

Fecha: San José de Cúcuta, 27 junio 2023

Para: Funcionarios encargado del área de seguimiento de los PQRS

De: Secretaria General

Asunto: Carta de Compromiso Auditoría: Subproceso evaluación y seguimiento-  
Gestión administrativa

Respetada Doctora:

De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, nos permitimos comunicarle el inicio del trabajo de auditoría interna al Área de PQRS.

### **Objetivo y Alcance de la Auditoría**

Realizar seguimiento, control y cumplimiento de los diferentes procedimientos establecidos en el modelo operacional por procesos de la Corporación Concejo Municipal 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.

### **Metodología**


1. Entendimiento y recorrido de:
  - a) Proceso y flujo de información
  - b) Áreas involucradas en el proceso
  - c) Actividades de control a nivel entidad
2. Identificación y valoración de riesgos y controles clave del proceso.
3. Planeación y ejecución de pruebas a controles (diseño, efectividad, detalle).

Calle 11 N°5-49 Palacio Municipal, San José de Cúcuta, Norte de Santander

Email: [ventanillaunica@concejocucuta.gov.co](mailto:ventanillaunica@concejocucuta.gov.co)

[www.concejocucuta.gov.co](http://www.concejocucuta.gov.co)

Teléfono: 5497685

 <b>CONCEJO MUNICIPAL</b> DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	E-ES-AI-MN-01	
	PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	FECHA 2022-11-21	Página 2 de 18
	EVALUACIÓN	VERSIÓN 2.	
CARTA DE COMPROMISO			

4. Identificación de posibles brechas de control y oportunidades de mejoramiento.

Cada etapa de auditoría (entendimiento del proceso, evaluación del riesgo y evaluación y prueba de controles) será desarrollada mediante:

1. Lectura de la documentación vigente del proceso;
2. Entrevistas con el responsable del proceso y el personal involucrado en el mismo;
3. Inspección de documentos relacionados con la ejecución del proceso;
4. Solicitud de información adicional, requerida dentro del análisis del proceso;

**Riesgos a evaluar**

*Aplicación en todos los procesos de la normatividad vigente.*

**Entregables**

Los asuntos identificados serán socializados con el líder del subproceso-Actividad. Aquellos con un nivel de relevancia importante serán comunicados Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, conjuntamente con el plan de mejoramiento para su tratamiento.

Los entregables de Auditoría Interna serán:

1. Informe ejecutivo con los resultados más relevantes de la auditoría y oportunidades de mejora identificadas.

**Cronograma:** Las fechas estimadas para el desarrollo de este trabajo son las siguientes:

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Instalación de la Auditoria	03 JULIO 2023
Planeación	03 JULIO 2023
Ejecución	04 JULIO 2023
Elaboración informe preliminar	05 JULIO 2023
Revisión de observaciones por el auditado	05 JULIO 2023
Elaboración Informe Final	06 JULIO 2023
Reunión de Cierre de la Auditoría	07 JULIO 2023
Entrega de Plan de Mejoramiento (suscrito)	07 AGOSTO 2023

Consideramos importante que los responsables de las áreas auditadas conozcan claramente los objetivos de la revisión, el alcance definido, y el cronograma de trabajo, así como el cumplimiento del protocolo de comunicaciones, que aseguren la oportunidad y calidad de los resultados.

Agradecemos comunicar cualquier inquietud con respecto al contenido de este documento.

Cordialmente,



**ANA MARÍA ORTIZ OSPINO**

**Secretaria General del Concejo municipal de Cúcuta.**

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Revisó:	William Cesar Gómez	Asesor Jurídico	
Proyecto:	Diniler Javier Cárdenas Figueroa	Asesor Jurídico Externo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, lo presentamos para la firma.			



	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	E-ES-AI-	
	PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	FECHA 2022-11-21	Página 1 de 2
	PROCESO DE EVALUACIÓN	VERSIÓN 2.	
ACTA DE APERTURA DE AUDITORIA			

Fecha de inicio: 03 julio 2023

Hora de inicio: 8:30 am

Nombre auditor principal: Dinifer Javier Cárdenas Figueroa

Audidores	Firma	Auditados	Firma
Dinifer Javier Cárdenas Figueroa		Ana María Ortiz	

#### ALCANCE Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

**OBJETIVO:** Realizar seguimiento, control y cumplimiento de los diferentes procedimientos de peticiones quejas, reclamos sugerencias, según lo establecidos en el modelo operacional por procesos de la Corporación Concejo de San José de Cúcuta, confirmando que se encuentran documentados, actualizados e implementados de conformidad con la normatividad vigente y aplicable a cada procedimiento.

