

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 28	Mes: Abril	Año: 2022
-------------------------------------	----------------	-------------------	------------------

Macroproceso:	Gestión Estratégica
Proceso:	Gestión de direccionamiento estratégico
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	María Leonor Villamizar Gómez Jefe Secretaria General.
Objetivo de la Auditoría:	Realizar seguimiento, control y cumplimiento de los diferentes procedimientos establecidos en el modelo operacional por procesos de la Alcaldía de San José de Cúcuta, confirmando que se encuentran documentados, actualizados e implementados de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a cada procedimiento revisión del procedimiento interno.
Alcance de la Auditoría:	Procedimientos establecidos en el modelo operacional por procesos de la Alcaldía de San José de Cúcuta- Secretaria de Gobierno. Seguimiento al control de documentos, aplicación de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo) revisión TRD, Gestión de Calidad, Procesos y procedimientos, Implementación de Orfeo, Plan de Acción, Archivo y correspondencia, PQRSDf y MIPG.
Criterios de la Auditoría:	La documentación generada y establecida por la Alcaldía. Los requisitos legales aplicables para el cumplimiento de la Misión de la Alcaldía.
Metodología:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planeación de la Auditoría: Se revisada la normatividad aplicable y se elaborada la lista de verificación para evaluar el proceso de la Secretaria General -Área ventanilla única. ✓ Envío comunicaciones a la Secretaria General. ✓ Ejecución de la Auditoría. Reunión de entrevista con el auditado y aplicación de las Listas de Verificación para el área de ventanilla única. ✓ Revisión de Documentos: ✓ Caracterización del Subproceso actualizada. ✓ Evidencias de procesos y procedimientos del Subproceso. ✓ Implementación Tablas de Retención Documental (TRD) ✓ Gestión de Calidad. ✓ Proceso de gestión documental del subproceso. ✓ Revisión del archivo de gestión del subproceso. ✓ Plan de acción. ✓ Mapa de riesgos. ✓ PQRSDf.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATÉGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de ORFEO. ✓ MIPG. ✓ Validación evidencias aportadas por el Auditado. ✓ Consolidación del Informe de Auditoría.
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	15	Mes	03	Año	2022	Desde	23/03/2022	Hasta	31/03/2022	Día	28	Mes	04	Año	2022

Representante Alta Dirección	Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
	Freddy Alfonso Martínez Martínez	Freddy Alfonso Martínez Martínez
EQUIPO AUDITOR		
Ana Herlinda Mora Quintero	Karen Paola Soto Arias	Scarlett Valero Delgado
Andy Nikolay Gómez Sandoval	Jessica Andrea Albarracín Reyes	

RESUMEN EJECUTIVO

PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS DETALLADOS:

El proceso de auditoría inicia con la comunicación de carta de compromiso de fecha 07 de marzo de 2022 dirigida a la Secretaría de General con radicado N°2022100200020593.

Se envía mediante comunicación Interna, con Radicado No.2022100200021923, de fecha 08 de marzo de 2022, con asunto reunión de apertura de la Auditoría Interna al subproceso de Gestión Administración Municipal, Secretaría General - Área ventanilla única, para el día 15 de marzo de 2022.

El día 15 de marzo de 2022, se realiza la instalación de la Auditoría Interna al subproceso de Gestión Administración Municipal, Secretaría General - Área ventanilla única.

El día 17 de marzo de 2022, se envía comunicación interna con Radicado No.20221002000296833 a Secretaría General, se solicita información en cumplimiento a la etapa de planeación de la Auditoría a la ventanilla única.

El día 17 de marzo de 2022, se envía comunicación interna con Radicado No.2022100200029653 a Secretaría General, informando que se inicia el día miércoles 23 de marzo de 2022, la etapa de ejecución de la Auditoría Interna al subproceso de Gestión Administración Municipal, Secretaría General-Área ventanilla única.

 <p>República de Colombia ALCALDÍA DE San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

El día 22 de marzo de 2022, la Secretaria General, da respuesta a la solicitud de información Auditoria a Ventanilla Única, con radicado 202210200032533.

Posteriormente, durante los días del 23 al 31 de marzo de 2022, se realiza la etapa de ejecución de la Auditoria, con la entrevista al auditado y la aplicación de la lista de verificación.

El día 28 de marzo de 2022, a través del correo electrónico institucional se recibieron soportes con el nombre Evidencias a través del siguiente link de drive https://drive.google.com/drive/folders/1K-7WR3Jwl_LfNPaPGQ2_5UOsFpyka2y

Así mismo el Equipo Auditor, consulta la página web de la entidad, para comprobar la veracidad de algunas preguntas realizadas en la lista de verificación e igualmente se revisa la Caracterización del Subproceso Gestión de Administración Municipal de la Secretaria de General - Ventanilla única, así como la Gestión de Calidad, procesos y procedimientos, Archivo y correspondencia, Tabla de Retención Documental, Plan de acción, PQRSDF, Sistema gestión documental ORFEO, MIPG, valoración de riesgos y controles y se analizan las respuestas dadas a la lista de verificación.

El día 08 de abril de 2022, mediante Radicado No.2022100200049173, se envió Informe preliminar de Auditoria al Subproceso Gestión de Administración Municipal de la Secretaria de General - Ventanilla única, para su conocimiento revisión y réplicas del caso si hay lugar a ello.

Mediante Radicados No.2022102000056143, de fecha 22 de abril de 2022 y Rad 2022102000056563 del día 25 de abril de 2022, donde aceptan y rechazan los hallazgos con su justificación sin anexar evidencia alguna.

<p>PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORIA/ RECOMENDACIONES</p>

El equipo Auditor dando cumplimiento a la carta de compromiso enviada el día 07 de marzo de 2022, con N°2022100200020593, dirigida a la Secretaria General, a través del Sistema de Gestión documental ORFEO y correo electrónico. Se realizó entrevista y aplicación de la lista de verificación con una serie de preguntas que permitieron la ejecución del proceso auditor en cuanto a la caracterización del subproceso Gestión Administración Municipal, Secretaria General - Área ventanilla única y demás normas aplicables, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

SUBPROCESO GESTION ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, SECRETARIA GENERAL-ÁREA VENTANILLA ÚNICA.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

GESTION DE CALIDAD:

- A la pregunta si conoce la misión y visión, principios, valores y virtudes de la Alcaldía de San José de Cúcuta, la auditada manifiesta que Sí las conoce y que las ha visualizado en página web.
- Referente a si conocen la política y objetivos de calidad de la entidad, el auditado responde No conocerlos.
- A la pregunta de quiénes participan en la realización de su actividad, el auditado relaciona equipo de trabajo de ventanilla única y adjunta como evidencia cuadro Excel:

Personal de Planta.

NOMBRE	CARGO
CLAUDIA LILIANA SILVA SEPULVEDA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
YESSICA PAOLA URIBE ROJAS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
MIGUEL ANGEL CASAS VEGA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
RICARDO ALONZO RODRIGUEZ PARRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
JORGE ELIECER JAIMES MARQUEZ	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
KAROL YARIME MORA ORTEGA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
MARTHA LUCIA VEGA SIERRA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
SHIRLEY MIREYA CACERES GARCIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
EUGENIA ESTEFANIA ESCALONA SARMIENTO	AYUDANTE

Personal Contratado.

Año	Nombre del Contratista
2021	Maryury Fernanda García
2021	Yesenia Andrea Rengifo Bejarano
2021	Lisbeth Yanianny Ballesteros Franco
2021	Guillermo León Quiñonez Acevedo
2021	Yessica Alexandra Duarte Camargo
2021	Duban Arturo Granados
2022	Guillermo León Quiñonez Acevedo
2022	Estefania Pabón Florez
2022	Maryury Fernanda García
2022	Lisbeth Yanianny Ballesteros Franco
2022	Yesenia Andrea Rengifo Bejarano

- En cuanto a qué recursos utiliza para realizar el proceso, el auditado manifiesta que 9 auxiliares administrativos, 5 contratistas entre ellos 3 abogados y dos técnicos, equipos tecnológicos.
- A la pregunta de qué entradas y de cuál(es) proveedores las recibe para realizar sus actividades. El auditado responde: la papelería del área de almacén, los equipos tecnológicos de la Oficina TIC, prescripciones de comparendos, proyectos de vivienda, catastro, Fiscalía, Contraloría, personería.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

Confrontado con la caracterización del subproceso Gestión administración municipal, el auditado no relaciona las Solicitudes de acciones populares, Tutelas y Derechos de petición.

