

1. NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: SECRETARIA GENERAL																	
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO: ANA BEATRIZ MENA ORTIZ - Profesional Especializado										3. FIRMA DEL RESPONSABLE:							
4. FECHA DE SUSCRIPCIÓN: 18 de Diciembre de 2014																	
5. NOMBRE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Auditoría No.45 Evaluación de los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención PQRS																	
NOMBRE DEL PROCESO (Macroproceso / Proceso / Subproceso y/o procedimiento)	FUENTES DE DETECCIÓN	DESCRIPCION DE LA SITUACION/HALLAZGO	LA TIPO DE SITUACIÓN /HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA CAUSA DE SITUACION/HALLAZGO	DESCRIPCION DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	LA TIPO DE ACCIÓN	OBJETIVO DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCION DE LA META (en unidad de medida)	RESPONSABLE DE LA ACCION DE MEJORAMIENTO		PLAZO DE EJECUCION DE LA META (DD/MMM/AAAA)		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		FECHA DEL SEGUIMIENTO (DD/MMM/AAAA)	AVANCE DE EJECUCIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES
									Nombre Completo	Cargo	Inicio (DD/MMM/AAAA)	Final (DD/MMM/AAAA)	Nombre Completo	Cargo			
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	Se manifiesta el número de casos radicados y cerrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, no es equivalente al numero de casos radicados. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en artículo primero del decreto 4111.0.20.0654 de Julio 6 de 2011, "acójase como aplicativo de la administración central municipal de Santiago de Cali, el sistema de Gestión Documental, ORFEO, que reemplazara el sistema de Quejas, Atención y Petición QAP.Aul como no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	M: Mejora	No garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela	Realizar revisión, asociación, cierre y/o depuración de las comunicaciones radicadas a través del Sistema de Gestión Documental	AM: Acción de Mejora	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	N° comunicaciones cerradas/ Total de comunicaciones recibidas			18 de dic de 14	18 de jun de 15	Ana Beatriz Mena Ortiz	Profesional Especializado Secretaria General			
			M: Mejora			AM: Acción de Mejora			Gerardo Hernan Chaverra	Profesional Universitario-Vivienda	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Carlos Rueda Ángel	Secretario de Vivienda			
			M: Mejora			AM: Acción de Mejora			Diego Fernando Aguilón Aguilón María Fernanda Penilla Quintero Beatris Eugenia Orozco Parra Oscar Rojas Rodriguez	Profesional Universitario Subdirectora de Recurso Físico y Bienes inmuebles Profesional Especializado Profesional Especializado	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Fernando Reyes Kuri Maria Ximena Riomán	Director de Desarrollo Administrativo Subdirectora Administrativa del Recurso Humano			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Claudia Leonor Agudelo Javela - Gladys Luzmila Leudo Velasco y todos los gestores de procesos	Profesional Universitario-Cultura	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria Helena Quiñonez Salcedo	Secretaria de Cultura y Turismo			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva						18 de jun de 15					
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Maryori Mera Garcia	Agente de Transito - Líder Gestión Documental STTM	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Carlos Alberto Martínez	Agente de de Tránsito			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Samir Jalil Paz	Subsecretario de convivencia y Seguridad	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaría de Gobierno, convivencia y Seguridad			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Oscar Jhon Elver Guerrero Rodriguez	Subsecretario de Secretaria de Deporte	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Claudia Fernanda Rojas Nufiez	Secretaria de Deporte			
			NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Claudia Lorena Muñoz	Subsecretaria de Policia y Justicia	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaria de Gobierno			
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	De los PQRS evaluados en el proceso se presentan con la información incompleta: Radicado No.2013411100976002 Radicado No.2014411100401812 Incumpliendo con lo establecido en Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Título II. Derecho De Petición Capítulo 1. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	NC: No Conformidad	No se ha implementado el Centro de Documentación y Correspondencia que tenga como responsabilidad realizar el seguimiento	Solicitar al líder de proceso Gestión Documental directrices para la implementación, logística y funcionamiento del Centro de Documentación y Correspondencia en la dependencias de la entidad	AC: Acción Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Oficio de solicitud	Sandra Patricia Parra Nñez María Fernanda Penilla Quintero	Profesional Universitario Secretaria General Subdirectora de Recurso Físico y Bienes inmuebles	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Ana Beatriz Mena Ortiz Juan Fernando Reyes Kuri	Profesional Especializado Secretaria General Subdirectora de Desarrollo Administrativo			