**ALCANCE:** Inicia con la planeación, programación y ejecución de la auditoria, continua con el seguimiento a los procedimientos, revisión de la matriz de riesgos, documentos soportes y termina con la elaboración del informe de la auditoria

#### METODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA AUDITORIA

- ✓ Planeación de la Auditoria: Se revisada la normatividad aplicable y se elaborada la lista de verificación para evaluar el Subproceso
- ✓ Envió comunicaciones al subproceso auditado
- ✓ Ejecución de la Auditoria. Aplicación de las Listas de Verificación.
- ✓ Revisión de Documentos:
- ✓ Plan de Acción
- ✓ Procesos y Procedimientos (Caracterización del Subproceso actualizada)



EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA

E-ES-AI-

PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA

FECHA  
2022-11-21

Página 2 de 2

PROCESO DE EVALUACIÓN

VERSIÓN  
2.

ACTA DE APERTURA DE AUDITORIA

- ✓ Evidencias de 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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ Proceso Contractual (Expediente del contrato, normatividad aplicable al proceso, formatos estandarizados como control del procedimiento de contratación, Ley General de Archivo)
- ✓ Consolidación del Informe de Auditoria

**MODIFICACIONES AL PLAN DE AUDITORIA**

Fecha	Hora	Lugar	Proceso	Auditor	Auditado

OBSERVACIONES:


**ACTA N.º 001****AGENDA**


1. Presentación y saludo
2. Objeto de la visita
3. Desarrollo y solicitudes de la visita
4. Finalización de la visita


Siendo las 8:30am el equipo auditor de la Corporación de san José de Cúcuta hace presencia en la secretaria general con el área de MIPG con el objetivo de realizar auditoría interna de acuerdo con el plan anual de auditoria para el mes de julio.

los funcionarios de la corporación atiende la solicitud realizada para la auditoria, siendo la secretaria general la encargada de adelantar los procesos correspondiente a PQRS, seguidamente de la presentación se le indica el objetivo de la auditoria que es evaluar la atención prestada a la ciudadanía se realice de acuerdo con las normas legales vigentes artículo 76 de la ley 1474 del 2011 y la ley 1755 de 2015, acto seguido se procede a desarrollar la auditoria el cual consta de una lista de verificación para evidenciar el proceso al cual se está auditando.

En las visitas correspondientes según el cronograma de auditoria se le solicita al funcionario encargado a que allegue los documentos correspondientes a la solicitud realizada por el auditor, se procede a tomar algunas muestras de verificación de la información como evidencia de la actividad realizada, para finalizar se le responde al funcionario encargado las inquietudes planteadas en la auditoria y las observaciones realizadas para el respectivo mejoramiento en el proceso.

Siendo las 4:40 pm del 07 julio del 2023 se levanta la auditoria con las respectivas revisiones de observaciones por el auditado.

 <b>CONCEJO MUNICIPAL</b> DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	E-ES-AI-	
	PROCESO DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	FECHA 2022-11-21	Página 2 de 2
	PROCESO DE EVALUACIÓN	VERSIÓN 2.	
ACTA DE VISITA			

Asistentes	Firma
Dinifer Javier Cárdenas Figueroa	
Ana maría Ortiz	

De lo anterior se dejará copia de la respectiva acta que se levante dentro del procedimiento.