- A la pregunta de qué salidas / productos se generan de la realización de su actividad. El auditado responde que se recibe la PQRSDF por la página web, se hace un traslado donde se comunica al ciudadano donde se reasigno su petición por su competencia.

Confrontado con la caracterización del subproceso Gestión administración municipal, el auditado no relaciona el Formato Seguimiento de PQRSDF e Informes.

- En cuanto a la pregunta de qué indicadores le permiten hacer seguimiento a su actividad. El auditado manifiesta que el seguimiento a PQRSDF, tiempos de respuesta, mide el estado de las PQRSDF, cuántas están en trámite y cuántas vencidas y se generan las alertas a la dependencia responsable y el acta de estadísticas que tiene Orfeo con las TIC.
- Referente a qué auditorías de calidad se han realizado a la actividad de la ventanilla única. El auditado responde que ninguna.
- En cuanto a qué acciones correctivas se ha implementado en su actividad. El auditado manifiesta que el proyecto de derogación de la Resolución 0248 de 2017.

Analizada por el equipo auditor la respuesta dada, se concluye que aún no existe acción correctiva.

- A la pregunta qué acciones preventivas ha implementado en su actividad. El auditado responde que el protocolo de ingreso, procedimiento de tramite interno, protocolo de servicio al ciudadano y en propuesta oficina de servicio al ciudadano.

Analizada por el equipo auditor la respuesta dada, se concluye que aún no existe acción preventiva dado a que las acciones se encuentran en proyecto.

- En cuanto a qué mejoras ha implementado a su actividad en la ventanilla única. El auditado responde que adecuación locativa e implementación de seguimientos y anexa como evidencia seguimientos.

Se verifican las evidencias recibidas por el equipo auditor, confirmando las mejoras citadas por el auditado.

- A la pregunta qué formatos utilizan para el desempeño de sus funciones y anexar evidencia. El auditado responde que utilizan la Planilla de entrega de correspondencia de las dependencias Formato Entrega Correspondencia Versión 1. Cuando traen información con cd, la radicación se realiza por ORFEO y se lleva el documento en físico a las dependencias.

 <p>República de Colombia</p> <p>ALCALDÍA DE San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

Analizada la respuesta dada por el auditado, sólo manejan el Formato Entrega Correspondencia Versión 1, de fecha junio de 2011.

- Si se tiene dispuesto a los ciudadanos un buzón de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, cada cuánto es revisado y evidencia de su existencia y funcionamiento. El auditado responde que no se tiene buzón de PQRSDF y manifiesta que no se ve necesidad de implementar buzón de sugerencias.

Se analiza la respuesta dada por el auditado, la cual es contraria a lo establecido en la resolución 0248 de 2017, en su artículo 25, al no contar con buzón de sugerencias.

- A la pregunta que si en caso de queja a la actividad de ventanilla única se da traslado a qué dependencia. El auditado responde que a la Oficina de Control Interno disciplinario.
- En cuanto a si se realiza atención presencial al público y si se cuenta con una ventanilla de atención preferencial y como funciona. El auditado responde que NO se realiza atención presencial, solo se da orientación al ciudadano por parte de un funcionario en un portón de la Alcaldía desde adentro.

El equipo auditor constato que la información y orientación que se da al ciudadano es clara, sin embargo, no queda un registro de la atención brindada. Se evidencia el incumplimiento con el artículo 25 de la Resolución 0248 de 2017, el cual establece los lineamientos de la atención presencial.

- Si se da a conocer al público el horario de atención y si se tiene publicado en un lugar visible. El auditado manifiesta que se tiene publicado el horario en una de las entradas a la Alcaldía.

Verificado por el equipo auditor, efectivamente se encuentra publicado el horario en el sitio referenciado. Sin embargo, se pudo observar que en la ventanilla única no se tiene fijado el horario de atención al ciudadano.

- En referencia a la atención virtual al público, por qué medios se da a conocer el proceso de radicación. El auditado relaciona: las redes sociales, página web, videos y publicaciones en los televisores dentro de la alcaldía.

Confrontada la respuesta dada por el auditado, se evidencian las respectivas publicaciones, las cuales fueron también allegadas al proceso auditor.

- En cuanto a si se generó Acto Administrativo que reglamenta la atención presencial y virtual de la ventanilla única durante la Pandemia COVID-2019 y anexar evidencia. El auditado referencia el Decreto 008 del 06 de enero de 2021, de no realización de atención presencial sino virtual. Igualmente, el auditado allega demás decretos que dan lineamientos a la atención al ciudadano: Decreto 0153 del 30 de mayo de 2020, Decreto 0190 del 15 de julio de 2020, Decreto 203 del 31 de julio de 2020 y decreto 545 del 26 de

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATÉGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

noviembre de 2020, en los cuales se evidencia las medidas adoptadas durante la emergencia.

- A la pregunta si existe algún instructivo que guie a los usuarios para realizar el proceso de radicación de PQRSDf y cómo opera. El Auditado manifiesta que si existe y comparte evidencia de video en redes sociales Instagram, Facebook y volante publicitario del paso a paso para radicar PQRSDf. Lo anterior fue verificado por el equipo auditor.
- En cuanto a si la plataforma de radicación virtual se encuentra abierta en cualquier momento al público. El auditado responde que SI se encuentra disponible la plataforma en ese horario.
- A la pregunta si cualquier ciudadano puede acceder fácilmente a la ventanilla única sea presencial o virtual. El auditado responde que presencial no hay atención en la ventanilla, en casos especiales se brinda una asesoría y se le ayuda al ciudadano a tramitar la respectiva solicitud virtual.

El equipo auditor evidencia el incumplimiento con el artículo 25 de la Resolución 0248 de 2017, el cual establece los lineamientos de la atención presencial.

- Si se realiza medición de la percepción del ciudadano – usuario del servicio de ventanilla única y de qué manera. El auditado manifiesta que No se realiza, que se está trabajando en una ficha metodológica para la implementación de encuestas.
- En cuanto a si existe un funcionario encargado de asesorar al ciudadano en el trámite a realizar virtual o presencial. El auditado responde que existen orientadores flotantes que son cinco (5), solo personal de ventanilla única un funcionario y los otros cuatro (4) son de la oficina de TIC los cuales se encuentran en capacitación para cuando se active la atención al público.

Se observa por el equipo auditor que se orienta al ciudadano para realizar el trámite de radicación virtual, no se evidencia atención presencial, contraviniendo artículo 25 de la Resolución 0248 de 2017 que reglamenta el procedimiento para las PQRSDf.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- A la pregunta si cuenta la ventanilla única con lineamientos y procedimientos documentados y si existe Manual para el manejo de la ventanilla única. El auditado referencia la resolución 0248 de 2017 y que no existe Manual de la ventanilla única.
- En cuanto a qué normativa se rige el procedimiento de la ventanilla única. El auditado referencia la resolución 0248 de 2017.

De lo anterior el equipo auditor concluye que la resolución 0248 de 2017, por medio de la cual la Alcaldía de San José de Cúcuta, reglamenta el trámite interno de las PQRSDf,

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

se encuentra desactualizada, en razón a que el procedimiento que se aplica actualmente no se contempla en la Resolución.

Analizada la respuesta dada por el auditado, no referencia el Acuerdo 060 de 2001, emanado del Archivo General de la Nación.