			M: Mejora			AM: Acción de Mejora			Centro de Documentación y Correspondencia implementado	Rodrigo Alonso Figueroa Miranda María Fernanda Penilla Quintero	Profesional Especializado Sec. General Subdirectora de Recurso Físico y Bienes inmuebles	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Rodrigo Alonso Figueroa M. Juan Fernando Reyes Kuri	Profesional Especializado Director de Desarrollo Administrativo		
			NC: No Conformidad						Sandra Patricia Parra Nñez	Profesional Universitario Secretaria General	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Ana Beatriz Mena Ortiz	Profesional Especializado Secretaria General			

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	Los PQRS evaluados en el proceso no se hacen firmar al peticionario con nombre y fecha de recibido Incumpliendo con lo establecido en Artículo 10, Utilización del correo para el envío de información de la Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Incurrendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	NC: No Conformidad	No se ha implementado el Centro de Documentación y Correspondencia que tenga como responsabilidad realizar el seguimiento	Solicitar al líder de proceso Gestión Documental directrices para la implementación, logística y funcionamiento del Centro de Documentación y Correspondencia en la dependencia
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			NC: No Conformidad		
			M: Mejora		
			M: Mejora		
			M: Mejora		
			M: Mejora		

Hoja1

Rodrigo Alonso Figueroa M.	Profesional Especializado -Sec. General	18 de dic de 14	19 de jun de 15	Rodrigo Alonso Figueroa M.	Profesional Especializado -Sec. General			
Oscar Jhon Elver Guerrero R.	Profesional Universitario-Secretaría de Deporte	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Claudia Fernanda Rojas N	Secretaria de Deporte			
Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social			
Francisco Javier Bonilla Hurtado	Subdirector el POT y Servicios Públicos	18 de dic de 14	18 de jun de 15	León Darío Espinosa R.	Director de Dpto Adm. Planeación			
Samir Jalil Paz	Subsecretario de convivencia y Seguridad Profesional	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaria de Gobierno			
Maria Ximena Roman Garcia	Subdirectora Recurso Humano	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Fernando Reyes Kuri	Director de Desarrollo Administrativo			
Carlos Alberto Martinez	Agente de transito - lider administrativo STTM	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Omar Jesus Cantillo Perdomo	Secretario de Tránsito			
Luis Alejandro Torres	Medico Especialista	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Harold Alberto Suárez Calle	Secretario de Salud			
Jose Moreno Barco	Subsecretario de Apoyo Tecnico	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Miguel Antonio Melendez Carvajal	Secretario de Infraestructura y Valorización			
Carlos Ignacio Hurtado Herran	Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento Vial							
Diana Sandoval Aramburo	Subdirectora Técnica	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Carlos Humberto Sanchez Llanos	Director Jurídico			
Maria Virginia Borrero Garrid	Subdirectora de Ordenamiento Urbanístico	18 de dic de 14	18 de jun de 15	León Darío Espinoza	Director Planeación Municipal			
Carlos Alberto Paz	Profesional Universitario-Dagma	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria del Mar Mozo Muriel	Directora DAGMA			
Claudia Leonor Agudelo Javela	Profesional Universitario-Secretaria de Cultura	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria Helena Quiñonez S.	Secretaria de Cultura			
Paula Andrea Loaiza Giraldo	Subdirectora de Impuestos y Rentas Municipales	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Andrés Felipe Uribe Medina	Director Departamento Administrativo de Hacienda Municipal			

Oficio de solicitud

