaron 6 operativos, se realizó verificación documental de los operativos realizados los días 07 de Junio y diciembre 05 de 2014, se evidenció del operativo del día 07 de junio, se suscribieron 17 actas de compromiso y se citó a taller al cual solo asistieron el 41%; del operativo realizado en el mes de diciembre, se evidenció que se suscribieron únicamente 31 actas de compromiso, se cito al taller pero nadie asistió, a lo cual en la entrevista la comisaria aclaró que durante el operativo se llevaron 47 presuntos NNA, pero algunos no eran menores de edad, por tal motivo solo se suscribieron esos compromisos, sin embargo se realizó verificación del registro de los NNA y de los 47 se verificó que 41 eran menores de edad, se consulto el registro sistematizado de los NNA de los operativos, para determinar los casos de reincidentes y se encontró que existen 12 casos de segunda vez y de 2 casos de tercera vez.

**Hallazgo 1.** Se evidencio que se autoriza la salida de los NNA, en algunos casos sin la suscripción de acta de compromiso, lo cual acarrea incumplimiento del artículo cuarto del decreto 070 de 2012.

Para los casos de NNA reincidentes por segunda y tercera vez, no se evidencio que se de aplicación a lo estipulado en los artículos quinto y sexto del decreto 070 de 2012.

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



**5. Procesos de verificación de derechos, seguimientos y valoraciones:**

Según la información recibida en el año 2014 se realizaron actividades de verificación de derechos en 86 procesos, se realizó entrevista con las trabajadoras sociales de la comisaria en aras de reconocer y verificar las actividades y tiempos de estas actividades, se encontró que se utilizan formatos para las diferentes actividades, se realiza programación y agentamiento de las mismas, se evidencio que las dos trabajadoras sociales agendan actividades de seguimiento mensual o bimensual según la complejidad y tipología del caso, actualmente tienen actividades programadas hasta el mes de septiembre; las dos profesionales del área de psicología, también utilizan formatos y realizan la programación de actividades, agendan los casos según la prioridad y el tiempo máximo es de dos semanas en la asignación de citas, se encontró que no se realiza sistematización de la información, lo cual dificulta la búsqueda, consolidación de datos estadísticos y la disponibilidad de información del estado de cada proceso o caso.

Se evidenció que la mayoría de las actividades de verificación y seguimientos, se realizan en las instalaciones, ya que la comisaria de familia no cuenta con un vehículo de manera permanente, actualmente el vehículo es asignado una vez a la semana, lo cual no permite mayor programación y desplazamiento de las profesionales para estas actividades.

**Hallazgo 2.** En las entrevistas con las profesionales y la verificación documental, se evidencio que existen falencias de parte de los funcionarios de la Secretaria de Desarrollo Institucional, en la entrega de citaciones y notificaciones, las cuales no se diligencian los datos completamente, se les incluye una nota de “se entrego dejo por debajo de la puerta”, o se devuelve sin entregar después de la fecha de la diligencia, lo cual genera retrasos, reprogramaciones y fallas en la oportunidad de las actividades de la comisaria de familia, además del incumplimiento de la normatividad vigente para los casos de notificaciones, ya cuando se notifica sin el lleno requisitos no se tendrá por hecha la notificación, ni producirá efectos legales la decisión.

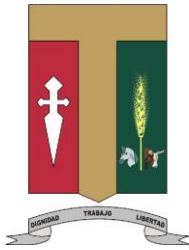
**6. Audiencias de conciliación:**

Según informe recibido en 2014, se tramitaron 282 diligencias de conciliación, de los cuales se les aplico lista de chequeo a una muestra de 4 conciliaciones números 031,039, 255, 261 de 2014, en aras verificación del cumplimiento de lo estipulado en el artículo 1 de la ley 640 de 2001, referente al contenido mínimo del acta de conciliación, se evidencio en el 100% de las actas revisadas, cumplimiento de lo establecido en la normatividad anteriormente referenciada.