- En cuanto a cómo se interrelaciona la ventanilla única con los demás procesos de la organización. El Auditado manifiesta que se interrelaciona con la recepción de la información recibida a través del sistema de gestión documental, la cual es asignada al personal de ventanilla única para su reasignación a la dependencia de la administración municipal que corresponde el trámite de la PQRSDF.
- Referente a si se ha socializado con las demás dependencias la actividad que realiza la ventanilla única y anexar evidencia. El auditado manifiesta que si se ha socializado y anexa evidencia de presentación realizada al Consejo de gobierno el día 07 de julio de 2021.

Confrontada por el equipo auditor la evidencia aportada por el auditado, se confirmó que se realizó la socialización de la actividad de la ventanilla única.

- En cuanto a cuál es el procedimiento para la recepción de documentos (pqrsdf). El auditado relaciona: El ciudadano radica en la página web, llega al usuario el radicado de ventanilla, ventanilla asigna a un funcionario para que este reasigne a la dependencia correspondiente. Si el documento no es de competencia de la dependencia se devuelve a ventanilla para el proceso de traslado y comunicación al ciudadano.

Analizada la respuesta dada por el auditado, el equipo auditor concluye que este procedimiento no se encuentra actualizado y el auditado no referencia el *formato de control y seguimiento* diligenciado, para establecer los tiempos de respuesta y generar las respectivas alertas.

- A la pregunta cuáles son los medios oficiales para la recepción de las peticiones presentadas por el ciudadano. El auditado responde que el canal virtual.

Verificado por el equipo auditor la Resolución 0248 de 2017, en su artículo 25 establece los canales oficiales: Punto de radicación (oficina de atención al ciudadano), página web, correo electrónico, atención presencial y buzón de sugerencias. No siendo referenciados todos por el auditado.

Así mismo, no se refieren las peticiones verbales contempladas en el artículo 14 de la Resolución 0248 de 2017, la cual se debe realizar en la Oficina de atención al ciudadano.

- En cuanto a cuál es el procedimiento para la recepción de las pqrsdf provenientes de correos certificados. El auditado detalla: Se recibe de la entidad (correo certificado),

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

se radica en el sistema Orfeo, se realiza la reasignación, se genera la planilla y se entrega la documentación en físico a la dependencia correspondiente.

Analizada la respuesta dada del auditado, el equipo auditor concluye que este procedimiento no se encuentra documentado.

- Referente a cuál es el procedimiento para dar respuesta a las pqr sdf depositadas en buzón de sugerencias. El auditado manifiesta que no se maneja buzón de sugerencias.

Revisada la Resolución 0248 de 2017, por el equipo auditor, en su artículo 26 establece el buzón de sugerencias dentro de los canales oficiales.

- A la pregunta de cuántas pqr sdf se reciben mensualmente, de manera presencial y virtual. El auditado responde que entre 4000 a 5000 pqr sdf por mes, también se radican tutelas y otros tipos documentales. En cuanto a si realizan seguimiento a las tutelas, el auditado indica no realizarse.

De acuerdo a las evidencias enviadas en archivo Excel por el auditado, en los meses de octubre de 2021, se recibieron 4697, en noviembre de 2021, se recibieron 4850, en diciembre 2021 se recibieron 3538, en enero 2022, se recibieron 3703 y en febrero de 2022, ORFEO no ha permitido la clasificación.

- Referente a cuál es el procedimiento para la clasificación de documentos (pqr sdf). manifiesta el auditado que la clasificación la realiza el ciudadano cuando radica a través del sistema de gestión documental la pqr sdf.

Analizada la respuesta dada del auditado, el equipo auditor concluye que este procedimiento no se encuentra actualizado dentro de la caracterización de la Administración de pqr sdf del subproceso de Gestión administración municipal.

- En cuanto a cuál es el procedimiento para la distribución de las pqr sdf. El auditado manifiesta que se rige por la resolución 0248 de 2017.

El auditado no referencia el acuerdo 060 de 2001, emanado del Archivo General de la Nación *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”*

- A la pregunta qué formatos se utilizan para el proceso de distribución de pqr sdf. El auditado relaciona el Formato de Correspondencia Versión 1 de junio de 2011 y el Formato de seguimiento a PQR SDF, versión 3 de 2017.

- Referente a cuántos radicados son devueltos diariamente a los peticionarios y por qué motivos. El Auditado responde que la ventanilla única no devuelve, sino es competente se corre traslado y se notifica al usuario.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- En cuanto a qué mecanismos de seguimiento y/o verificación y que acciones se toman con respecto a los resultados de los seguimientos a los pqr sdf. El auditado manifiesta que exaltando a los que van bien en el informe de PQRSDf y a los que no dan respuesta en términos de ley se realiza un Acta de compromiso cómo se va a contestar y los tiempos.
- Si se cuenta con un proceso documentado para la remisión de pqr sdf a las dependencias de la alcaldía. El auditado señala el Decreto 0248 de 2017.
- A la pregunta qué seguimiento realiza la ventanilla única a las pqr sdf remitidas a las diferentes dependencias de conformidad con los términos legales. El auditado responde: Se realiza un seguimiento del estado en que se encuentra cada PQRSD y de acuerdo a los resultados obtenidos, se reúne con cada dependencia que tiene pendientes por respuesta, donde se establecen compromisos para que se dé el trámite correspondiente.

De acuerdo a las evidencias adjuntas por el auditado se pudo verificar que efectivamente si se reúne con cada dependencia para socializar las PQRSDf pendientes, adjuntan actas de reunión donde se establecen compromisos, listados de asistencia, formato en Excel del seguimiento de los compromisos por cada dependencia de la administración Municipal.

- Si se tiene la estadística de las entradas de pqr sdf que recibe la alcaldía desde octubre de 2021 a febrero de 2022 y anexar evidencia. El auditado adjunta un cuadro en formato Excel donde relaciona lo siguiente:

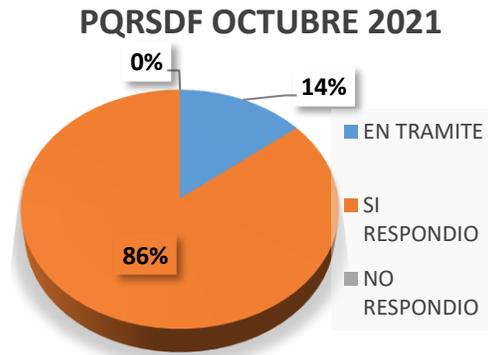
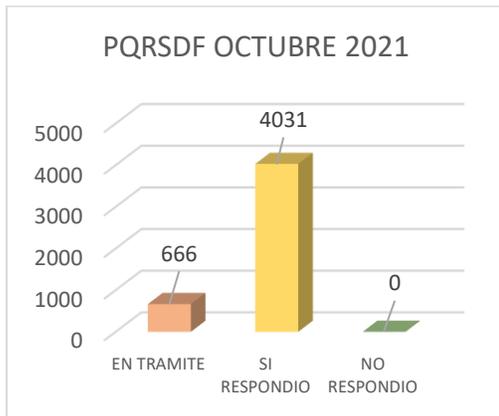
MES	PQRSDf RECIBIDAS		
	EN TRAMITE	CON RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
OCTUBRE	666	4031	4697
NOVIEMBRE	806	4044	4850
DICIEMBRE	604	2934	3538
ENERO -2022	283	3420	3703
FEBRERO	ORFEO CLASIFICACION	NO RESPUESTA	PERMITE LA
TOTAL	2359	14429	16788

Se evidencia que a través del sistema de gestión documental Orfeo, el área de ventanilla única no ha podido realizar el seguimiento correspondiente a cada pqr sdf recibidas a partir del 01 de febrero de la presente vigencia, ante la imposibilidad de realizar este seguimiento veraz y oportuno se está incumpliendo lo establecido en parágrafo 1 del artículo 11 de la resolución 0248 de 2017.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

MES DE OCTUBRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
4697	666	4031	0