CONVIVENCIA, SEGURIDAD/CONVIVENCIA, FORTALECIMIENTO SOCIAL	Y Y	<p>Se evidencia que en el Proceso Convivencia y fortalecimiento social el mecanismo de seguimiento al estado de las peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, y cumplidos del usuario frente a la gestión realizada por el competente en el sistema de gestión documental Orfeo es el siguiente</p> <p>Se manifiesta que frente al proceso se es un puente para la comunidad, pues no resolvemos directamente las muchas peticiones que llegan a la subsecretaría, sino que estas se trasladan a las entidades pertinentes, para brindar apoyo efectivo la necesidad de estos.</p> <p>Se evidencia informe digitalizado mensual detallado frente a la jurisdicción competente, la cual se asigna de acuerdo a una caracterización que se tiene así: policivos, abogados, menores, etc.,</p> <p>Se evidencia cuadro en Excel que detalla, una distribución, frente a la peticiones.</p> <p>Se evidencia cuadro en Excel que detalla, una distribución, frente a la peticiones,</p> <p>noviembre 2013411100913972- Recurso de Apelación-remite diligencias de cierre de establecimiento enero 2014411100025742-tenencia de animales- marzo 2014411100179432-perturbación a la posesión- julio 201441110055272-amenazas víctimas</p> <p>Se evidencia que ante el requerimiento de algún usuario, se hace la consulta inmediata al ente pertinente frente a la petición realizada, no se evidencia un mecanismo sistémico efectivo de seguimiento y de retroalimentación que permita enlazar las diferentes peticiones que han entrado al sistema de gestión documental Orfeo con lo cual se pueda coadyuvar a todo el sistema adoptado por la administración en la descongestión documental, permitiéndole a la administración poder ofrecer calidad al usuario</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en IV componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, literal B. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos. Así como lesionar la imagen, la credibilidad, la transparencia e integridad del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela</p>	M. Mejora	Aplicar las directrices impartidas desde el proceso Gestión Documental para la implementación del Centro de Correspondencia	AC: Acción Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Centro de Documentación y Correspondencia implementado	Claudia Lorena Muñoz	Subsecretaria de Policía y Justicia.	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaria de Gobierno				
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>los PQRS evaluados en el proceso no se resolvieron dentro de los términos</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Título II. Derecho De Petición. Capítulo II. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y título IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, literal B. Gestión de la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> <p>Incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo</p>	NC: No Conformidad	<p>No se ha implementado el Centro de Documentación y Correspondencia que tenga como responsabilidad realizar el seguimiento</p>	<p>Solicitar al líder de proceso Gestión Documental directrices para la implementación, logística y funcionamiento del Centro de Documentación y Correspondencia en la dependencia</p> <p>Aplicar las directrices impartidas desde el proceso Gestión Documental para la implementación del Centro de Correspondencia</p>	AC: Acción Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Oficio de solicitud Centro de Documentación y Correspondencia implementado	Sandra Patricia Parra Ñañez	Secretaría General	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Ana Beatriz Merla Ortiz	Profesional Especializado			
									Rodrigo Alonso Figueroa M.	Rodrigo Alonso Figueroa M.							
									Oscar Jhon Elver Guerrero R.	Profesional Universitario- Secretaría de Deporte	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Claudia Fernanda Rojas N.	Secretaria de Deporte			
									Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario Bienestar Social			
									Caludia Leonor Agudelo Javela	Profesional Universitario Secretaria de Cultura	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria Helena Quiñonez S.	Secretaria de Cultura			
									María Fernanda Penilla Quintero	Subdirectora de Recurso Fisico y Bienes inmuebles	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Fernando Reyes Kuri	Director de Desarrollo Administrativo			
									Claudia Lorena Muñoz	Subsecretaria de Policía y Justicia.	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaria de Gobierno			
									Samir Jallí Paz	Subsecretario de convivencia y Seguridad	18 de dic de 14	18 de jun de 15					
									Gerardo Hernan Chaverra	Profesional Universitario - Vivienda	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Carlos Rueda Ángel	Secretario de Vivienda			
									Carlos Alberto Martínez	Agente de transito - líder administrativo STTM	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Omar Jesús Cantillo Perdomo	Secretario de Tránsito			

			M: Mejora							Paula Andrea Loaiza Giraldo	Subdirectora de Impuestos y Rentas Municipales	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Andrés Felipe Uribe Medina	Director Dpto Administrativo de Hacienda			