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Revisó y aprobó:	William Cesar Gómez	Asesor Jurídico	
Proyecto:	Dinifer Javier Cárdenas Figueroa	Asesor Jurídico Externo	
<small>Los amba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, lo presentamos para la firma.</small>			

Archívese en

PROCESO: Proceso de Evaluación		SUBPROCESO: lista de verificación		
Srta Gral : Ana María Ortiz Ospina				
AUDITORES: Javier Cárdenas				
NOMBRE Y CARGO DEL AUDITADO: Ana María Ortiz y Contratistas encargado de MIPG				
FECHA DE ELABORACIÓN: julio 2023				
PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS V/ EVIDENCIA O REGISTROS	
1. ¿El tiempo de respuesta de los PQRS son oportunos conforme a la ley?	X		Se ingreso al sistema de radicación para verificar los tiempos de ingreso y salida de 10 solicitudes en diferentes fechas la cual cumplen con los términos conforme a la ley 1755 del 2015.	
2. Cuándo es radicada una solicitud y la entidad no es competente, ¿notifican al peticionario de la actuación?	X		Se verifico ante el sistema de radicación solo registra 1 remisión por competencia	
3. ¿se han radicado quejas de los funcionarios de la corporación?		X	Se verifico hasta la fecha no han sido registrado ninguna queja para la corporación.	
4. ¿la corporación cuenta con la sistematización de los PQRS?		X	La corporación cuenta con un sistema de radiación y sistematización, pero no permite registrar la asignación de un funcionario para que realice su tramite y el tiempo de respuesta de la solicitud por lo que toca realizar una búsqueda manual.	
5. ¿la corporación cuenta con una ventanilla única?	X		La Corporación de San José de Cúcuta cuenta con una ventanilla única.	
6. ¿Existe un mapa de riesgo?	X		Se verifico el mapa de riego, el cual le corresponde al secretario general realizar el respectivo seguimiento.	
7. ¿la corporación tiene otra opción de radicación que no sea personal?	X		Efectivamente la corporación tiene la opción de radicar de manera virtual los PQRS.	
8. ¿el área encargada le da el respectivo seguimiento y control a los PQRS?	X		Efectivamente el área encarga le da seguimiento y control a los PQRS de manera trimestral por medio de	



## LISTA DE VERIFICACIÓN

			unos informes basado en el sistema de radicación.
9. ¿Se han realizado capacitaciones de la ley 1755 del 2015?	X		Se realizó una capacitación de manera virtual sobre la ley 1755 del 2015, precisando los tiempos de respuesta conforme a la ley, realizada por un contratista de la corporación.
10. ¿El funcionario de radicación se ha capacitado recientemente en la sistematización de la radicación de los PQRS?		X	
11. ¿El funcionario con la función de radicación se ha capacitado recientemente sobre la atención al ciudadano?		X	
12.			

**OBSERVACIONES:**

1. El funcionario encargado de la radicación de la PQRS en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Felicitación).
2. La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.
3. recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.
4. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRS, desde el radicado de solicitud.

Firma	Firma	Firma
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

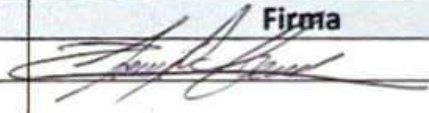
<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día:</b>	07	<b>Mes:</b>	julio	<b>Año:</b>	2023									
<b>Macroproceso:</b>	Evaluación, seguimiento y mejora														
<b>Proceso:</b>	Proceso de evaluación														
<b>Líder de Proceso / Jefe(s)</b>	Ana María Ortiz Ospino (Sria Gral)														
<b>Dependencia(s):</b>															
<b>Objetivo de la Auditoría:</b>	Verificar el cumplimiento de los procedimientos en el manejo del PQRS.														
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	Evaluar el acatamiento de los procesos en el manejo de los PQRS y la atención prestada a la ciudadanía se realice de acuerdo con las normas legales vigentes artículo 76 de la ley 1474 del 2011 y la ley 1755 de 2015														
<b>Criterios de la Auditoría:</b>	Políticas, normas, procedimientos o requisitos.														
<b>Metodología:</b>	Proceso y flujo de información.														
<b>Reunión de Apertura</b>		<b>Ejecución de la Auditoría</b>			<b>Reunión de Cierre</b>										
Día	03	Mes	07	Año	23	Desde	04	Hasta	06	Día	07	Mes	07	Año	23
<b>Representante Alta Dirección</b>		<b>Jefe oficina de Control Interno</b>			<b>Auditor Líder</b>										
<b>EQUIPO AUDITOR</b>															
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>															
<p>con el objetivo de realizar auditoría interna de acuerdo con el plan anual de auditoria para el mes de julio, los funcionarios de la corporación atiende la solicitud realizada para la auditoria, siendo la secretaria general la encargada de adelantar los procesos correspondiente a PQRS, seguidamente de la presentación se le indica el objetivo de la auditoria que es evaluar la atención prestada a la ciudadanía se realice de acuerdo con las normas legales vigentes artículo 76 de la ley 1474 del 2011 y la ley 1755 de 2015, acto seguido se procede a desarrollar la auditoria el cual consta de una lista de verificación para evidenciar el proceso al cual se está auditando.</p> <p>En las visitas correspondientes según el cronograma de auditoria se le solicita al funcionario encargado a que allegue los documentos correspondientes a la solicitud realizada por el auditor, se procede a tomar algunas muestras de verificación de la información como evidencia de la actividad realizada, para finalizar se le responde al funcionario encargado las inquietudes planteadas en la auditoria y las observaciones realizadas para el respectivo mejoramiento en el proceso.</p>															
<b>RESULTADOS DE LA AUDITORIA</b>															