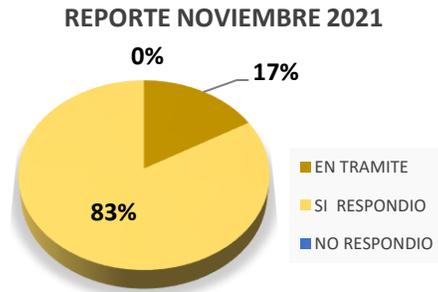
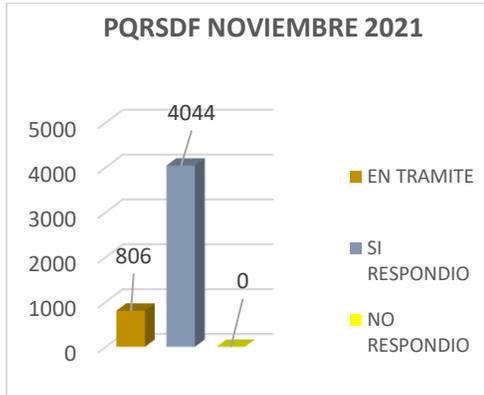


Durante el mes de octubre del 2021 el área de ventanilla única recibió un total de 4.697 PQRSDF, en el cual se le ha dado respuesta a un total de 4.031 con un porcentaje de cumplimiento del 86%, así mismo, quedando en trámite por dar respuesta en términos de Ley a 666 con un porcentaje del no cumplimiento de 14%.

MES DE NOVIEMBRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
4850	806	4044	0

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso



Durante el mes de noviembre del 2021 el área de ventanilla única recibió un total de 4.850 PQRSDF, en el cual se le ha dado respuesta a un total de 4.044 con un porcentaje de cumplimiento del 83%, así mismo, quedando en trámite por dar respuesta en términos de Ley a 806 con un porcentaje del no cumplimiento de 17%.

MES DE DICIEMBRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
3538	604	2934	0

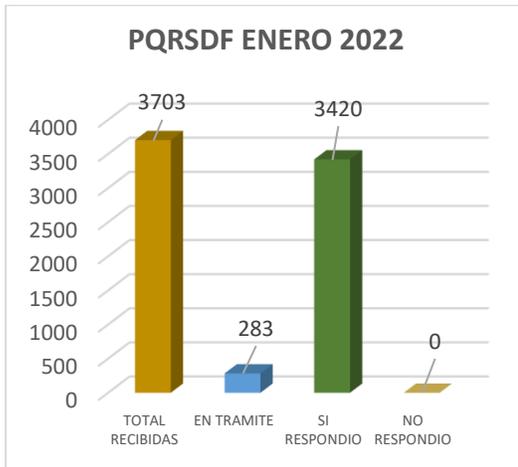


Durante el mes de diciembre del 2021 el área de ventanilla única recibió un total de 3.536 PQRSDF, en el cual se le ha dado respuesta a un total de 2.934 con un porcentaje de cumplimiento del 83%, así mismo, quedando en trámite por dar respuesta en términos de Ley a 604 con un porcentaje del no cumplimiento de 17%.

MES DE ENERO 2022

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

TOTAL RECIBIDAS	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
3703	283	3420	0



Durante el mes de enero del 2022 el área de ventanilla única recepcionó un total de 3.536 PQRSDF, en el cual se le ha dado respuesta a un total de 3.703 con un porcentaje de cumplimiento del 92%, así mismo, quedando en trámite por dar respuesta en términos de Ley a 283 con un porcentaje del no cumplimiento de 8%.

- En cuanto a si los usuarios pueden hacer seguimiento en tiempo real del estado de su pqrsdf. El auditado indica: que si, a través de la plataforma de Orfeo le permite ver la trazabilidad desde el momento que hacen la radicación hasta su finalización.

Se realizó una revisión inicialmente en la página web en la opción de *Consultas pública de documento y Pqrs* a través del siguiente link <http://orfeo.cucuta.gov.co/pqrs/frontend/web/index.php> en la cual se evidencia que se puede hacer seguimiento del estado real de las pqrsdf.

Posteriormente el día 07 de abril de 2022, se ingresó nuevamente a la plataforma para hacer la verificación correspondiente y no se pudo hacer el seguimiento, apareciendo un texto: No se encontraron resultados. Lo que evidencia que existe intermitencia para que funcione en algunas ocasiones.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso



- Si se han realizado modificaciones recientemente al procedimiento de radicación y anexar evidencia. El auditado manifiesta que es en el que se está trabajando.

Revisada las evidencias adjuntas se constató, que existe una propuesta de actualización de la resolución de PQRSDF y del procedimiento interno del trámite a pqr sdf.

- A la pregunta qué consecutivos se manejan para las entradas y salidas de comunicaciones y anexar evidencia. El auditado indica que el número de radicado de entrada y salida que genera el sistema de Gestión documental Orfeo.
- En cuanto a si las comunicaciones recibidas en ventanilla única cumplen con fecha de recibido, destinatario, remitente, asunto y tiempos de respuesta acorde con la normativa y anexar evidencia. El auditado manifiesta que Si, en el caso de anónimo no aparece en el sistema.
- Si se ha capacitado al personal de la ventanilla única en los cambios que se han presentado. El auditado responde sí.

De acuerdo a la revisión de los documentos adjuntos como: actas de reunión, lista de asistencia, se observó que se ha capacitado al personal de Ventanilla Única.

- A la pregunta cada cuánto se realizan capacitaciones al personal que participa de la actividad de ventanilla única y en qué temas se han capacitado. Indica el auditado que no tienen tiempos estipulados para las capacitaciones.
- Si al personal que se ha vinculado a la ventanilla única en el 2021-2022, se le ha realizado proceso de inducción y reinducción. El auditado manifiesta que Si.

De acuerdo a las evidencias adjuntas por el auditado se dio capacitación general - temas: políticas de gestión documental, cuadro de clasificación documental, tabla de retención documental, programas de gestión documental, plan institucional de archivo, inventarios

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

documentales, sistema integrado de conservación, banco terminológico de series y subseries documentales y manual de gestión documental.

- En cuanto a cuál es el procedimiento de la ventanilla para la radicación de cuentas de los contratistas y si se encuentra documentado. El auditado manifiesta que NO existe procedimiento.

Se evidencia que a la fecha no existe un procedimiento establecido para la radicación de cuentas por el sistema de Gestión Documental Orfeo.

- A la pregunta si cuenta la ventanilla con planes de mejoramiento vigentes, con que entes de control. El auditado responde que, sí, tiene un hallazgo en el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA)

Al área de ventanilla única le corresponde el hallazgo 6 que tiene establecida 2 metas, se evidencia que no presenta un avance significativo para superar el hallazgo del PMA

- En cuanto a qué acciones ha implementado ventanilla única para dar cumplimiento a los planes de mejoramiento. El auditado manifiesta: Se modificó el letrero de los horarios de atención al ciudadano. Se anexa foto del aviso que figura en la entrada de la alcaldía:



- Se evidencia en la puerta principal de la Alcaldía Municipal, el letrero donde indica el horario de atención al ciudadano, quedando pendiente el letrero de la parte interna de la Alcaldía ubicado en la Ventanilla Única.
- A la pregunta qué porcentajes de avances tienen las acciones propuestas para el cumplimiento de los planes de mejoramiento y qué acciones se encuentran pendientes. El auditado manifiesta Aproximado si es una serie de actividades se puede decir que un 70 a 80 porcentaje. Falta superar la revisión del jefe y el equipo de trabajo. De las acciones se puede decir que las acciones pendientes son los procedimientos.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

De acuerdo a la visita de control realizada el 24 de septiembre de 2021 por el Archivo General de la Nación (AGN) no se superó el hallazgo de la ventanilla única, se evidencia que posterior a la visita de control hasta la fecha, no presentan un avance significativo para superar el hallazgo del PMA.