			M: Mejora							Gerardo Hernan Chaverra	Profesional Universitario-Vivienda	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Juan Carlos Rueda Ángel	Secretario de Vivienda			
			NC: No Conformidad							Luis Alejandro Torres	Medico Esppcialista	18 de dic de 14	19 de jun de 15	Harold Alberto Suárez Calle	Secretario de Salud			
			NC: No Conformidad							Jose Moreno Barco Carlos Ignacio Hurtado Herran	Subsecretario de Apoyo Tecnico Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento Vial	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Miguel Antonio Melendez Carvajal	Secretario de Infraestructura y Valorización			
			NC: No Conformidad							Luz Dary Bará Jiménez	Subdirectora de Tesorería de Rentas	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Andrés Felipe Uribe Medina	Director Administrativo de Hacienda			
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	De los 07 PQRS evaluados en el proceso Atención al Usuario de la Secretaria General, 01 no es de competencia de la dependencia: Radicado No.2014411100633912 Incumpliendo con lo establecido en Artículo 21. Funcionario sin competencia. Título II Derecho De Petición Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Incurrendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	NC: No Conformidad	El oficio remisorio cumpla con los datos básicos para la recepción	Reiterar el paso a paso del procedimiento de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales al personal del proceso Atención al Usuario	AC: Acción Correctiva	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición	Lineamientos socializados al equipo de trabajo de la Ventanilla Unica	Sandra Patricia Parra Ñañez	Profesional Universitario Secretaria General	18 de dic de 14	18 de feb de 15	Ana Beatriz Mena Ortiz	Profesional Especializado Secretaria General				
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN/ Atención al Usuario	4. Informe de Auditoría Interna.	Los PQRS evaluados constituyen una resolución clara, pero no es de fondo y congruente Incumpliendo con lo establecido en numeral 1 de la Directiva Presidencial 04 de 2009 Incurrendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	NC: No Conformidad	No existe definido un mecanismo de control y seguimiento que permita medir la trazabilidad en cuanto al tiempo de respuesta, calidad y efectividad para los documentos generados a través del Aplicativo ORFEO	Socializar las directrices impartidas desde el proceso Atención al Usuario Realizar seguimiento a las respuestas generadas a través del Sistema de Gestión Documental	AC: Acción Correctiva	Responder oportunamente y acorde al requerimiento establecido en cada una de las solicitudes ingresadas a través del aplicativo ORFEO.	Socialización de directrices realizadas	Oscar Jhon Elver Guerrero Rodriguez	Profesional Universitario-Secretaria de Deporte	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Claudia Fernanda Rojas Nuñez	Secretaria de Deporte				
									Claudia Leonor Agudelo Javela	Profesional Universitari-Secretaria de Cultura	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Maria Helena Quiñonez S	Secretaria de Cultura				
									Claudia Lorena Muñoz	Subsecretaria de Policía y Justicia.	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Laura Beatriz Lugo Marin	Secretaria de Gobierno				
									Samir Jalli Paz	Subsecretario de convivencia y Seguridad	18 de dic de 14	18 de jun de 14						
									Carlos Alberto Paz	Profesional Universitario -Digma	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Maria del Mar Mozo Muriel	Directora DAGMA				
									Gerardo Hernan Chaverra	Profesional Universitario -Vivienda	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Juan Carlos Rueda Ángel	Secretario de Vivienda				
									Elizabeth Castillo Castillo Liliana Alarcón Bertha Lucia Ospina Mariluz Zuluaga Santa German Linares Luis Alejandro Torres Jaqueline Viveros Guillermo Velazco Orlando Arbeláez Emilce Arévato García	Médico General Director Local de Salud Asesor Asesor Profesional Universitario Médico Especializado Médico General Profesional Universitario Profesional Especializado	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Harold Alberto Suárez Calle	Secretario de Salud				
									Jose Moreno Barco Carlos Ignacio Hurtado Herran	Subsecretario de Apoyo Tecnico Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento Vial	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Miguel Antonio Melendez Carvajal	Secretario de Infraestructura y Valorización				
									Luz Dary Bará Jiménez	Subdirectora de Tesorería de Rentas	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Andrés Felipe Uribe Medina	Director Administrativo de Hacienda				