Se revisó el listado de audiencias de conciliación y se encontró que el promedio de días entre la radicación y la fecha de la audiencia es de 37 días, de lo cual se recibió aclaración de parte de la comisaria quien informa, que La comisaria no fue entregada por el anterior titular en Noviembre de 2013, se encontró una gaveta llena de documentos donde se solicitaban Audiencias desde el mes de Mayo de 2013, con el fin de dar respuesta a las solicitudes atrasadas se dio prioridad y se agendaron todas las solicitudes, aprovechando que la comisaria contaba con 3 jurídicos, se descongestionó y en la actualidad no existe tal represamiento.

**Hallazgo 3:** Según entrevista realizada al contratista de apoyo jurídico, David Orlando Forero González, en sus actividades realiza el apoyo a la comisaria en el desarrollo de audiencias de conciliación, se evidencio que algunas

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno



de estas diligencias no se hacen en presencia de la comisaria, quien funge para todos los efectos como el conciliador, lo que podría acarrear incumplimiento del artículo 5 de la ley 640 de 2001.

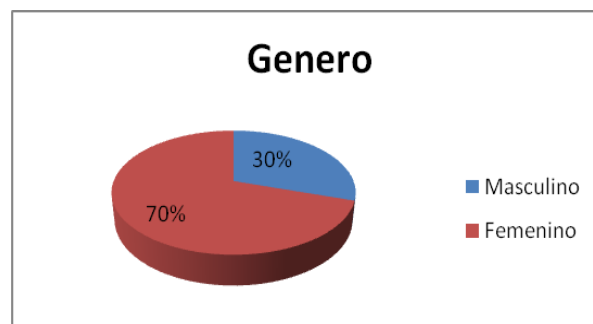
## 7. Encuesta de percepción del servicio al usuario

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios que han recibido o solicitado servicios en la comisaria de familia, se aplicó encuesta a 42 usuarios, teniendo en cuenta los siguientes criterios de prestación del servicio: calidad del servicio, el trato y la atención, claridad de la información, tiempo que tardó la atención.

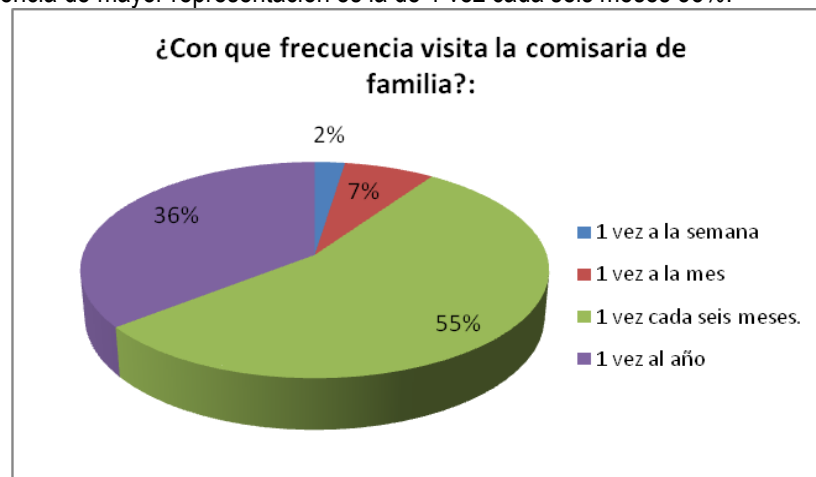
También se recopiló datos y se analizaron otros factores como el género, la edad, la frecuencia con la que acuden a la comisaria de familia y se obtuvieron los siguientes resultados.

**7.1 Edad:** Se realizó el análisis de la información y se encontró que la edad promedio es de 34 años.

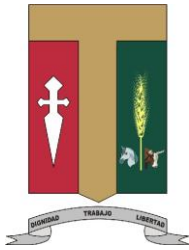
**7.2 Género:** Se evidenció que el mayor porcentaje de usuarios es de género femenino, representado en un 70%.



**7.3 ¿Con que frecuencia visita la comisaria de familia?:** Frente a la frecuencia las opciones elegidas por los usuarios, permiten evidenciar que las visitas de los usuarios no son muy constantes, ya que la frecuencia de mayor representación es la de 1 vez cada seis meses 55%.