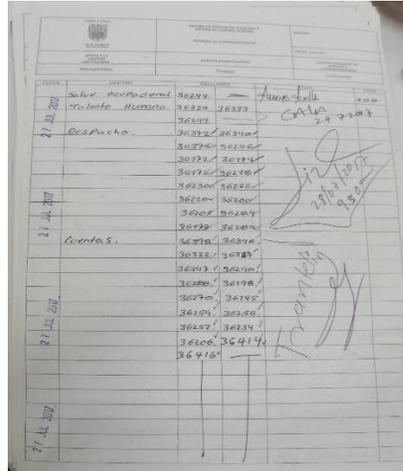
- Si se han delegado los funcionarios responsables para las firmas de las comunicaciones y evidencia. El auditado responde que es el jefe encargado de los procesos.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

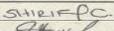
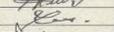
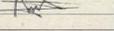
- A la pregunta si conoce las TRD de Secretaria General. El auditado responde que sí tienen conocimiento de las TRD.
- En cuanto a cuál es el código de su área. El auditado refiere que el código del área de ventanilla única es 10200.
- Referente a cuántas series documentales están asignadas a su subproceso. El auditado manifiesta que en la secretaria general es una sola TRD, se mira dependiendo a la que se necesite en base a la general.
- En cuanto a cuántas subseries documentales están asignadas a su subproceso. Manifiesta el auditado que son las mismas de la secretaria general.
- Conoce cuáles y que son los tipos documentales. El auditado indica que manejan: Comunicaciones, solicitudes, peticiones, propuestas, tutelas, invitaciones, despachos comisorios, acciones populares, fallos.
- Durante la vigencia 2021 - 2022 han actualizado las tablas de retención documental. El auditado refiere que las últimas actualizaciones son del 2019 y que éstas están en proceso de actualización.

Verificado por el equipo auditor la respuesta dada por el auditado, se concluye que el formato de planillas de correo certificado no se encuentra incluido dentro de las TRD de secretaria general.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso



- Si se ha capacitado al equipo de trabajo de la Ventanilla Única en lo referente a TRD y anexar evidencia de la participación. El auditado manifiesta que si se han hecho capacitaciones y allegan al equipo auditor la evidencia del listado de asistencia referente a: capacitación general – temas: Política de Gestión Documental, Cuadro de Clasificación Documental, Tablas de Retención Documental, Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Inventarios Documentales, Sistema Integrado de Conservación, Banco Terminológico de Series y Subseries Documentales y Manual de Gestión Documental.

República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		VERSIÓN: 1		
APOYO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Macroproceso		GESTIÓN ADMINISTRATIVA Proceso		FECHA: Junio 2011 GESTIÓN DOCUMENTAL ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Subproceso		
PROCESO Gestión Documental	FECHA 18 de febrero del 2022.	SUBPROCESO HORA	09:00 a.m. a 11:00 a.m. <input checked="" type="checkbox"/> CAPACITACION <input type="checkbox"/> REUNION			
LUGAR Tarima Plazoleta Luis Carlos Galán Sarmiento -1 piso Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	TEMA Capacitación general - temas: Política de gestión documental, Cuadro de Clasificación Documental, Tabla de Retención documental, Programa de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivos, Inventarios Documentales, Sistema integrado de conservación, Banco terminológico de series y subseries documentales y Manual de gestión documental.					
NOMBRES Y APELLIDOS SHIRLEY PATRICKA CAJEDAS Ricardo A. Rodríguez Parra Martha Lucía Ortega Argelia Vanessa Rojas R.	CÉDULA 602628630 1096271242 518627655 1090431174	ENTIDAD / AREA ADMINISTRATIVA Sec. General Ventanilla Sec. General Ventanilla S. Gobierno Comunas Temblores P.	CARGO Aux. Adm. Gen. Aux. Adm. Secretaria	CELULAR 3128116439 3123944366 322438939 317291998	CORREO ELECTRONICO shirley.cajedas@cwta.guc.co ricardo.rodriguez@cwta.guc.co martha.ortega@cwta.guc.co argelia.v.rojas@cwta.guc.co	FIRMA    

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

- A la pregunta si el equipo de trabajo de Ventanilla Única conoce la Ley General de Archivo y cuál es. El auditado manifiesta que si saben cuál es la Ley General de Archivo.

Se evidencia el desconocimiento del acuerdo 060 del 30 octubre del 2001, emanado del Archivo General de la Nación, que “establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- En cuanto a si Ventanilla única cuenta con un archivo organizado de conformidad con la Ley general de archivo. El auditado manifiesta que en el área de ventanilla única no manejan un archivo.
- A la pregunta si las carpetas y las cajas de archivo se encuentran debidamente rotuladas, El auditado manifiesta que no están archivando, sólo trabajan con planillas de entrega de correo certificado.

El equipo auditor toma una muestra de la organización del archivo desde 2020 y se evidencia que las cajas no se encuentran rotuladas, las carpetas no están diligenciadas en su caratula y no se ha catalogado como serie o subseries.



- A la pregunta si en Ventanilla Única, existe un fondo acumulado de archivo. El auditado manifiesta que no tienen un fondo acumulado de archivo.

Verificado por el equipo auditor, la respuesta dada por el auditado, se concluye que si existe un pequeño fondo acumulado de vigencia 2019 hacia atrás.

- En cuanto a si Ventanilla única cuenta con soporte de transferencia de información al archivo central. El auditado manifiesta que ventanilla única no ha realizado transferencias al archivo central.
- A la pregunta si conoce el FUID (Formato Único de Inventario Documental) y si se cuenta con FUID elaborado y actualizado, de qué vigencias. El auditado manifiesta que no tienen el formato FUID, están a la espera de que archivo actualice el formato.

Analizado por el equipo auditor la respuesta dada por el auditado, se concluye que existe un formato FUID estandarizado para todas las dependencias, con su instructivo y se encuentra en proceso de actualización son las Tablas de Retención Documental.

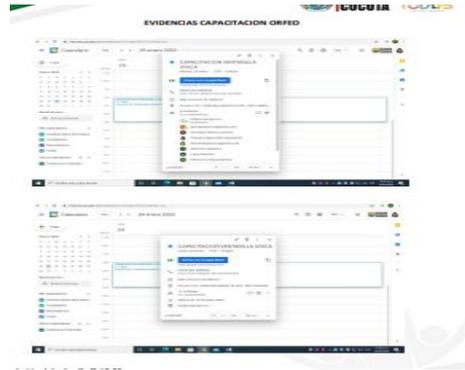
 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

IMPLEMENTACION DE ORFEO

- En cuanto a qué formato genera el sistema de gestión documental ORFEO para el seguimiento de PQRSDF y anexar evidencia. El auditado relaciona que no se ha podido trabajar en el formato porque hay muchas inconsistencias en cuanto a que no genera toda la información de las PQRSDF, ya que venían trabajando desde el formato V3 que se podía descargar del sistema de gestión documental SIEP.

Analizado por el equipo auditor, la respuesta dada por el auditado se evidencia falta de coordinación con la Oficina de TIC, para generar formatos y reportes que permitan realizar un seguimiento completo al manejo de las PQRSDF.

- En cuanto a si se han realizado capacitaciones a los funcionarios de la ventanilla única en la implementación del nuevo sistema documental ORFEO. El auditado manifiesta que si se han hecho capacitaciones y que las realizó la Oficina de TIC, implementando el nuevo software y allegan las evidencias de las capacitaciones al equipo auditor.



PLAN DE ACCION

- A la pregunta cuenta la ventanilla única con un Plan de acción de la vigencia 2022 y qué actividades tienen incluidas y anexar evidencia. El auditado manifiesta que si cuenta con dos actividades durante las vigencias 2021 y 2022, de las cuales se relaciona en 2022: Radicación y reasignación de PQRSDF y otros tipos documentales que ingresan a la Alcaldía de San José de Cúcuta. 2. Seguimiento al proceso de brindar respuesta oportuna a la comunidad sobre las PQRSDF presentadas. Se adjunta Plan de acción 2022.

Verificada la respuesta dada por el auditado con la evidencia del Plan de acción, se observa que el auditado tiene conocimiento de las actividades con las que participa en el Plan de acción de la Gestión Administración Municipal - Secretaria General.