									Maryori Mera García	Agente de Tránsito - Líder Gestión Documental STTM	18 de dic de 14	18 de jun de 14	Carlos Alberto Martínez	Agente de tránsito - Líder administrativo STTM				

Desarrollo Social / Servicios Culturales y Turísticos 7 NA / NA	4. Informe de Auditoría Interna.	Se manifiesta en el proceso de servicios culturales y turísticos que en el presente tienen conocimiento que el equipo de calidad esta construyendo mejoras para poder llevar a cabo una caracterización de ciudadanos o grupos de interés, en el área de atención al ciudadano y PQRS.	M: Mejora	No contar con requerimientos reales para la implementación de las estrategias e intervenciones de las políticas administrativas, que respondan a necesidades efectivas de los ciudadanos	Realizar mesa de trabajo con el proceso de Atención al Usuario para ajuste y liberación de la herramienta diseñada para la caracterización de usuarios	AM: Acción de Mejora	Caracterizar los ciudadanos o grupos de interés del proceso de servicios culturales y turísticos.	Acta de mesa de trabajo	Gustavo Adolfo Cruz Bocanegra	Profesional Universitario	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria Helena Quiñonez Salcedo	Secretaria de Despacho Secretaria de Cultura y Turismo			
CONVIVENCIA SEGURIDAD/ATENCION PREVENCIÓN DE DESASTRES	4. Informe de Auditoría Interna.	Se evidencia en el Proceso Manejo Integral de Riesgo y Atención de Desastres frente a los mecanismos que se tienen implementados para medir el nivel de satisfacción del cliente. 1. No se evidencia encuesta aplicada u otro instrumento utilizado, bajo una metodología que permita desarrollar medición frente al nivel de satisfacción del cliente. 2. Se evidencia y Manifiesta que una forma de medir es a través de las ayudas humanitarias acta de entrega, Radicado No 2014411100060562 febrero 5 de 2014. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 Satisfacción del cliente, de la Norma Técnica de Medición, 8.2.1 Satisfacción del cliente de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 - Versión 2: 2008 Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005	M: Mejora	Los formatos de satisfacción del usuario, medición, análisis y mejora no se implementan		AM: Acción de Mejora			Rodrigo Zamorano Sandelemente	Asesor	18 de dic de 14	18 de jun de 15					
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD/CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIAL	4. Informe de Auditoría Interna.	Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 - Versión 2: 2008 Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005	NC: No Conformidad			AC: Acción Correctiva			Claudia Lorena Muñoz	Subsecretaría de Policía y Justicia.	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Laura Beatriz Lugo Marín	Secretaria de Gobierno, convivencia y Seguridad			
CONVIVENCIA Y SEGURIDAD/CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN PÚBLICO.	4. Informe de Auditoría Interna.	Incumpliendo con lo establecido en numeral 8. Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 Satisfacción del cliente de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 - Versión 2: 2008 Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información primaria Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2014. Numeral 2.5.1 Componente	NC: No Conformidad	Los formatos de satisfacción del usuario se encuentran desactualizados.					Samir Jallil Paz	Subsecretario de convivencia y Seguridad	18 de dic de 14	18 de jun de 15					
Desarrollo Social/atencion a la comunidad y grupo poblacionales	4. Informe de Auditoría Interna.	Se evidencia en el proceso Atención a la Comunidad y Grupos poblacionales que frente a la medición del nivel de satisfacción del cliente. 1. AZ por que contiene unformacion por comunas con base en una encuesta que se realiza mensualmente. 2. No se evidencia informacion sistematica congruente frente a la informacion presentada. 3. Se observa una no continuidad de las encuestas mensualmente realizadas por la secretaria como tuente de medicion. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en numeral 8. medicion, analisis y mejora8.2 seguimiento y medicion 8.2.1 satisfaccion del cliente de la norma tecnica de calidad para la gestion publica NTCGP 1000:2009 Manual de implementacion modelo estandar de control interno para el estado colombiano - MECI 1000:2005 -version 2: 2008 componente informacion elemento informacion primaria manual tecnico del modelo estandar de control interno para el estado colombiano MECI 1000:2014 numeral 2.5.1 componente gestion de la calidad de la metodologia para implementacion del modelo integrado de planeacion y gestion, asi como no contar con requerimientos reales para a implementacion de las estrategias e intervenciones de las politicas administrativas que respondan a necesidades efectivas de los ciudadanos	M: Mejora	Falta de sistematizacion de la informacion presentada en encuesta. Falta de continuidad de las encuestas realizadas mensualmente.	