**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**

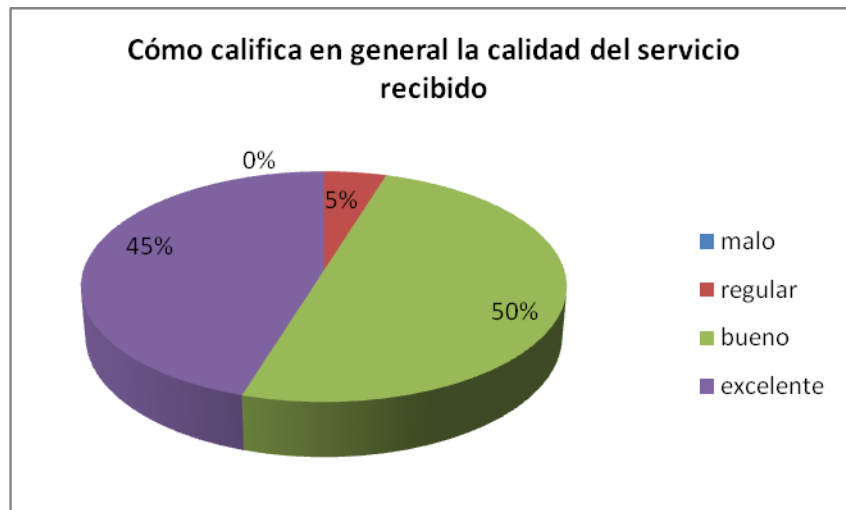


Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno

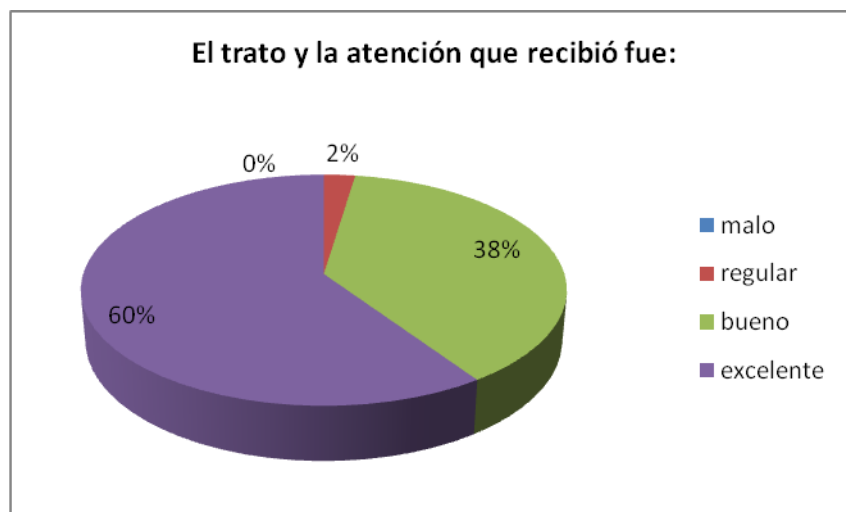


Los encuestados calificaron cada uno de los ítems de percepción de la atención, de la siguiente manera:

**7.4 Calidad del servicio:** Frente a la calidad del servicio recibido los resultados evidenciaron que un 95% de los usuarios están satisfechos y calificaron el servicio como bueno o excelente.



**7.5 Trato y atención:** En lo referente al trato y la atención, los usuarios calificaron como excelente en su mayoría con un 60% y regular tan solo el 2%.