- Sobre si la ventanilla única cuenta con el procedimiento para el monitoreo de los planes de acción y qué formatos utiliza para la elaboración del plan y presentación de avances. El auditado informa que el seguimiento se realiza trimestralmente por parte del

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

Departamento Administrativo de Planeación Municipal quien envía formato para elaboración del Plan a Secretaria General y el seguimiento se realiza mediante al cuadro de mando integral.

Verificado el Plan de Acción, se evidencia monitoreo al Plan de Acción, con su avance trimestral.

- Si la Subsecretaria elabora o cuenta con un cronograma de Actividades y tiene responsables asignados y anexar evidencia. El auditado manifiesta que el cronograma de las actividades está en el plan de acción de la Dependencia y anexa como evidencia el Plan de acción de la Secretaria general.

Analizada la respuesta dada por el auditado, se evidencia en Acta No.2 del 18 de enero de 2022, la asignación de actividades de la dependencia.

INFORMES PQRSDF

- A la pregunta si conoce y dan cumplimiento con la resolución 0248 de 2017, procedimiento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). El auditado responde conocerla, y se le está dando aplicabilidad.

Revisadas la evidencias aportadas por el auditado, se observa que están allegando a cada dependencia de la administración municipal mediante correos la resolución 0248 de 2018, el decreto 053 y se anexa el formato V3 de PQRSDF.

- En cuanto a cómo se realiza el seguimiento a PQRSDF la actividad de ventanilla única. El auditado manifiesta que realizan semanalmente seguimiento a las PQRSDF enviadas a las dependencias y hacen un informe mensual para presentar al consejo de gobierno.
- A la pregunta de cada cuánto reporta la ventanilla única el informe de las PQRSDF y qué área lo remite. El auditado manifiesta que realiza un informe y lo comparte al consejo de gobierno, donde se remite a los grupos de WhatsApp enlaces Orfeo.
- En cuanto a cuántos PQRSDF se han presentado a la actividad de ventanilla única desde octubre de 2021 a febrero de 2022. El auditado manifiesta que no han llegado a la actividad de ventanilla única PQRSDF.
- Si las PQRSDF presentadas a la ventanilla única de octubre de 2021 a febrero de 2022, si fueron resueltas en términos de ley, anexar evidencia. El auditado responde que no aplica, la pregunta porque a su actividad no han llegado PQRSDF.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

- En cuanto a si conoce y maneja la matriz del formato en Excel Versión 3 del seguimiento a PQRSDf, y en caso afirmativo anexar un formato diligenciado. El auditado manifiesta conocer el formato Versión 3, pero no se maneja en ventanilla única y que se maneja desde la Secretaria General.
- A la pregunta qué medidas se adoptaron para la recepción PQRSDf durante la pandemia COVID-19 y anexar evidencia. El auditado manifiesta que se implementó desde el 22 de febrero del 2021, la recepción de PQRSDf por la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta y anexan los siguientes decretos de emergencia sanitaria: Decreto 008 del 6 Enero del 2021, Decreto 0153 del 30 de mayo del 2020, Decreto 190 de julio 2020, Decreto 203 del 31 de julio 2020 y Decreto 545 26 de noviembre del 2020.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

- A la pregunta si ha recibido la ventanilla única socialización y/o capacitación en cuanto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El auditado manifiesta que, si han recibido capacitación de MIPG los asesores de la secretaria general en la ventanilla única, para lo cual anexan evidencia fotográfica de las participaciones.
- En cuanto a en qué políticas de gestión y desempeño institucional participa la ventanilla única y qué actividades ha desarrollado para la implementación de dichas políticas, anexando evidencias. El auditado manifiesta que participan en la Política de servicio al ciudadano y anexa evidencia foto de reunión virtual del 26 de enero de 2022, de revisión de componente atención al ciudadano.
- Si cuenta la ventanilla única con el mapa de riesgos administrativos o de gestión, documentado, actualizado y publicado y anexar evidencia. El auditado manifiesta que cuentan esta actividad está dentro de los procesos de secretaria general y que participan en el mapa de corrupción y en el mapa de riesgos de gestión administrativa y anexan como evidencia en formato Excel lo correspondiente a la gestión administrativa.

Verificado por el equipo auditor el Mapa de riesgos de gestión administración municipal formato DAPM se evidencia que la actividad de ventanilla única figura dentro del Mapa de riesgos de gestión de la secretaria general, encontrándose publicada en la página web de la alcaldía los mapas de riesgos de 2021, pero no se evidencia actualización durante la vigencia 2022.

- A la pregunta si el personal de ventanilla única ha recibido capacitación para conocimiento y elaboración del mapa de riesgos administrativos o de gestión. El auditado respondió que se realizó capacitación de abril a junio de 2021 y envía evidencias de la participación.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Versión: 1</p>
	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

Confrontada la respuesta dada por el auditado, se evidencio Acta de fecha del 28 de julio de 2021, en la cual se hizo la definición de estrategias para la formulación de riesgos de gestión en los procesos que lidera la secretaria general.

- En cuanto si la ventanilla única ha identificado nuevos riesgos administrativos o de gestión con la implementación virtual (ORFEO) y qué controles han realizado para mitigar dichos riesgos y anexar evidencia. El auditado manifiesta que NO se ha realizado actualización de riesgos de gestión relacionados con la implementación virtual del procedimiento de pqr sdf.
- A la pregunta si conocen los resultados del IDI - MIPG, producto de la información suministrada en el FURAG 2020 y qué acciones se han tomado en la mejora del índice de las políticas en las que participan y anexar evidencia. El auditado refiere que se formuló en el Plan de acción de 2022, la Política de atención al ciudadano, se recibió capacitación para saber cuántos puntos aumento el IDI en el resultado.

El auditado no referencia el resultado del IDI-MIPG, producto de la información suministrada en el FURAG 2020, el cual para la vigencia 2020 fue de 69.3 puntos.

- En cuanto a si se ha socializado la Política de gestión documental con el personal que labora en la ventanilla única y anexar evidencia. El auditado responde No recordar, no tener conocimiento, ni se anexa evidencia.

PARTICIPACION CIUDADANA

- A la pregunta si la ventanilla conoce la política de servicio al ciudadano. El auditado manifiesta SI y anexa evidencia de la Política vigencia 2021 y 2022.

Verificada por el equipo auditor la respuesta dada por el auditado, se observa que se realizó un autodiagnóstico para la realización del plan acción de la política de servicio al ciudadano, donde se incorpora a tener en cuenta la actualización de la Resolución 0248 de 2017 o la creación de un nuevo acto administrativo para la conformación de un grupo interno de ventanilla única, manejo de pqr sdf y atención al ciudadano.

- En cuanto a qué estrategias y/o acciones implementó la ventanilla única para fomentar la participación ciudadana y anexar evidencia. El auditado responde que a través de campañas en redes sociales (Facebook, Instagram, Twiter, Instagram y tik tok) y utilización página web.
- A la pregunta qué mecanismos de participación ciudadana utilizó la ventanilla única para mantener el dialogo público en el marco de la pandemia covid-19. El auditado manifiesta que se contó con un funcionario orientador y a través de la plataforma web.

El equipo auditor pudo evidenciar que se dio como mecanismo de atención ciudadana por parte de la ventanilla única, la página web y el orientador.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

- En cuanto a si se cuenta la ventanilla única con la caracterización de sus grupos de valor y anexar evidencia. El auditado responde que se hizo una caracterización de los usuarios desde la secretaria general y anexa documento de caracterización de usuarios.

El equipo auditor verifico la caracterización de usuarios aportada por el auditado, documento sin fecha, sin responsable de elaboración, sin firma de elaboración, sin control del documento.

PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- A la pregunta si la ventanilla única ha implementado estrategias, procesos y/o procedimientos para la seguridad y privacidad de la información. El auditado responde que desde los lineamientos de la oficina de TIC y la Política de seguridad e Información 2021.