Divulgar e implementar los formatos validados por el proceso Atención al Usuario para la medición de la percepción del usuario	AM: Acción de Mejora	Cumplir con los lineamientos establecidos para la medición de la percepción del usuario	Socializar los formatos de percepción del usuario Formatos de satisfacción del usuario implementados N° de encuestas aplicadas mensualmente	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario de Desarrollo Territorial y Bienetara Social	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Luis Alfredo Gomez Guerrero	Secretario de Desarrollo Territorial y Bienetara Social			
Desarrollo Social / Servicios Culturales y Turísticos 7 NA / NA	4. Informe de Auditoría Interna.	Se manifiesta en el Proceso de servicios culturales y turísticos que en el momento tienen conocimiento que el equipo de calidad se encuentra haciendo ajustes para poder adoptar en el mecanismo que les permita medir el nivel de satisfacción del cliente o su percepción.	M: Mejora	No contar con la implementación de mecanismos que permitan medir el nivel de satisfacción del cliente o su percepción .					Gustavo Adolfo Cruz Bocanegra	Profesional Universitario	18 de dic de 14	18 de jun de 15	Maria Helena Quiñonez Salcedo	Secretaria de Despacho Secretaria de Cultura y Turismo			

Gestión del Talento Humano / Liquidaciones Laborales	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>1) Se manifiesta en el proceso Liquidaciones Laborales de la Dirección de Desarrollo Administrativo, que los mecanismos de información, retroalimentación y participación ciudadana que se tienen implementados para la comunicación con el cliente son los siguientes:</p> <p>1- Se cuenta con un centro de correspondencia en el piso 15, de las solicitudes donde se atienden de prestaciones y carrera.</p> <p>2- Las raditaciones recibidas en el sistema de Gestión Documental en la ventanilla única de la Alcaldía.</p> <p>Argumenta el Auditado, que no son adecuados para la prestación de servicio al pensionado; por lo cual en el momento se están estableciendo canales de atención de manera personal e individual.</p> <p>Así mismo se planea en la página de la Alcaldía, expedir circulares, para informar lo que está pasando, para concertar la desinformación que se da y evitar así los derechos de petición, se espera que al mes de diciembre estén funcionando dichos canales en especial con los pensionados.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en Numeral 7. Realización del producto o prestación del servicio, 7.2 Proceso relacionados con el cliente, 7.2.3 Comunicación con el cliente de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009; Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 - Versión 2 : 2008 Subsistema: Control de gestión Componente: Información Elemento: Información Primaria Componente: Comunicación pública Elemento: Medios de comunicación – comunicación informativa Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014 Numeral 2.5.1 Componente Gestión de la Calidad de la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p>	M. Mejora	1. Insuficiencia cuantitativa y cualitativa de personal de planta para atender las responsabilidades del proceso.	1. Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios del proceso.	AM: Acción de Mejora	Mejorar los canales de comunicación con los usuarios del proceso.	<p>1. Información divulgada acerca del reconocimiento y pago de los diferentes elementos salariales y prestaciones sociales a los Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos (Activos), en la Intranet de la página web institucional.</p> <p>2. Información divulgada acerca del reconocimiento y pago de las diferentes prestaciones sociales a los Pensionados (Inactivos), en la página web institucional.</p> <p>3. Información divulgada acerca del proceso de Liquidaciones Laborales mediante la utilización de correos electrónicos a las direcciones registradas por los trabajadores oficiales, empleados públicos y pensionados, y debidamente autorizadas para recibir correspondencia.</p> <p>4. Información divulgada acerca del proceso de Liquidaciones Laborales mediante la utilización de los desprendibles de pago de trabajadores oficiales, empleados públicos y pensionados.</p> <p>5. Información divulgada acerca del proceso de Liquidaciones Laborales mediante circulares informativas que se comunicaran a las Organizaciones sindicales y a las Asociaciones de pensionados, y publicaran en carteleras de la Alcaldía.</p> <p>6. Información divulgada acerca del proceso de Liquidaciones Laborales a través de medios masivos de información local (prensa, radio y televisión).</p> <p>7. Fortalecer el Centro de Correspondencia.</p>	Oscar Rojas Rodriguez	Profesional Especializado Proceso de Liquidaciones Laborales	18 de dic de 14	28/05/2015	Maria Ximena Roman Garcia	Subdirectora de Recurso Humano			