**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**

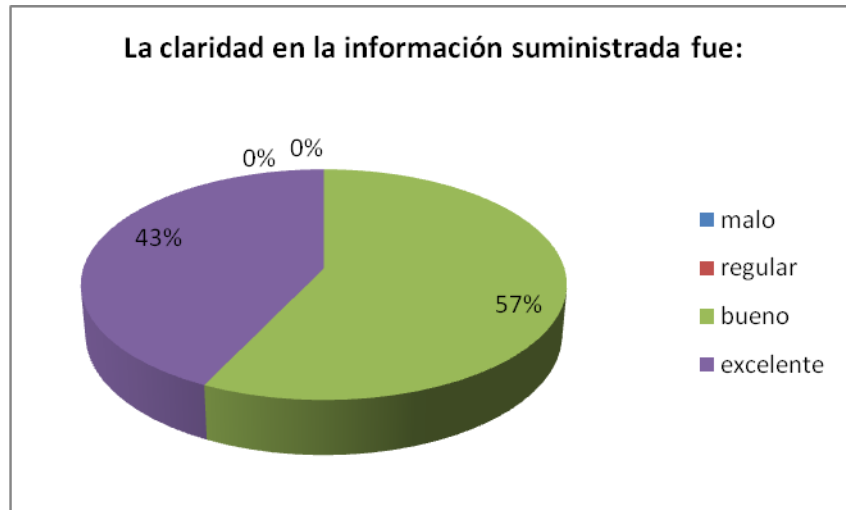




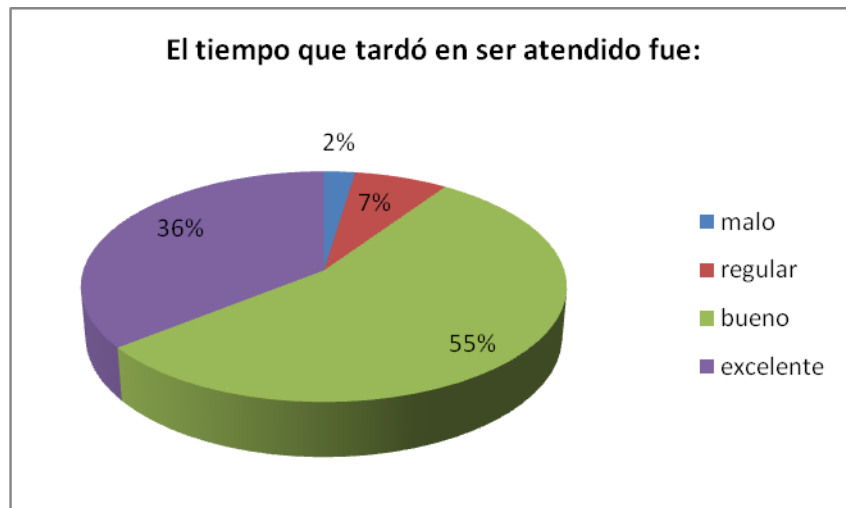
Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno



**7.6 Claridad de la información:** la calificación permite establecer que la información se entrega de manera clara ya que se obtuvo un 43% en excelente y 57% en buena.



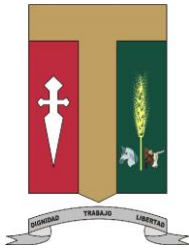
**7.7 Tiempo de espera:** En este ítem la calificación permite evidenciar que un porcentaje no muy representativo del 9%, califica como malo o regular el tiempo de espera y el restante 91 percibe como bueno o excelente el tiempo de espera.



**7.8 Sugerencias:** se recibieron sugerencias solicitando mejoras en: la puntualidad, el cumplimiento de las citas, la dotación de mejores equipos porque se han presentado problemas con la impresión, aumento del personal de la comisaria.

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**





**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



Analizados los resultados enunciados anteriormente, se concluye que los usuarios de la comisaria de familia tienen en general una buena percepción del servicio, es importante mejorar los tiempos de espera, ya que fue el único ítem que obtuvo algún % de calificación malo, es necesario analizar y tener en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio.

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La comisaria de familia de Tenjo, está conformada por un equipo interdisciplinario de 8 personas, de las cuales 6 son de planta y 2 contratistas de prestación de servicios, lo cual evidenció el cumplimiento del equipo mínimo establecido en el código de infancia y adolescencia.