Durante el proceso de la auditoria a ventanilla única, se evidencio por parte del equipo auditor, en la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta, que existe PQRSDF, bajo el nombre de *Registrar pqrs Anónimo*, las cuales tienen abierto al público la visualización de la información personal del solicitante como: Solicitud formal realizada por el ciudadano, Nombres y apellidos, correos electrónicos, numero de celular, dirección del domicilio, copia de documento de identidad, Certificado de Tradición con la Matricula inmobiliaria. Lo anterior contraviniendo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales.

Se tomó como muestra los siguientes radicados:

Solicitud radicada 2022102000100464 del 23 de marzo de 2022, por concepto de solicitud cambio de nombre Impuesto predial.

Solicitud radicada 2022102000098994 del 22 de marzo de 2022, por concepto de preinscripción de pago impuesto predial.

- En cuanto a la seguridad de la información generada en los trámites, servicios, de la ventanilla única se realiza de acuerdo a dichas estrategias. El auditado responde que la ventanilla única no tiene otro procedimiento administrativo (OPAS), por lo tanto no aplicaría trámites.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- A la pregunta si participa la ventanilla única con el mapa de riesgo de corrupción dentro del componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano de los años 2021 y 2022 y anexar evidencia. El auditado manifiesta que la Secretaria general participa con el riesgo No.4, el cual no se ha materializado aún.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

Verificada la evidencia enviada por el auditado (Mapa de riesgo de corrupción) se constató la participación en el riesgo No.4 Perdida de la imagen reputacional, así mismo se observa que se tienen dos controles a cargo de la ventanilla única.

- En cuanto a si se tienen identificados los riesgos de corrupción correspondientes a la actividad y qué controles se tienen definidos y cada cuánto se realiza el monitoreo de los mismos y anexar evidencia. El auditado responde que para el riesgo No.4 existen dos controles dentro del mapa de riesgo y que el monitoreo se hace de manera trimestral.

Verificado por el equipo auditor, se evidencia en el PAAC de la vigencia 2022, el riesgo No.4 Perdida de la imagen reputacional, cuenta con dos controles que son:1. El líder de ventanilla única trimestralmente realizará sensibilización e interiorización de los compromisos irrenunciables de esta administración como de nuestros principios, valores y virtudes de nuestra entidad. El control No.2. El líder de ventanilla única trimestralmente realizará campañas de sensibilización Decreto 0527 del 28 de mayo de 2019, Código Integridad del servicio público con el fin de sensibilizar y concientizar a los funcionarios y contratistas.

- Si se ha realizado sensibilización e interiorización sobre los compromisos irrenunciables de esta administración contemplados en el PAAC y anexar evidencias. El auditado manifiesta que si se realiza y anexa como evidencia el Informe de monitoreo de mapa de riesgos de corrupción de Secretaria general.

El equipo auditor observa el seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2021, en el Riesgo No. 5 con su control No.1. Evidenciando la lista de asistencia de la campaña de interiorización realizada por el equipo de trabajo e la ventanilla única.

- En cuanto a si se han realizado campañas de sensibilización del Decreto 0527 de 28 de mayo de 2019 Código de Integridad del Servicio Público y anexar evidencias. El auditado manifiesta que si se realiza y anexa como evidencia el Informe de monitoreo de mapa de riesgos de corrupción de Secretaria general.

El equipo auditor observa en la evidencia del Monitoreo al Mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2021, en el Riesgo No. 5 con su control No.2. Evidenciando Correo de socialización del código de integridad enviado por el auditado.

- A la pregunta si la ventanilla única ha identificado nuevos riesgos de corrupción con ocasión a la pandemia covid-19, qué controles han realizado para mitigar dichos riesgos y anexar evidencia. El auditado responde que el mapa de riesgo se actualizo, NO se han identificado nuevos riesgos.

- A la pregunta qué actividades ha realizado la ventanilla única en relación al cumplimiento del componente estrategia de rendición de cuentas y anexar evidencia. El auditado

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

manifiesta que se realizó una rendición de cuentas en el año 2021, con el Informe del estado en que se encuentran las peticiones.

- Qué actividades ha realizado ventanilla única en relación al cumplimiento del componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y anexar evidencia. El auditado indica el Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano, la rendición de cuentas y transparencia, Componente de atención al ciudadano y se anexa el PAAC.
- En cuanto a si se cuenta con los protocolos que se deben usar para interactuar con los ciudadanos, usuarios o interesados y los servicios que se deben entregar y anexar evidencia. El auditado manifiesta que si se está trabajando con los protocolos de servicio al ciudadano.

Analizada las evidencias allegadas por el auditado, se observa correo electrónico enviado para la aprobación de la propuesta Protocolo servicio a la ciudadanía, pero no se evidencia documenta oficial del Protocolo mencionado.

- A la pregunta qué actividades ha realizado la ventanilla única en relación al cumplimiento del componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información y anexar evidencia. El auditado indica que Planeación la lidera y que secretaria general tiene tres actividades.

Verificado por el equipo auditor la evidencia anexada por el auditado, se observa que existe una actividad a cargo de la ventanilla única en el subcomponente 5. Monitoreo al acceso a la información pública, Actividad 5.1 tiempo de respuesta a cada solicitud; elaborando un indicador para la medición y control de tiempos de respuesta de las solicitudes. Con la Meta o producto de publicar o divulgar informes de los tiempos de respuesta de pqrdsf mensual. De lo anterior se concluye que no se observa el indicador de los tiempos de respuesta.

- Si se han capacitado los funcionarios de la ventanilla única en el curso de integridad y a anexar evidencia. El auditado manifiesta que no se tiene la capacitación en el curso de Integridad.

Verificado por el equipo auditor la evidencia allegada por el auditado, se observa que 4 funcionarios de la ventanilla realizaron el curso de integridad en la vigencia 2021 y 5 funcionarios el 28 de marzo de 2022.

OBSERVACIONES

- El equipo auditor evidenció mejoras al área de ventanilla única en su infraestructura y aumento de personal.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

- Se presenta mejora en el proceso respuesta de las PQRDSF en comparación con las estadísticas de años anteriores, y se evidencia seguimiento por parte del área de ventanilla a las peticiones que se encuentran por responder.
- Se evidencia avance en la documentación por la Secretaria General y el Área de ventanilla única, en lo relacionado con proceso y procedimientos, atención al ciudadano, actualización de la Resolución 0248 de 2017 y documento de medición de percepción de los usuarios, estos se encuentran como propuestas y aun no se han culminado para realizar el proceso de revisión para su respectiva aprobación.

Recibida la réplica del auditado al informe preliminar que se envió previamente a la Secretaria General, donde ésta mediante radicados No.2022102000056143, de fecha 22 de abril de 2022 y Rad 2022102000056563 del día 25 de abril de 2022, de 27 hallazgos del informe preliminar acepta 11 hallazgos y rechaza 16.

Revisada y valorada la réplica, se concluye por parte del equipo auditor retirar 5 hallazgos quedando un total de 22 hallazgos, para que la Secretaria General proponga un Plan de Mejoramiento de tal manera que se subsane y se logre la mejora de la Actividad de ventanilla única del Subproceso auditado Gestión Administración Municipal-Secretaria general.

Se deja constancia de los hallazgos retirados:

➤ **Procesos y procedimientos:**

1. Se observó el incumplimiento en el Artículo 25 de la Resolución 0248 de 2017, en el cual se estable los canales oficiales de atención de la Alcaldía de San José de Cúcuta, y entre estos se encuentra el punto de radicación (oficina atención al ciudadano), atención presencial y buzón de sugerencias, los cuales no son evidencias por el equipo auditor.
2. En referencia al PMA, el área de ventanilla única es responsable del hallazgo 6 que tiene establecida 2 metas, se evidencia que no presenta un avance significativo para superar el hallazgo del PMA.