Gestión Tributaria	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>Subdirección de Catastro pero no informo al peticionario en que proceso y estado estaba su solicitud, el radicado de PQRS es el siguiente:</p> <p>Radicado No.2014411100334672 de Catastro</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Artículo 21. Funcionario sin competencia. Título II. Derecho De Petición Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	NC: No Conformidad	No se esta realizando la lectura y análisis del PQRS asignado para determinar la competencia y/o traslado.	Realizar la lectura y análisis del PQRS asignado para determinar la competencia y/o traslado.	AC: Acción Correctiva	Dar respuesta dentro de los plazos definidos por la normatividad vigente, políticas y circulares normativas de los Sistemas de Gestión documental Orfeo dando a conocer oportunamente el estado del proceso a peticionario.	Responder oportunamente el 100% de las solicitudes	Liliana Morales Ceballos Augusto Enrique López Liliana Chieult Blandón Ómar Jair Cerón Navia Doris Olga Martínez	Subdirectora de Impuestos y Rentas Municipales Profesional Especializado Profesional Universitario Profesional Universitario Profesional Universitario	5 de dic de 14	5 de may de 15	Andrés Felipe Uribe Medida	Directora Departamento Administrativo de Hacienda Municipal			
Desarrollo Integral del Territorio/Desarrollo Físico	4. Informe de Auditoría Interna.	<p>3-De los 31 PQRS evaluados en la secretaria de Infraestructura y Valorización, 17 se dio tratamiento de reconocimiento de un derecho fundamental. 2013411100836572 2014411100252442</p> <p>2014411100444342</p> <p>2014411100403382 2014411100191182</p> <p>2014411100091672 2014411100343532</p> <p>2014411100367442</p> <p>2014411100080132 2014411100395902</p> <p>2013411100897952 2014411100017292</p> <p>2014411100017292</p> <p>201341110080912 2014411100116032</p> <p>2013411100975742</p> <p>2013411100943262 2014411100103332</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Título II. Derecho De Petición Capítulo I. Derecho de petición ante autoridades. Reglas generales de la Ley 1437 de Enero 18 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	NC: No Conformidad	Incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	Elaborar Informe de Seguimiento a la Gestión de PQRS. Para verificar que se cumplan los criterios de: respuesta oportuna, clara, congruente y de fondo a cada solicitud.	Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y no congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.	AC: Acción Correctiva	Un informe Mensual del seguimiento a la Gestión de PQRS de la dependencia.	Miguel Antonio Melendez Carvajal-Jose Moreno Barco-Carlos Ignacio Hurtado Herran	Secretario de Infraestructura y Valorización/Subsecretario de Apoyo Tecnico/Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento Vial	10 de dic de 14	31 de mar de 15	Miguel Antonio Melendez Carvajal-Jose Moreno Barco-Carlos Ignacio Hurtado Herran	Secretario de Infraestructura y Valorización/Subsecretario de Apoyo Tecnico/Subsecretario de Infraestructura y Mantenimiento Vial			

Gestión Catastral	4. Informe de Auditoría Interna.	Firma y fecha de recibido por parte del usuario al momento de entregar la información.	M. Mejora	<div>No ha informado a la empresa contratada para la mensajería sobre la importancia de la firma y fecha de la guía de entrega.</div> <div>No se está realizando un correcto control interno.</div> <div>El funcionario que realiza la revisión de las guías no cuenta con una lista de chequeo para definir cuáles son los requisitos mínimos para que la guía sea aceptada.</div>	<div>Especificar en la minuta del contrato una cláusula que defina la obligatoriedad de presentar las guías debidamente firmadas y con la fecha respectiva una vez sea entregada la información</div> <div>Controlar de acuerdo a un check lista que las guías que cumplan con los criterios definidos.</div>	AM: Acción de Mejora	Realizar control y seguimiento a la actividad realizada por la empresa de correo.	90% de la guías sean entregadas y firmadas	Sandra Patricia Samacá Rojas	Subdirectora de Catastro	9 de dic de 14	9 de jun de 15	Andrés Felipe Uribe Medina	Director Departamento Administrativo de Hacienda			
-------------------	----------------------------------	--	-----------	---	---	----------------------	---	--	------------------------------	--------------------------	----------------	----------------	----------------------------	--	--	--	--