El horario de la comisaria es de lunes a viernes de 7:30 a.m a 5:00 p.m. y la atención al público es de 8:00 a.m a 4:00 p.m., y en horario no hábil la comisaria de familia está en disponibilidad a través de su teléfono celular, lo cual aunque hoy permite garantizar la atención permanente, no garantiza la capacidad de respuesta inmediata, es importante que se estudie y planee la implementación gradual de mecanismos que permitan la atención permanente y continua, garanticen la capacidad de respuesta inmediata

Durante la vigencia 2014, la Comisaria dio apertura a 29 procesos de restablecimiento de derechos, los cuales según la muestra del 10% revisada se han desarrollado dando cumplimiento a las actividades y términos previstos en la ley.

Verificada la información de operativos, se encontró que en el 2014, se programaron y desarrollaron 6 operativos, se realizó revisión documental en una muestra de 2, se evidenciaron debilidades en los procesos del cumplimiento y asistencias a los talleres e incumplimiento a los artículos cuarto, quinto y sexto del Decreto 070 de 2012.

Revisado el informe y según las entrevistas realizadas a las profesionales de la comisaria las actividades de seguimiento, verificación de derechos y valoración, se están atendiendo de manera adecuada y según la complejidad de cada caso, se identificaron debilidades en la sistematización de la información y en la programación de actividades de verificación y seguimiento y demás actividades de campo, por insuficiente disponibilidad de vehículos, también se detectó falencias de parte de los funcionarios de la Secretaría de Desarrollo Institucional, en el proceso de entrega de citaciones y notificaciones, lo cual afecta la programación y los procesos directamente, ya que cuando no se notifica con el pleno lleno de requisitos, no se tendrá por hecha la notificación, ni producirán efectos legales las decisiones.

Según el informe recibido en la vigencia 2014, se tramitaron 282 diligencias de conciliación, se realizó verificación documental a 4, en los cuales se verificó cumplimiento del artículo 1 de la ley 640 de 2001, y de las demás actividades y términos establecidos por la ley, se encontró que el promedio de días entre la radicación y la realización de la audiencia es de 37 días, se evidenció que en algunas de estas diligencias no se hacen en presencia de la comisaria, quien funge para todos los efectos como el conciliador, lo que podría acarrear incumplimiento del artículo 5 de la ley 640 de 2001.

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios que han recibido o solicitado servicios en la comisaria de familia, se aplicó encuesta a 42 usuarios, teniendo en cuenta los siguientes criterios de prestación del servicio: calidad del servicio, el trato y la atención, claridad de la información, tiempo que tardó la atención, analizados los resultados se concluye, que los usuarios de la comisaria de familia tienen en general una buena percepción del servicio y es importante mejorar los tiempos de espera.

### **“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**



**Departamento de Cundinamarca  
Municipio de Tenjo  
Dirección de Control Interno**



**RECOMENDACIONES**

Diseñar e implementar herramientas de registro y sistematización de información, para garantizar la disponibilidad, consolidación, generación de estadísticas, presentación de informes y facilitar la consulta de la información de los diferentes procesos.

Planear la implementación de mecanismos que permitan garantizar la atención permanente y continua y dar estricto cumplimiento a lo estipulado en el artículo 87 de la ley 1098 de 2006.

Aumentar la disponibilidad de vehículos para el desarrollo y programación de las actividades de campo.

Generar mecanismos que permitan retroalimentar y motivar la asistencia de los padres a los talleres que se realizan como consecuencia de los operativos, para garantizar el impacto de los mismos.

Ejecutar acciones y medidas que garanticen el cumplimiento de lo establecido en el decreto 070 de 2012.

Establecer en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Institucional medidas y acciones, para mejorar el proceso de entrega de citaciones y notificación personal, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales.

Implementar controles y acciones para disminuir el promedio de días de la programación de audiencias y garantizar que en el desarrollo de las audiencias de conciliación este presente el conciliador, dando estricto cumplimiento a lo estipulado por la ley.

Implementar acciones para mejorar los tiempos de respuesta y para atender las sugerencias recibidas mediante la encuesta realizada.

Se firma en Tenjo Cundinamarca, a los veinte (25) días del mes de Agosto del año 2015.

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Marcela Delgado Guarnizo	Directora de Control Interno	

**“HONESTIDAD, CAMBIO Y RESULTADOS PARA LA PROSPERIDAD”**