➤ **Archivo y Correspondencia:**

3. Se evidencia el desconocimiento del acuerdo 060 del 30 octubre del 2001 del archivo general de la nación, que “establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

➤ **Implementación del Orfeo:**

4. Se evidencia falta de coordinación con la Oficina de TIC, para generar formatos y reportes que permitan realizar un seguimiento completo al manejo de las PQRSDF.

➤ **Informe PQRSDF:**

5. No se realiza seguimiento al trámite interno de las tutelas recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta.

QUEDAN EN FIRME LOS SIGUIENTES HALLAZGOS:

GESTION DE CALIDAD

- Desconocimiento de la política y objetivos de calidad de la entidad.
- No existen acciones correctivas ni preventivas para el desarrollo de la actividad de ventanilla única.
- Se evidencia que no se cuenta con formatos de seguimientos e informes para la elaboración del proceso de seguimiento a PQRSDF.
- No se cuenta con buzón de sugerencias de conformidad con la resolución 0248 de 2017, en su artículo 25.
- Se evidencia que no se cuenta con el horario de atención al público en el área de ventanilla única incumpliendo con el Artículo 15 del Acuerdo 060 de 2001 del AGN.
- No se evidencia encuesta de satisfacción de ciudadano, para medir la percepción en cuanto a la calidad y oportunidad de respuesta, así como para conocer las recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Desactualización de la resolución 0248 de 2017, por medio de la cual la Alcaldía de San José de Cúcuta, reglamenta el trámite interno de las PQRSDF y no se da aplicación al Acuerdo 060 de 2001 del AGN.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

- Se evidencia que no se cuenta con manual de procesos y procedimientos actualizados donde se documente los procesos de recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta, bajo los lineamientos del Acuerdo 060 de 2001 del AGN.
- Desconocimiento del Acuerdo 060 de 2001, emanado del Archivo General de la Nación.
- El Procedimiento para la recepción de documentos no se encuentra actualizado y el auditado no referencia el *formato de control y seguimiento* diligenciado, para establecer los tiempos de respuesta y generar las respectivas alertas.
- No existe un formato para peticiones verbales de los ciudadanos. De conformidad con el artículo 14 del decreto 0248 de 2017.
- Se evidencia que a través del sistema de gestión documental Orfeo, el área de ventanilla única no ha podido realizar el seguimiento correspondiente a cada pqr sdf recibidas a partir del 01 de febrero de la presente vigencia, ante la imposibilidad de realizar este seguimiento veraz y oportuno se está incumpliendo lo establecido en parágrafo 1 del artículo 11 de la resolución 0248 de 2017.
- Se evidencia que ventanilla única no realiza seguimiento a las PQR SDF recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta por parte de los entes externo y de control.
- Se observan debilidades en algunos casos sobre el cumplimiento de los términos para generar respuesta de las diferentes solicitudes, de acuerdo con el análisis generado.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

- El equipo auditor evidencia que el área de ventanilla única no cuenta con un código asignado para los documentos producidos en esta.

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

- El equipo auditor evidenció organización del archivo desde 2020 y se observó que las cajas no están rotuladas, las carpetas no están diligenciadas en su caratula y no se ha catalogado como serie o subseries.
- El auditado no reporta existencia de un fondo acumulado de vigencia 2019 hacia atrás.
- No se evidencia formato FUID diligenciado del archivo existente en el área de ventanilla.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

- Se evidencia la inexistencia riesgos de gestión o administrativos y controles en relación la atención e implementación virtual que se realiza por medio del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se evidencia incumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales, en la plataforma ORFEO en lo relacionado con el ingreso de PQRSDf con usuario anónimo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- No se evidencia documento oficial del protocolo de servicio al ciudadano, este se encuentra en documento propuesta.
- Se evidencia en relación con el componente #5 Mecanismo para la transparencia y acceso a la información en el subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información Pública, que no se cuenta con el indicador para la medición y control de los tiempos de respuestas de las solicitudes.

RECOMENDACIONES

GESTION DE CALIDAD

- Se recomienda realizar capacitación de la política y objetivos de calidad de la entidad.
- Diseñar acciones correctivas y preventivas para el desarrollo de la actividad de ventanilla única.
- Se recomienda la elaboración y/o actualización de formatos de seguimientos e informes para la elaboración del proceso de seguimiento a PQRSDf.
- Se recomienda implementar buzón de sugerencias de conformidad con la resolución 0248 de 2017, en su artículo 25.
- Se recomienda realizar publicación del horario de atención al público en el área de ventanilla en un lugar visible al público.
- Se recomienda realizar e implementar encuesta de satisfacción de ciudadano.

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

- Realizar auditorías internas de calidad a la ventanilla única.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Se recomienda actualizar la resolución 0248 de 2017, por medio de la cual la Alcaldía de San José de Cúcuta, reglamenta el trámite interno de las PQRSDF y dar aplicación al Acuerdo 060 de 2001 del AGN y realizar su respectiva socialización.
- Diseñar manual de procesos y procedimientos actualizados donde se documente los procesos de recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta, bajo los lineamientos del Acuerdo 060 de 2001 del AGN.
- Se recomienda capacitar al personal en el Acuerdo 060 de 2001, emanado del Archivo General de la Nación.
- Actualizar el procedimiento para la recepción de documentos y dar aplicación al *formato de control y seguimiento* diligenciado, para establecer los tiempos de respuesta y generar las respectivas alertas.
- Implementar formato para peticiones verbales de los ciudadanos. De conformidad con el artículo 14 del decreto 0248 de 2017.
- Implementar procedimiento para realizar seguimiento a las PQRSDF recibidas en la Alcaldía de San José de Cúcuta por parte de los entes externo y de control.
- Fortalecer el cumplimiento de los términos para generar respuesta de las diferentes solicitudes.
- Realizar avances significativos en el PMA, ya que estos repercuten en el funcionamiento de la ventanilla única.
- El equipo auditor evidencia que el área de ventanilla única no cuenta con un código asignado para los documentos producidos en esta.

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

- Se recomienda realizar capacitación para manejo de la gestión archivística para fortalecer la organización del archivo en la ventanilla única.
- Gestionar la organización y manejo del fondo acumulado de vigencia 2019 hacia atrás.

 República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 1
		Fecha: Abril 2019
GESTIÓN ESTRATEGICA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN
Macroproceso	Proceso	Subproceso

- Se recomienda elaborar formato FUID diligenciado del archivo existente en el área de ventanilla.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

- Se recomienda evaluar riesgos de gestión y/o administrativos y diseñar controles en relación la atención e implementación virtual que se realiza por medio del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Realizar la autoevaluación del cumplimiento de políticas bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales, en la plataforma ORFEO en lo relacionado con el ingreso de PQRSDF con usuario anónimo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Crear indicadores para la medición y control de los tiempos de respuestas de las solicitudes.
- Se recomienda crear un Protocolo de atención al ciudadano, lo anterior, con el propósito de que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y garantizar el cumplimiento de la ejecución de los procesos de la entidad y la mejora en el desempeño institucional.

Para constancia se firma en San José de Cúcuta, a los 28 días del mes de abril de 2022.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Freddy Alfonso Martínez Martínez	Jefe de Oficina Control Interno de Gestión	

 <p>República de Colombia Alcaldía de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: Abril 2019</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>	<p>EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN</p>
<p>Macroproceso</p>	<p>Proceso</p>	<p>Subproceso</p>

<p>Ana Herlinda Mora Quintero</p>	<p>Profesional universitario</p>	
<p>Karen Paola Soto Arias</p>	<p>Contratista Adscrita</p>	
<p>Jessica Andrea Albarracin Reyes</p>	<p>Contratista Adscrita</p>	<p>Jessica Andrea Albarracin R.</p>
<p>Andy Nikolay Gómez Sandoval</p>	<p>Contratista Adscrita</p>	
<p>Scarlett Valero Delgado</p>	<p>Contratista Adscrita</p>	

Elaboró: Equipo Auditoría.
Revisó y Aprobó: FAMM
Archívese en 10020.48.09