En la auditoria interna se evidencia la falta de control y seguimiento debido a que el sistema de radicación no cuenta con la implementación de la información como el reparto y tiempo de los PQRS con la finalidad de identificar al contratista o funcionario la asignación del documento y el tiempo de emitir la respuesta por lo que el funcionario encargado del respectivo seguimiento y control, ejerce la función de forma Manual.

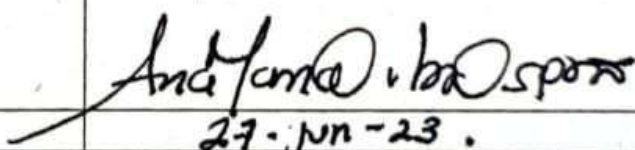
**RECOMENDACIONES**

- 1.El funcionario encargado de la radicación de la PQRS en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Felicitación).
- 2.La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.
3. recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.
4. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRS, desde el radicado de solicitud.

**ELABORACION DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Nombre Completo	Cargo	Firma
Dinifer Javier Cárdenas	Contratista	

**APROBACION INFORME DE AUDITORIA**

Nombres Completo	Firma
Ana María Ortiz Ospino	
Fecha:	27. JUN - 23 .

Nombres y Apellidos		Cargo	Firma
Revisó y aprobó:	William Cesar Gómez	Asesor Jurídico	
Proyecto:	Dinifer Javier Cárdenas Figueroa	Asesor Jurídico Externo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, lo presentamos para la firma.			

Archívese en:

Fecha de Cierre Proceso Auditor															
Día	07				Mes	julio				Año	2023				
Macroproceso:	Evaluación, seguimiento y mejora														
Proceso:	Proceso de evaluación														
Líder de Proceso / Jefe(s)	Ana María Ortiz Ospino (Sria Gral)														
Dependencia(s):															
Objetivo de la Auditoría:	Verificar el cumplimiento de los procedimientos en el manejo del PQRS.														
Alcance de la Auditoría:	Evaluar el acatamiento de los procesos en el manejo de los PQRS y la atención prestada a la ciudadanía se realice de acuerdo con las normas legales vigentes artículo 76 de la ley 1474 del 2011 y la ley 1755 de 2015														
Criterios de la Auditoría:	Políticas, normas, procedimientos o requisitos.														
Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
D	03	M	07	A	23	Desde	04	Hasta	06	D	07	M	07	A	23
Representante Alta Dirección					Jefe oficina de Control Interno					Auditor					
Ana maría Ortiz										Dinifer Javier Cárdenas f					
EQUIPO AUDITOR															
OBSERVACIONES:															
1. Se recomienda la sistematización para el reparto y tiempo de respuesta de los PQRS con la finalidad de identificar al contratista o funcionario la asignación del documento.															
2.El funcionario encargado de la radicación de la PQRS en Orfeo debe tener especial cuidado al momento de seleccionar el tipo de solicitud que corresponda (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Felicitación).															
3.La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.															
4. recomienda al proceso de atención al ciudadano dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.															
5. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS y al Instructivo para el registro y radicación de respuestas de PQRS, desde el radicado de solicitud.															
APROBACION CIERRE DE AUDITORIA															
Nombre Completo					Cargo					Firma					